

**PERCEPCIÓN SOBRE LA INCLUSIÓN SOCIAL EN TÉRMINOS DE
CULTURA E INTEGRACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL OPERATIVO
DEL METRO DE MEDELLÍN Y DE SUS USUARIOS EN SITUACIÓN DE
DISCAPACIDAD AUDITIVA QUE ACCEDEN AL SERVICIO DE
TRANSPORTE.**

PROYECTO DE GRADO

KELLY DAYANNA AGUDELO ZAPATA

LUISA FERNANDA CADAVID OSPINA

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
COMUNICACIÓN SOCIAL Y PERIODISMO
BELLO, 2016**

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a las personas en situación de discapacidad auditiva, como son los viajeros del Metro, que han trabajado por defender sus derechos de inclusión social en diferentes contextos y el reconocimiento social que merecen. De la búsqueda por la accesibilidad y los procesos comunicativos dentro de los medios de transporte masivos, para así lograr la construcción de una sociedad igualitaria.

Agradecimientos

Agradecemos a nuestra familia por habernos formado en un entorno de valores, como la responsabilidad, la honestidad, el respeto y amor propio, el compromiso frente a lo que se hace, y la constancia que hoy nos hacen unas profesionales integrales para trabajar por y para la sociedad.

Por supuesto, agradecemos a las personas en situación de discapacidad y a los empleados operativos del Metro de Medellín, quienes con su decidida participación hicieron posible el desarrollo de la presente propuesta investigativa.

Finalmente, pero no menos importante, damos nuestros agradecimientos y la más sincera admiración a los profesores José Julián Herrera Pulgarin y Juan José Jaramillo Quintero, quienes impulsaron a desarrollar un trabajo académico que requería compromiso, constancia y calidad, que con su amplio conocimiento en el tema, lograron apasionarnos mucho más en el desarrollo del proyecto de investigación.

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	15
2. INFORMACIÓN GENERAL	18
2.1 Metro de Medellín	18
3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	20
3.1 Planteamiento del Problema	20
4. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	26
5. OBJETIVOS	27
5.1 Objetivo General	27
5.2 Objetivos Específicos	27
6. JUSTIFICACIÓN	28
7. MARCO TEÓRICO	31
7.1 El vínculo del hombre con su contexto	344
7.2 Modelo de comunicación	35
7.3 Estado del arte	43
7.4 Marco legal	47
7.5 Marco Conceptual	53
8. MARCO METODOLÓGICO	59
8.1 Enfoque	59
8.2 El Método	60
8.3 Técnicas	61

	5
8.4 Población y muestra.....	63
9. RESULTADOS	67
9.1 Análisis por Variables del Modelo de Jakobson.....	698
9.2 Análisis Detallado de los Hallazgos	709
10. CONCLUSIONES.....	74
11. COMPROMISOS Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	77
REFEREMCIAS.....	77
ANEXOS.....	82
Anexo 1. Encuestas.....	82
Anexo 2. Mural de situaciones.....	88

Lista de Gráficas

Gráfica 1. <i>Modelo de Jakobson</i>	36
Gráfica 2. <i>Sexo</i>	82
Gráfica 3. <i>Nivel Socioeconómico</i>	83
Gráfica 4. <i>Nivel de Estudio</i>	83
Gráfica 5. <i>Estrategias de inclusión social</i>	84
Gráfica 6. <i>Capacitación a funcionario</i>	84
Gráfica 7. <i>Manejo adecuado del lenguaje de señas</i>	85
Gráfica 8. <i>Contratación de personal para atender temas de inclusión social</i>	85
Gráfica 9. <i>Calificación a la atención y servicio de los funcionarios</i>	86
Gráfica 10. <i>Calificación a la atención</i>	86
Gráfica 11. <i>Calificación del trato</i>	87
Gráfica 12. <i>Programas del Metro</i>	87

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Propuesta Metodológica</i>	65
--	----

Resumen

El presente trabajo de grado, tiene como propósito describir la percepción sobre la inclusión social en términos de cultura e integración por parte del personal operativo del Metro de Medellín y de sus usuarios en situación de discapacidad auditiva que acceden al servicio. Para dar cumplimiento a este objetivo, se abordan autores, tales como David Berlo, quien habla de un modelo de comunicación conductista y Roman Jakobson, quien da cuenta de la lingüística funcional. Para llevar a cabo la investigación, fue preciso manejar claramente ciertos conceptos básicos, con los cuales se trabajaron durante el desarrollo del tema a tratar. Conceptos como, cultura, comunicación, empleado público, inclusión y discapacidad.

Dentro del marco metodológico se plantea una investigación cualitativa con un método fenomenológico, utilizando como técnicas de recolección de información la observación no participante, encuesta, entrevista semi-estructurada y el mural de situaciones. La población objeto de estudio que incluye esta investigación es el personal operativo del Metro de Medellín y las personas en situación de discapacidad auditiva en total fueron 54 personas entre los 21 y 40 Años, los cuales tienen un acercamiento diario con el Metro de Medellín. Para la presentación de los resultados, se considera el análisis detallado de los hallazgos, el cual arroja resultados simbólicos e importantes que permiten darle una solución a los objetivos y a la pregunta de la investigación.

Palabras claves: Inclusión social y Exclusión social - Integración Social- Cultura – Percepción - Metro de Medellín – Discapacidad auditiva – Población – Transporte público – Medellín – Antioquia.

GLOSARIO

Inclusión Social: Comprendida como las acciones que se realizan para lograr que los grupos que han sido social e históricamente excluidos por sus condiciones de desigualdad o vulnerabilidad, puedan ejercer su derecho a la participación y sean tenidos en cuenta en las decisiones que les involucran.

Desarrollar y adelantar el proceso de compras de locales, es una de las acciones que permiten generar inclusión social para las comunidades anteriormente mencionadas (Ministerio de Educación, 2016)

Exclusión Social: Corresponde a un estado en el cual el individuo no puede acceder a condiciones de vida, que le permitan, al mismo tiempo, satisfacer sus necesidades esenciales (alimentación, educación, salud, vivienda, etc.) y participar en el desarrollo de la sociedad en que vive (Corte Interamericana de Derechos Humanos, 2016).

Integración social: Este concepto considera que los valores del conjunto de diferentes subgrupos o comunidades son compartidos, sin que se presente discriminación para la convivencia en la sociedad, debido a que existen lazos sociales que vinculan al individuo con empresas dando significado y sentido al mundo (Diccionario de Trabajo Social, 2012)

Cultura: Debe ser considerada como el conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social, y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los

sistemas de valores, las tradiciones y las creencias (Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad, 2001).

Percepción Social: Son juicios elementales que sobre las personas elaboramos. Son juicios que se establecen tras un primer contacto y van a guiar nuestra interacción con estas personas (Universidad Nacional a Distancia, 2016).

Metro de Medellín: Se ha consolidado como uno de los íconos del Valle de Aburrá y como un elemento integrador de los ciudadanos. Esto se debe a que la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá, empresa pública encargada de su gestión, ha procurado que éste, más que un medio de transporte que lleva a las personas de un lugar a otro, se convierta en una forma de vida y en un lugar para el encuentro social y cultural. Para materializar este propósito se creó la Cultura METRO, una de sus características distintivas (Metro de Medellín, 2016).

Discapacidad Auditiva: Se dice que alguien sufre pérdida de audición cuando no es capaz de oír tan bien como una persona cuyo sentido del oído es normal, es decir, cuyo umbral de audición en ambos oídos es igual o superior a 25 dB. La pérdida de audición puede ser leve, moderada, grave o profunda. Afecta a uno o ambos oídos y entraña dificultades para oír una conversación o sonidos fuertes.

Las personas ‘duras de oído’ son personas cuya pérdida de audición es entre leve y grave. Por lo general, se comunican mediante la palabra y pueden utilizar como ayuda audífonos, implantes cocleares y otros dispositivos, así como los subtítulos. Para las personas con una pérdida de audición más acusada, pueden ser útiles los implantes cocleares.

Las personas ‘sordas’ suelen padecer una pérdida de audición profunda, lo que significa que oyen muy poco o nada. A menudo se comunican mediante el lenguaje de signos.

La discapacidad auditiva se entiende como una alteración en las estructuras o funciones del sistema auditivo, que afectan la realización de actividades que implican la comunicación oral (Organización Mundial de la Salud, 2015).

Población: Dentro de esta población se encuentran personas con discapacidad o limitaciones auditiva, visual, cognitiva, motora y autismo, así como también personas con capacidades o con talentos excepcionales.

La población de personas con discapacidad auditiva son aquellas que presentan alteración en las funciones sensoriales auditivas y/o estructuras del oído o del sistema nervioso, que implica principalmente limitaciones en la ejecución de actividades de comunicación en forma sonora. Comprende sujetos con sordera total o con hipoacusia (Colombia Aprende, 2016).

Transporte Público: Presenta las siguientes características: i) Su objeto consiste en movilizar personas o cosas de un lugar a otro, a cambio a una contraprestación pactada normalmente en dinero. ii) Cumple la función de satisfacer las necesidades de transporte de la comunidad, mediante el ofrecimiento público en el contexto de la libre competencia; iii) El carácter de servicio público esencial implica la prevalencia del interés público sobre el interés particular, especialmente en relación con la garantía de su prestación - la cual debe ser óptima, eficiente, continua e ininterrumpida -, y la seguridad de los usuarios - que constituye prioridad esencial en la actividad del sector y del sistema de transporte (Ley 336/96, art. 2°). iv) Constituye una actividad económica sujeta a un alto grado de intervención del Estado; v) El servicio público se presta a través de empresas organizadas para ese fin y habilitadas por el Estado. vi) Todas las empresas operadoras deben contar con una capacidad transportadora específica, autorizada para la prestación del servicio, ya sea con vehículos propios o de terceros, para lo cual la ley defiere al reglamento la determinación de la forma de vinculación

de los equipos a las empresas (Ley 336/96, art. 22); vii) Su prestación sólo puede hacerse con equipos matriculados o registrados para dicho servicio; viii) Implica necesariamente la celebración de un contrato de transporte entre la empresa y el usuario. Ix) Cuando los equipos de transporte no son de propiedad de la empresa, deben incorporarse a su parque automotor, a través de una forma contractual válida (Corte Constitucional – Sentencia C-033/14, 2014).

Medellín: Es la segunda ciudad en importancia en Colombia, y capital del departamento de Antioquia; su temperatura promedio es de 24° y está ubicada a 1.475 metros sobre el nivel del mar; cuenta con una extensión de 105 kilómetros cuadrados de suelo urbano, 270 de suelo rural y 5,2 de suelo para expansión.

La ciudad está situada en el centro del Valle de Aburrá, en la Cordillera Central, y está atravesada por el río Medellín; por el norte limita con los municipios de Bello, Copacabana y San Jerónimo; por el sur con Envigado, Itagüí, La Estrella y El Retiro; por el oriente con Guarne y Rionegro; y por el occidente con Angelópolis, Ebéjico y Heliconia.

Según proyecciones del Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE-, Medellín cuenta en 2015 con una población de 2.464.322 habitantes, lo que la hace la segunda ciudad más poblada de Colombia. La ciudad está distribuida político-administrativamente en dieciséis comunas: Popular, Santa Cruz, Manrique, Aranjuez, Castilla, Doce de Octubre, Robledo, Villa Hermosa, Buenos Aires, La Candelaria, Laureles- Estadio, La América, San Javier, El Poblado, Guayabal y Belén y cinco corregimientos: Palmitas, San Cristóbal, Altavista, San Antonio de Prado y Santa Elena. La ciudad tiene un total de 249 barrios urbanos oficiales. (Medellín Cómo Vamos, 2016).

Antioquia: Departamento de Colombia, localizado al noroeste del país. Ocupa un territorio de 63.612 km², que limita al norte con el mar Caribe y con el departamento de Córdoba; al

occidente con el departamento del Chocó; al oriente con los departamentos de Bolívar, Santander y Boyacá; y al sur con los departamentos de Caldas y Risaralda. Es el 6º departamento más extenso de Colombia, y el más poblado, si se tiene en cuenta que el distrito capital de Bogotá es una entidad administrativa especial. Su organización territorial comprende nueve subregiones y su capital es la ciudad de Medellín.

En el territorio antioqueño habitan actualmente 6.534.764 personas en un total de 125 municipios. Más de la mitad de la población reside en el área metropolitana del Valle de Aburrá. Su economía genera el 13 % del PIB colombiano, ubicándose en segundo lugar tras Bogotá (Gobernación de Antioquia, 2016).

1. INTRODUCCIÓN

El Metro de Medellín es una empresa de transporte público masivo, dedicada al transporte de pasajeros de la ciudad de Medellín, que maneja políticas de responsabilidad social, como es la Cultura Metro, que vincula población civil y personal Metro para procesos educativos, de valores y comportamiento dentro de un grupo social, específicamente dentro del sistema de transporte.

Una de las poblaciones que se pretende caracterizar en este proyecto, gracias a la necesidad identificada de comunicación y barreras de lenguaje, son las personas en situación de discapacidad auditiva, que día a día hacen uso de este medio de transporte, y requieren de un tratamiento social de información y señalización para ser incluidos de forma total dentro del Sistema de Transporte Masivo. Por lo tanto, surge el interés de reconocer las características de esta población, así como la de los trabajadores operativos de dicha empresa, quienes tienen un trato y manejo directo con esta población, a la que se propone estrategias de comunicación que fortalezcan los procesos de Cultura Metro.

Como objetivo general, se planteó describir la percepción sobre la inclusión social en términos de cultura e integración por parte del personal operativo del Metro de Medellín y de sus usuarios en situación de discapacidad auditiva que acceden al servicio, entendiendo ésta como base para trabajar con la necesidad identificada al interior del medio de transporte, buscando herramientas que permitan romper las barreras de lenguaje existentes y se promuevan estrategias de comunicación, que junto a la propuesta ya existente de Cultura Metro, fomenten los procesos de inclusión social dentro de la empresa.

Esta investigación es importante e interesante porque permite descubrir necesidades de inclusión social dentro del Metro de Medellín con las personas en situación de discapacidad auditiva, y detectar estrategias de comunicación como formación de empleados, material didáctico e impreso y señalética con lenguaje de señas que promueven una Cultura Metro más incluyente, y sirve de ejemplo para la aplicabilidad en otros medios de transporte. Del mismo modo, aporta un beneficio a la población en situación de discapacidad que hace uso del Metro de Medellín, a los funcionarios y a la empresa. Conviene destacar, que ataca una necesidad crítica de barreras de lenguaje que afecta la comunicación entre usuario en situación de discapacidad auditiva y funcionario de cara al cliente, que a su vez, también afecta los procesos de Cultura Metro. Por otra parte, brinda alternativas dentro de las estrategias propuestas, que permite dar solución al fenómeno relevante.

En cuanto al Estado del Arte y al Marco Conceptual, se realiza una aproximación desde la literatura, la cual gira en torno a la población antes mencionada, teniendo como propósito identificar conocimientos institucionales con respecto a temas de interés, como inclusión, cultura, discapacidad, comunicación, entre otros, con el fin de analizar las realidades acerca de otros. De igual forma, en la información general se puede notar cómo a través del tiempo, el Metro de Medellín ha sido un icono importante para la evolución sociocultural del departamento Antioqueño y la ciudad.

Como medio transporte público, el Metro de Medellín ha trabajado desde la herramienta de Cultura Metro con la formación de ciudadanos en valores, comportamientos, actitudes y responsabilidad dentro de cualquier entorno social, convirtiendo esto como una política de

responsabilidad ciudadana que le da valor agregado al servicio del Metro de Medellín, que ha sobresalido en sus aportes y en acompañamiento con las personas en situación de discapacidad.

Por otra parte, el Marco Metodológico argumenta la población y los objetivos planteados en la investigación, ésta se propone desde un enfoque cualitativo, el cual posibilita a los investigadores de este proyecto y los lectores del mismo, identificar la manera de cómo a partir de estas necesidades de inclusión social dentro del Metro, se pudo construir estrategias comunicativas que aportan a los conocimientos culturales, desde un sentido común del ciudadano medellinense, aportando ideales de inclusión hacia las personas en situación de discapacidad auditiva, que utilizan el Metro de Medellín como su medio de transporte.

Para finalizar, se puede indicar que los resultados de esta investigación se dan por las técnicas de recolección de información realizadas con la población de estudio y al análisis de las técnicas y de la información teórica que se encontró en la realización de dicho trabajo, lo cual fue hecha para el uso académico.

2. INFORMACIÓN GENERAL

2.1 Metro de Medellín

La Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada -Metro de Medellín Ltda.- fue creada el 31 de mayo de 1979. Se constituyó con el fin de construir, administrar y operar el sistema de transporte masivo, generando desarrollo y buscando ofrecer calidad de vida a los habitantes del Valle de Aburrá. Para llevar a cabo este proyecto se asociaron en partes iguales el Municipio de Medellín y el Departamento de Antioquia, posibilitando la creación de la empresa. En 1979 comenzó la elaboración de los estudios de factibilidad técnica y económica, los cuales fueron realizados por la firma Mott, Hay & Anderson Ltda. Y cuyo contrato se extendió hasta desarrollar los pliegos de la licitación internacional. En 1980 el proyecto se sometió a consideración del Gobierno Nacional, y su Consejo Nacional de Política Económica y Social le dio aprobación en diciembre de 1982. Ese año se autorizó a la empresa la contratación externa del 100% de los recursos necesarios para la obra y en 1984 se contrató la construcción con firmas alemanas y españolas.

El 30 de noviembre de 1995, a las 11:00 a.m., se inició la operación comercial en un primer tramo, entre las estaciones Niquía y Poblado en la Línea A; luego la red se extendió hasta Itagüí, cuatro estaciones más al Sur y al Occidente con seis estaciones en la Línea B. El 7 de agosto de 2004 entró en funcionamiento la Línea K, Metrocable del nororiente, y el 3 de marzo de 2008 inició su servicio el segundo Metrocable, Línea J, que atiende los sectores del occidente de Medellín.

En febrero de 2010 se puso en servicio la primera línea turística, Cable Arví, Línea L, al oriente cercano; el 22 de diciembre de 2011 el Metro inició la operación, por encargo del

Municipio de Medellín, de la Línea 1 de buses articulados; el 17 de septiembre de 2012 se entregaron dos nuevas estaciones en el Sur del Valle de Aburrá, Sabaneta y La Estrella. En 2013 el Metro empezó a operar la línea 2 de buses padrones. Actualmente, el Sistema cuenta con 63 estaciones: 27 de trenes, 8 de cables y 28 de buses de tránsito rápido (líneas 1 y 2, de las que 8 corresponden a paradas). Hoy, después de 20 años de funcionamiento, el área de influencia directa de la red Metro se extiende por seis municipios: Bello, Medellín, Itagüí, Envigado, Sabaneta y La Estrella y cuenta con rutas integradas a otros municipios cercanos.

Hoy el Metro ha movilizado más de 2.000 millones de viajes, aplicando el principio de la Movilidad Sostenible, con energías limpias y generando un gran beneficio social reconocido internacionalmente como Cultura Metro. Todos los días cientos de miles de usuarios viajan con seguridad, rapidez, información y presentación, atributos que caracterizan el servicio Metro y generan calidad de vida. (Metro, p.1).

Desde el inicio en operación 1995, el sistema de transporte se ha preocupado porque la inclusión sea pertinente a partir de espacios y modificaciones arquitectónicas que permitan mayor accesibilidad a los usuarios con movilidad reducida, sin embargo es importante resaltar que hasta ahora carece de herramientas comunicativas que permita una accesibilidad más autónoma de las personas en situación de discapacidad auditiva, por lo cual fue identificada la necesidad de incluir dentro del Sistema de Transporte a esta población de viajeros.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

3.1 Planteamiento del Problema

A lo largo de su historia, el Metro de Medellín se ha consolidado como uno de los íconos del Valle de Aburrá y como un elemento integrador de los ciudadanos. Esto se debe a que la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá, empresa pública encargada de su gestión, ha procurado que éste, más que un medio de transporte que lleva a las personas de un lugar a otro, se convierta en una forma de vida y en un lugar para el encuentro social y cultural. Para materializar este propósito se creó la Cultura Metro, una de sus características distintivas. (Metro, p.1)

Teniendo en cuenta la función de cultura que ha venido desarrollando el Metro de Medellín a lo largo de su historia, y hablando desde el punto de vista como estudiantes y ciudadanas, es una empresa de transporte público que trabaja por la inclusión social y sobresale en sus aportes de Cultura Metro, como el acompañamiento con las personas en situación de discapacidad, mediante la implementación de elementos que permiten la libre movilidad y accesibilidad a todos los campos estructurales dentro del sistema de transporte, tales como: las plataforma móviles, ascensores, líneas amarillas antideslizantes, entre otras.

Por otra parte, gracias a esa labor, el Metro de Medellín ha recibido reconocimientos por parte del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco), donde ubica a la empresa de transporte público masivo Metro de Medellín en el Top 10 de empresas líderes en responsabilidad social empresarial y gobierno corporativo, así lo afirmó en el año 2015. (Merco, 2015).

Por su parte, el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia señala:

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. (ONU, 2006, p.2).

Y según la Organización Mundial de la Salud (OMS):

La discapacidad es compleja, dinámica, multidimensional y objeto de discrepancia. En las últimas décadas, el movimiento de las personas con discapacidad, junto con numerosos investigadores de las ciencias sociales y de la salud, ha identificado la función de las barreras sociales y físicas presentes en la discapacidad. La transición que implicó pasar de una perspectiva individual y médica a una perspectiva estructural y social ha sido descrita como el viraje desde un «modelo médico» a un «modelo social», en el cual las personas son consideradas discapacitadas por la sociedad más que por sus cuerpos (OMS, 2011, p.4).

Además, agrega que el modelo médico y el modelo social frecuentemente se dan de manera dicotómica, pero “la discapacidad debería verse como algo que no es ni puramente médico ni puramente social: las personas con discapacidad a menudo pueden experimentar problemas que derivan de su condición de salud. Se necesita un enfoque equilibrado que le dé el peso adecuado a los distintos aspectos de la discapacidad”(OMS, 2011, p.4). A lo anterior, debe agregarse la amplitud del término, ya que “discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la

actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales” (OMS, p.1).

Teniendo en cuenta que durante años el ser humano se ha dedicado a fragmentar sociedades y dividir las social, cultural y económicamente, deteriorando los procesos de inclusión, se pretende resaltar lo que propone la Organización Mundial de la Salud, agregando que la sociedad actual empiece a trabajar desde herramientas psicosociales, que permitan la aceptación de la palabra discapacidad dentro del contexto social y cultural, puesto que esto fomentará el desarrollo entre las comunidades o grupos sociales.

La intención de esta investigación es conocer a partir de una necesidad de inclusión y procesos comunicativos identificados en el Metro de Medellín, qué herramientas comunicacionales son necesarias para incluir a este grupo de personas en situación de discapacidad, dentro del término Cultura Metro e integración social, como ciudadanos activos que hacen parte del medio de transporte masivo del Valle de Aburrá.

Por tal motivo, durante esta investigación se aborda el concepto dado por la Organización Mundial de Salud (OMS), puesto que abarca la relación y transformación que puede tener la palabra “discapacidad” según el contexto social y permite desarrollarse a partir de la idea de “Modelo Médico y Modelo Social”, dando a entender que ambas son necesarias para un proceso de adaptación, aceptación e interacción por parte de la empresa Metro de Medellín con las personas en situación de discapacidad, proporcionando cada vez mayor participación dentro de la investigación, generando inclusión entre los públicos de dicho estudio, y su vez, aportando y fortaleciendo a la política de Cultura Metro.

Un ciudadano en situación de discapacidad auditiva debe tener una rehabilitación, no solo de nivel hospitalario o modelo médico, sino también a partir de la reinserción social, la adaptación a la cultura y la participación plena en todos los contextos sociales, como lo afirma Céspedes (2005), quien realizó una investigación a partir de los planteamientos teóricos sobre la nueva concepción de discapacidad, que permitieron ser base de la actual investigación, aportando ideas y tratamiento bibliográfico sobre temas relacionados y tratados a nivel global.

La propuesta elaborada sugiere diseñar estrategias que posibiliten los procesos de inclusión e integración social, con las personas en situación de discapacidad auditiva dentro del Metro de Medellín. A partir de herramientas comunicacionales que aporten a los procesos que actualmente viene desarrollando la empresa dentro de las funciones de Cultura Metro, por medio de cartillas informativas, capacitaciones constantes en lengua de señas y señalética informativa, que haga parte de los procesos de lenguaje no verbal direccionados a dicha población de estudio, y del mismo modo, que posibiliten romper todas las barreras de comunicación que pueda tener el Metro de Medellín con los ciudadanos en situación de discapacidad auditiva, al interior del medio de transporte.

Dentro de las situaciones recurrentes de alteración de orden público, se destaca un hecho ocasionado por el mal comportamiento de algunos viajeros e hinchas del Deportivo Independiente Medellín y Club Atlético Nacional, el cual llevó a la evacuación completa de la estación Estadio, perteneciente a la línea B del Metro de Medellín¹. El personal operativo que lideraba funciones en la estación (Estadio), que se encontraba en el proceso evacuación y reposición de viajes al cliente, no supo cómo manejar y explicar lo sucedido en el interior de la

¹ Por conocimiento de causa, para la actual investigación, cabe aclarar que dentro de este hecho se pretende hablar desde la postura de funcionaria.

estación a un grupo de personas en situación de discapacidad auditiva que pretendían hacer uso del servicio de transporte, siendo evidente que no podían comunicarse por medio de lenguaje de señas, del mismo modo generando exclusión en la comunicación e información con estas personas. Se vio afectada la capacidad de comunicación de los actores involucrados, en este caso de las personas en situación de discapacidad auditiva, asimismo se dificulta la comprensión en el lenguaje de señas por parte de los funcionarios Metro, siendo esta una necesidad detectada y en la cual debe incidir la Cultura Metro como órgano fundamental de cualquier principio humano y de formación dentro de la organización.

Se puede decir que las barreras comunicacionales impiden el buen manejo de procedimientos de inclusión social dentro del sistema Metro, teniendo en cuenta que las personas que sufren esta discapacidad tienen limitaciones para oír y hablar. Posteriormente, al realizar una observación no participante de esta problemática, se evidencia que algunas estaciones de la línea B: San Antonio , Cisneros, Suramericana, Estadio, Floresta, Santa Lucía y San Javier, que tienen mayor flujo de pasajeros en situación de discapacidad auditiva, teniendo en cuenta que se encuentran cercanas a fundaciones e instituciones académicas, dedicadas a la formación educativa de las personas en situación de discapacidad auditiva, además de otras instituciones cuyo objetivo es la preparación física y lúdica de los mismos.

Dichas estaciones requieren de una mayor atención, la cual se puede dar mediante la implementación de talleres culturales y formativos que fortalezcan los procesos de comunicación que se ven afectados al interior del Metro de Medellín, en los cuales se ven involucrados los funcionarios que realizan labores operativas y el usuario en situación de discapacidad auditiva, al cual se le pretende brindar una mayor inclusión dentro del sistema.

Teniendo en cuenta la pregunta de investigación ¿Qué percepción sobre la inclusión en términos de cultura e integración social tiene el personal operativo del Metro de Medellín y sus usuarios en situación de discapacidad auditiva que acceden al servicio de transporte? Se sugiere crear estrategias de comunicación en las cuales se realicen talleres, cartillas educativas y señalética e infográficos que sirvan de guía para aquellas personas en situación de discapacidad auditiva y personal operativo, y del mismo modo, den continuidad y evolución en los procesos de cultura que hasta ahora realiza la empresa Metro. Para ello, se implementan herramientas de recolección de información, tales como: encuestas para los empleados, entrevista semi estructurada, observación no participante tipo caso y mural de situaciones para un grupo específico de personas en situación de discapacidad auditiva, que permita identificar la percepción de dichos actores que hacen parte de la investigación, y que brinden la posibilidad de atender de forma incluyente a las personas en situación de discapacidad auditiva por parte del Metro.

4. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Qué percepción sobre la inclusión en términos de cultura e integración social tiene el personal operativo del Metro de Medellín y sus usuarios en situación de discapacidad auditiva que acceden al servicio de transporte?

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo General

Describir la percepción sobre la inclusión social de las personas en situación de discapacidad auditiva que acceden al servicio Metro de Medellín, por parte de su personal operativo y de sus usuarios, en términos de cultura e integración.

5.2 Objetivos Específicos

- 1.** Identificar la percepción sobre la inclusión social de las personas en situación de discapacidad auditiva que acceden al servicio Metro de Medellín, por parte de su personal operativo.
- 2.** Identificar la percepción sobre la inclusión social de las personas en situación de discapacidad auditiva que acceden al servicio Metro de Medellín, por parte de sus usuarios.
- 3.** Relacionar en términos de cultura e integración las percepciones sobre inclusión social de personas en situación de discapacidad auditiva tanto de personal operativo como de usuarios y sugerir estrategias de comunicación, dirigida a la población en situación de discapacidad auditiva, que permita fortalecer los procesos de inclusión por parte del Metro de Medellín.

6. JUSTIFICACIÓN

La finalidad de la presente investigación, es enfocarse en identificar la percepción de inclusión social que tiene el Metro de Medellín, en términos de cultura e integración con las personas en situación de discapacidad auditiva que hacen uso del sistema de transporte, buscando lograr una nueva perspectiva de cultura a partir de la comunicación basada en la necesidad de inclusión, identificada para esta investigación.

La población objeto de estudio detectada para esta investigación son los empleados de cara al cliente, que ejercen sus funciones en la Línea B del Metro de Medellín, identificando por medio de encuestas su percepción frente a la inclusión social e integración con las personas en situación de discapacidad; del mismo modo, se eligió a un grupo seleccionado de personas en situación de discapacidad que hacen uso frecuente del Metro como su sistema de transporte, al cual se aplicó técnicas de recolección como: entrevista semiestructurada, observación no participante y mural de situaciones, para lograr detectar la percepción de estos frente a la necesidad de ser incluidos por el medio de transporte.

Esta investigación es planteada, aportando estrategias que mejoren los procesos de comunicación y brindando un aporte al fortalecimiento de la Cultura Metro, teniendo en cuenta el tratamiento dado por parte del Metro hacia las personas en situación de discapacidad auditiva.

Parafraseando a la Directora del Departamento de Desarrollo Económico de la Organización de los Estados Americanos, Maryse Rsobert (2014), quien da a entender que el término puede venir acompañado de otros conceptos, a manera de ser relacionados y de una

forma clara, mostrar desde los ámbitos culturales, sociales y económicos cómo se puede llegar a incluir. Cabe aclarar que hay diferentes trabajos, que desde procedencias muy diversas, han tratado sobre esta cuestión con diferentes perspectivas de la discapacidad en amplios contextos sociales y en los medios de transporte, brindando un nivel alto de interés frente a la muestra a evaluar, debido a que busca diagnosticar la situación actual y proponer estrategias comunicacionales de formación, capacitación, difusión de contenidos e información para fortalecer la Cultura Metro, junto con los procesos de Inclusión social con las personas en situación de discapacidad auditiva.

Para llevar a cabo este proyecto, se aplicaron diversas técnicas de investigación, tales como: observación no participante, entrevista semiestructurada, encuestas y por último mural de situaciones, que ayudaron a recolectar información, que permitió ver de manera más amplia la percepción frente a la inclusión social que tiene el Metro de Medellín con la población de estudio.

Esta investigación está compuesta por actores directos (Metro de Medellín, personas en situación de discapacidad auditiva que hace uso del transporte) e indirectos (ciudadanos usuarios del Metro), los cuales serán beneficiados desde la formación y desarrollo de este proyecto. Al Metro de Medellín, a partir de procesos que le permitan flexibilidad y formación a sus empleados en sus actividades diarias, a las personas en situación de discapacidad auditiva creando un vínculo más humano e incluyente dentro del Metro de Medellín, a la ciudadanía, instruyendo en una cultura de inclusión que optimice los procesos de comunicación e interacción.

Para hacer esto viable, se proponen estrategias comunicativas que fortalezcan diariamente el vínculo con las personas en situación de discapacidad auditiva, creando conciencia, tolerancia y

respeto por las diferencias a partir de varios ámbitos culturales, sociales, étnicos, económicos y comunicacionales al interior del Medio de Transporte Masivo.

Teniendo en cuenta la pregunta de investigación ¿Qué percepción sobre la inclusión en términos de cultura e integración social tiene el personal operativo del Metro de Medellín y sus usuarios en situación de discapacidad auditiva que acceden al servicio de transporte? Ésta fue planteada para identificar la necesidad y sugerir algunas estrategias, a partir de elementos de formación como capacitaciones, charlas y material de apoyo (señalética con lenguaje de señas).

Finalmente, la pretensión de este trabajo de investigación consiste en que estas herramientas de inclusión no solo se ejecuten en el Metro de Medellín, sino que pueda trascender a otros medios de transportes masivos, a partir de una lectura desde la parte comunicacional, y que esta investigación sirva como ejemplo para que otros medios de transporte tomen conciencia de la importancia de crear estrategias o herramientas, que permitan incluir en su entorno a todas las personas en situación de discapacidad.

7. MARCO TEÓRICO

En el desarrollo del marco teórico se expone la recopilación y los elementos esenciales que comprenden la conceptualización de los procesos de inclusión social, así mismo las herramientas comunicativas existentes en el Metro de Medellín a partir de la percepción de sus empleados y las formas de recolección de información propias de la investigación que toman en cuenta el conocimiento previamente construido, bajo las miradas de lectura y de referentes históricos durante el tiempo, por lo que esta investigación se apropia de la estructura teórica dispuesta para dicho proyecto.

Dado que el objetivo general de este análisis estará puesto en la percepción del Metro de Medellín, en términos de inclusión e integración con las personas en situación de discapacidad auditiva, se utilizarán conceptos y elementos que servirán al proceso de desarrollo del estudio, bajo la definición del concepto de comunicación no verbal según Edmond Marc y Dominique Picard, donde se manifiesta que “la interacción social aparece, de entrada, como un proceso de comunicación. Es cierto que podemos encontrar algunas situaciones en que hay interacción sin comunicación aparente” (1992, p.19).

Se puede decir que hay diferentes formas donde dos actores se comunican de forma no verbal y con herramientas como signos y símbolos. Relacionando lo anterior, con el proceso de interacción y comunicación existente entre usuario en situación de discapacidad auditiva y empleado Metro y las estrategias que buscan impulsar los procesos de inclusión a partir de las herramientas comunicacionales y de Cultura Metro, que del mismo modo, se integren para que se

llegue al fin de construir un sistema de transporte con grandes aportes en innovación social, que se emplee de manera novedosa en la ciudad de Medellín para que sirva de ejemplo a otras ciudades.

Del mismo modo, será necesario mencionar algunos teóricos, que desde el ámbito de la comunicación interpersonal, han buscado estrategias de inclusión en diferentes contextos sociales y abordan el problema de las barreras comunicacionales como dificultad para la interacción e intercambio de información.

Según Carlos Sánchez (Que leen los sordos. 2009. p.2) “son sorprendentemente escasos los datos que poseemos sobre el acceso a la lengua escrita de los sordos en sistemas no alfabéticos, ideográficos o logográficos. Sin embargo, varios documentos señalan que la competencia lectora de los sordos en dichos sistemas es francamente mayor que la que alcanzan los sordos en sistemas alfabéticos”. Conviene precisar que la palabra Ideográfico se refiere al hecho de comunicarse sin sonido como la representación clara del alfabeto y abecedario, lo que se convierte en forma de comunicación para las personas que poseen una déficit parcial o total de la percepción auditiva, quienes usan un lenguaje no verbal, como el lenguaje de señas que posee una estructura gramatical propia. Del mismo modo, se puede decir que el sistema lingüístico y de comprensión de las personas en situación de discapacidad auditiva, no siempre es nulo; sin embargo, favorece a procesos educativos y de formación que apuntan siempre a sistemas sociales incluyentes dentro de un contexto social, pero sin predicción de manejo dentro de la cultura

Cabe mencionar que uno de los principios establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Lingüísticos (UNESCO, 1998. p.9), es el “derecho que cada comunidad lingüística

tiene para dar forma a la vida en su lengua propia y en todos los ámbitos”. Entendiendo esto, como la forma de inclusión más acertada, gracias a que permite identificar que cualquier individuo es un participante activo, para la creación y formación de sociedades, independiente de sus raíces culturales o raciales, permitiéndole a cada miembro de la sociedad la posibilidad de codificar y promover su sistema de comunicación lingüística.

Se aborda, además el modelo de comunicación conductista que propone David Berlo, quien busca establecer las bases del proceso ideal de comunicación, analizando al ser humano a partir de sus comportamientos y conductas convirtiéndolo en un agente efectivo, el cual altera la relación existente entre la sociedad y su medio adyacente; por otra parte, se hablará de la teoría de la comunicación de Roman Jakobson enlazada a la lingüística funcional, en el que determina diferentes factores que intervienen en el proceso de comunicación, como son: emisor, receptor, canal, código, mensaje, contexto y retroalimentación. Estos poseen relación cercana con el manejo y ejecución de estrategias del presente proyecto.

7.1 El vínculo del hombre con su contexto.

David Berlo en el proceso de la comunicación-introducción a la teoría y la práctica, menciona “nos comunicamos para influir y para afectar intencionalmente”, con esto se puede decir que el ser humano como actor social puede intervenir dentro del medio que lo rodea; es decir, que existe un fin para comunicar, sin embargo es importante tener claro los canales de dicho propósito.

Del mismo modo, se puede afirmar que el ciudadano es esencial para el desarrollo y funcionamiento de las sociedades, por eso es importante incluirlo dentro de los actores culturales e impulsarlo a la participación plena de todos los contextos que le permita una correlación incluyente con el entorno.

Así constantemente el hombre participa en los intercambios de lenguaje existentes en su población, familia o Estado, y del mismo modo, interactúa con su entorno y crea relaciones que permiten incluir a cualquier miembro dentro de diferentes contextos.

Muchas veces el problema no es principalmente del funcionamiento del sistema social, sino del sujeto mismo como actor social, pero que posiblemente consta de unas capacidades que no le permiten integrarse plenamente dentro de la sociedad, la cual de una manera u otra ha rechazado y le cuesta aceptar la diferencia.

Es importante decir que dentro del Metro de Medellín, se puede construir relaciones consolidadas que permitan de una manera más incluyente aceptar a cualquier persona, independiente de su capacidad de comunicarse o condición física, promoviendo procesos

culturales en construcción de acciones incluyentes, convirtiéndola a futuro en una empresa líder en el desarrollo en responsabilidad social y empresarial

7.2 Modelo de comunicación

La comunicación tiene su esencia en el proceso de interacción entre dos o más personas, un sistema de signos un canal y un sujeto de referencia. Ahora bien, un sistema de comunicación hace alusión a una representación, idealización o prototipo que pretende revelar una realidad por parte de un investigador.

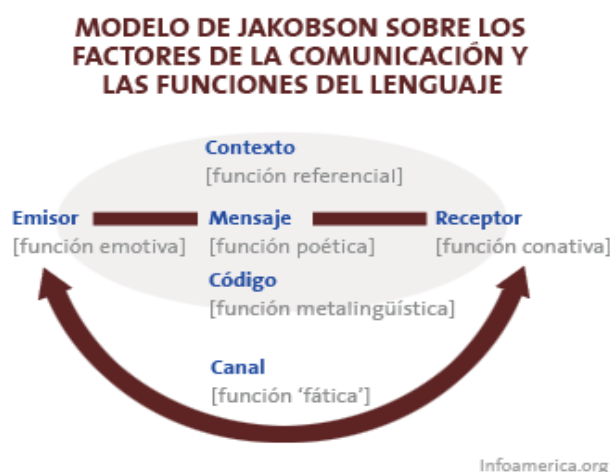
El modelo de comunicación que permitió dar un enfoque a la mirada central, de la necesidad identificada en el Metro de Medellín y que sirve para dirigir esta investigación, es el modelo de Jakobson, porque permite ver cómo la lengua se convierte en un sistema funcional, que a su vez optimiza procesos comunicacionales a la hora de tratar a una población específica, teniendo en cuenta la riqueza comunicativa del lenguaje en sí mismo, ya que con el lenguaje persuadimos, construimos nuestras propias realidades y del mismo modo establecemos lazos sociales.

Referenciando esta idea, para tenerla como aporte al proceso de la cultura de la inclusión social dentro de los medios de transporte de la ciudad de Medellín y en específico del Metro, de esta manera, es importante mencionar los canales por los cuales se lleva a cabo los procesos de comunicación existentes entre los empleados como personas oyentes y los usuarios en situación de discapacidad auditiva que hacen uso del sistema de transporte. Por esta razón, se entiende que para Jakobson la comunicación no se desarrolla única y exclusivamente desde la funciones del

lenguaje, sino que se plantea recurrir a un hilo conductor llevado por el contexto y las funciones emotivas donde se logra dicho proceso de comunicación, no solo para aquellos que cuentan con todas los sentidos, sino también para aquellos que están en condición de discapacidad auditiva.

Desde la lingüística y las funciones del lenguaje Jakobson habla de la necesidad de crear relaciones interpersonales desde la comunicación a partir de los elementos que hacen parte del modelo de comunicación funcionalista de este autor. A continuación, se presenta el modelo y sus respectivas definiciones, tomando en cuenta la revista académica Infoamérica:

Gráfica 1. *Modelo de Jakobson.*



Fuente: Infoamérica, 2002.

Las funciones del modelo de comunicación de Jakobson se encuentran definidas así:

- Emisor (Función emotiva): corresponde a la expresividad del emisor o remitente del mensaje y hace referencia a la voluntad activa de comunicar y al estado de ánimo y los sentimientos que envuelven la acción.
- Mensaje (Función poética): alcanza a los valores constructivos del mensaje destinados a producir un sentimiento o efecto en el destinatario, mediante las modulaciones expresivas.

- Receptor (Función conativa): está dirigida al destinatario o receptor del mensaje, a modo de apelación o persuasión, para que éste atienda los requerimientos transmitidos, de una respuesta.
- Código (Función metalingüística): o también llamada de traducción se corresponde con la naturaleza del código y se emplea cuando la lengua habla de la misma lengua.
- Contexto (Función referencial): es la relativa al contenido informativo del mensaje (sitúa o contextualiza sin hacer valoraciones).
- Canal (Función fática): enfatiza en el hecho físico del establecimiento de la comunicación y de mantener activo el canal de transmisión y el contacto. (Infoamérica, 2002).

A partir del modelo anterior, se puede hacer mención que un signo verbal puede ocurrir de tres maneras posibles, según Roman Jakobson: *intralingüística*, *interlingüística* e *intersemiótica*, que se pueden definir de la siguiente manera:

- Intralingüística: Son todos los cambios que se producen dentro del mismo idioma perteneciente a la misma lengua
- Interlingüística: Es cuando se sustituye un signo con otro signo verbal, que en este caso pertenece a un lenguaje diferente.
- Intersemiótica: Se preocupa más por el mensaje general y la información transmitida, así el código se centra más en la información que se va a entregar.

De lo anterior, se puede decir que la apreciación de las formas intralingüísticas e interlingüísticas son las que se trabajarán en esta investigación, gracias a que reciben relación con el medio de comunicación representado como la lengua de señas; además, esto sirve para las

personas en situación de discapacidad auditiva como una forma de sentirse integrados dentro del Metro de Medellín y su Cultura.

La importancia que tiene la utilización del modelo de Jakobson para esta investigación es, no se centra solamente en la forma de cómo está estructurado el mensaje y su información, sino que advierte del reconocimiento de un contexto no solo como una situación, sino como referente, un código y un canal, de este modo ya no considera el mensaje como una mera transmisión de información.

Cabe agregar que se encontraron diferentes trabajos que desde su análisis tienen aportes que fueron útiles para importancia del manejo del tema, debido a que fueron aplicados en la ciudad de Medellín y conllevan recomendaciones útiles para la aplicabilidad del futuro proyecto.

En el artículo “Movilidad e inclusión social: la experiencia desde la periferia de Medellín y el primer Metrocable” realizado por Peter Brand y Laure Leibler (2012), se muestra cómo a partir de la periferia también se puede hablar de inclusión social, y desde impactos sociales que generan las transformaciones arquitectónicas y obras de innovación en la ciudad.

Se plantea la necesidad de considerar, más allá de los aspectos de movilidad, los impactos en el territorio y en su imagen, para entender hasta qué punto la implementación de una infraestructura como el Metro cable expresa y realiza la voluntad política de inclusión social y territorial, modificando la relación de la ciudad con su periferia. (Leibler & Brand 2012, p. 363).

Se conoce como periferia aquellos barrios que se encuentran alejados de la ciudad y no tienen un acceso directo a los servicios de movilidad, educación y cultura, los cuales sufren afectaciones sociales y dentro de su círculo sociocultural se encuentran algunas personas con

deficiencias auditivas, con necesidades superiores a un ciudadano común. Este artículo hace referencia a la manera de formar inclusión social y cultural a partir de transformaciones arquitectónicas, dando relación a diferentes proyectos que actualmente lidera el Metro de Medellín con campañas como “Metroamigos”, en donde se tiene en cuenta a las poblaciones vulnerables a los proyectos de construcción de la empresa.

Después de revisado el artículo de Leibler & Brand (2012), se pretende dar relación al tema que se está tratando en el actual proyecto, pensando de ese modo, que la sordera es más un constructo social, que fue asociado a las diferentes formas de ver y pensar la inclusión por parte de los ciudadanos, debido a que estos se relacionan en algunos casos como la imposibilidad y la incapacidad de servir y ser un ciudadano común, lo cual en muchos casos no permite la evolución educativa, social y cultural precisamente por las formas de exclusión que el ser humano crea para abandonar a otros de su núcleo cultural, por la simple razón de no ser, dentro de sus capacidades (normal a los demás).

Si bien la teoría política se ha ocupado recientemente de los “discapacitados” como parte de su interés por la diferencia y las minorías, no ha reparado suficientemente en la heterogeneidad de experiencias del cuerpo que se ocultan con el uso genérico de la categoría discapacitado y su aplicación acrítica para describir a las personas sordas. (Cuevas, 2013, p. 693).

Padden & Humphries (2005) “proponen que los sordos poseen una cultura propia y particular, ellos definen la cultura sorda a partir de sus creencias compartidas, prácticas comunes y, en especial, a la lengua que les es propia, el lenguaje de signos” (p.1). Este aporte es conveniente al actual proyecto, porque muestra cómo a partir de las diferentes formas de lenguaje se puede construir cultura, sin necesidad de crear barreras de comunicación que impiden

que los niveles de inclusión dentro de un grupo social sean bajos. Dentro del Metro de Medellín se pretende implementar dentro de su Cultura Metro, un material de lenguaje de señas que posibilite y aumente los procesos de inclusión con las personas en situación de discapacidad auditiva, teniendo en cuenta las nuevas definiciones y comprensiones que la misma sociedad ha construido acerca de la sordera desde su perspectiva como ciudadanos oyentes, en donde no se está generando procesos de inclusión, porque cada quien piensa distinto en términos de discapacidad.

Oswald Ducrot en su libro “El estructuralismo en lingüística” cita a Ferdinand de Saussure, quien a partir de la lingüística propone la lengua como parte de la cultura y a su vez la dicotomía entre lenguaje y lengua que permanece con el tiempo, y se puede encontrar según el contexto cultural, como en el que actualmente se desarrolla la investigación, en donde se pretende identificar de qué manera se percibe la inclusión por parte de los empleados operativos del Metro de Medellín con las personas en situación de discapacidad auditiva, quienes constantemente se encuentra en interacción con este tipo de usuario.

De lo anterior, Saussure afirma que “cada lengua tiene una organización propia y que el dato (elemento) lingüístico que constituye un texto estudiado presupone el reconocimiento de una organización lingüística, un esquema conjunto de la lengua. Este reconocimiento de los elementos se realiza mediante la segmentación que permite encontrar el mismo componente en ocurrencias y contextos diferentes”. (p.1)

De acuerdo con Pérez & Mora (2006), “se puede considerar la exclusión como la forma extrema de las desigualdades sociales” (p. 22). En el actual trabajo cuando se habla de desigualdad, se pretende mencionar a las formas de exclusión a las que se ven expuesta toda

persona en situación de discapacidad que use el sistema Metro de Medellín, como su medio de transporte, y no encuentre una forma propicia para comunicarse con el personal encargado de guiarlo en su viaje o desplazarse al interior del sistema, debido a que en muchos casos no cuentan con herramientas adecuadas de accesibilidad para su libre movilidad. Teniendo en cuenta que en muchos casos, dichas personas no cuentan con un nivel económico alto, para poder hacer uso de otros medios de transporte.

El trabajo investigativo permitió ahondar en diferentes conceptos que contribuyen a la comprensión del lector, relacionando cada uno de estos con el desarrollo del proyecto de grado, en donde se pretende conocer la percepción de empleado del Metro de Medellín en términos de inclusión e integración con la población en situación de discapacidad auditiva que usa este medio de transporte masivo, relacionando cada concepto de manera útil para la aproximación de un análisis de la discapacidad, vista como un hecho social y de manera estigmatizada, dando a entender que el estigma podría ser una forma de “atributo”, que define que una persona es diferente a las demás generando barreras excluyentes de los unos con los otros.

Cuando se utilice el concepto de “comunicación” se entenderá por tal, según el Diccionario de Ciencias Jurídicas y Sociales Manuel Ossorio: “La manifestación o traslado hecho a cada una de las partes de lo dicho por la otra, como igualmente de los instrumentos y demás pruebas presentadas en apoyo de sus razones” (2006. p. 187). En tal sentido, este trabajo habla de la comunicación y sus barreras desde el ámbito cultural y social, en un tipo de discurso.

Alexandro Rodríguez Loes en su artículo “la discapacidad como fenómeno social: un acercamiento desde la Sociología” (2012), plantea el término de discapacidad desde el punto de vista sociológico, define este fenómeno como un hecho social, el cual se ha orientado hacia el

mejoramiento de la eliminación de las barreras físicas y culturales, que limitan su integración en la sociedad y que recaen sobre sus capacidades para incrementar su desarrollo y potencialidad.

Para argumentar más su teoría cita a Erving Goffman, quien sostiene que “la discapacidad no tiene que ver con enfermedad, retardo, parálisis, etc. Tiene que ver con sociedades que no siendo perfectas han creado un concepto de perfección y normalidad acreditado al sector que tiene poder:” (2003, p. 19)

Partiendo del artículo realizado por Alexandro Rodrigez, se puede asumir que la discapacidad puede ser comprendida desde una extensión analítica de los derechos sociales, pero el tema de discapacidad no está del todo resuelto, falta mucho por analizar e investigar sobre la persona en situación de discapacidad en la sociedad, y cómo hacerlos partícipes dentro de la cultura, el deporte, la educación, la salud o la movilidad, como desde el transporte masivo de Medellín, se puede hacer un cambio en el proceso de las relaciones sociales de este tipo de personas con situación de discapacidad auditiva.

El Ministerio de Transporte Decreto Número 1660 de 2003 (16 junio de 2003), el cual reglamenta el alcance a los medios de transporte de la población en general y en especial de las personas en situación de discapacidad, en este Decreto se plasma algunas normativas de la constitución Política de 1991, como los son el artículo 13 y 47, allí se habla de una protección especializada para las personas, en donde su condición tanto física como mental o sensorial se encuentran en una condición de debilidad. Además, de garantizar un servicio público que sean adecuados para la movilidad de las personas en situación discapacidad y que tengan una infraestructura que pueda tener una condición de seguridad, calidad y libre acceso.

En concordancia con dicho Decreto, se puede observar cómo el Metro de Medellín ha venido creando estrategias de inclusión, en donde cualquier persona en situación de discapacidad puede acceder y hacer uso de este medio de transporte, sin tener ninguna normativa que se lo impida, pero ha olvidado el tratamiento de las barreras del lenguaje existentes para el público de viajeros en situación de discapacidad auditiva, las cuales se deben fortalecer y trabajar con las estrategias propuestas para lograr ser un medio de transporte más incluyente con la sociedad.

7.3 Estado del arte

Trabajos que sirvieron de referencia para el proyecto a investigar:

La necesidad de explorar los ámbitos comunicacionales de los cuales se ha hablado de inclusión y exclusión social, desde diferentes conceptos, entendiendo estos a partir del tiempo y su recorrido histórico, de manera tal que la construcción de una cultura de inclusión puede verse dentro de un terreno por conquistar de las ciencias sociales.

En el ámbito internacional se tiene:

Crowson, H. M., & Brandes, J. A. (2010). Predicting community opposition to inclusion in schools: The role of social dominance, contact, intergroup anxiety, and economic conservatism; CHEUNG, C., LEUNG, K., Warburton, J., Ng, S. H., & Shardlow, S. M. (2013). Social inclusion of the older population in response to the 2008 financial tsunami in hong kong. *Ageing and Society*, 33(1), 64-88; Bolling, D. Z., Pitskel, N. B., Deen, B., Crowley, M. J., McPartland, J. C., Mayes, L. C., & Pelphrey, K. A. (2011). Dissociable brain mechanisms for processing social

exclusion and rule violation; Perkins, D. (2010). Activation and social inclusion: Challenges and possibilities; Martínez, M. A. (2013). Un acercamiento sociológico a las formas de acción e intervención social. *Acción social y acción social proyectada/A sociological approach to forms of action and social intervention. Social action and projected social action; Papeles De CEIC*, 2013(2), 1-33; Vadillo, R. C. (2014). Integración e inclusión educativa vs. integración e inclusión excluyente: Un desafío educativo. *Revista Mexicana De Investigación Educativa*, 19(63), 1285-1290. García, D. M., & López, I. G. (2012). Inclusión social de personas con discapacidad física a través de la natación de alto rendimiento/Social inclusion of people with physical disabilities through high performance swimming. CUEVAS, H. (2013). El gobierno de los sordos: el dispositivo educacional. *Revista de Ciencia Política*, 33(3), 693-713. Báez, M. (2010). Reflexiones acerca de la alfabetización de sujetos sordos: avances de investigación psicolingüística. *Lectura y Vida*, 31(1), 18-27. Minolli, C. (2007). Gestión por competencias e integración de sordos en empresas privadas. *Temas De Management*, 514-23. Alix, A., & Nelly, M. (2015). Derechos humanos de cuarta generación: inclusión social y democratización del conocimiento. *Revista Télématique*, 14(1), 2-16. Castellanos, G. (2010). ¿“Lenguajes incluyentes”, o lenguajes “políticamente correctos”? : cómo construir equidad en el discurso. Castellanos, Gabriela, Decimos, hacemos, somos. *Discurso, identidades de género y sexualidades*, 135-158. Endara, N., & Villafuerte, M. (2010). *Guía de lenguaje positivo y comunicación incluyente. Federaciones Nacionales de y para la discapacidad. Ecuador.*

Estos trabajos indican que la inclusión social en el mundo se ha visto ligada a varios niveles y procesos, ya sean educativos, culturales, sociales y económicos. Por todo esto, se puede hablar de inclusión social en diferentes términos y contextos culturales y sociales, teniendo en cuenta que el tema es de gran importancia para el manejo de la investigación, del mismo modo

hace referencia a los términos de inclusión social por parte de la población en situación de discapacidad, desde los diferentes tipos de discapacidad existentes; además, que el punto más importante en la investigación planteada es la percepción por parte de los empleados del Metro de Medellín en términos de inclusión e integración social. La inclusión a partir de patrones culturales y sociales con un mejoramiento del lenguaje incluyente, sin barreras que impidan el proceso comunicativo, del mismo modo se puede ver que en Hong Kong se trabaja frente a esa percepción después de que el país sufriera una crisis financiera en el 2008.

En el ámbito nacional: Dussan, C. P. (2012). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad: desarrollo normativo en Colombia/convention on the rights of persons with disabilities: legislation development in Colombia.

Este trabajo indica que el estatuto colombiano debe regir y cumplir según la normativa los derechos de las personas en situación de discapacidad, por lo cual podría relacionarse con el trabajo presente de investigación, porque en este se pretende mostrar cómo es favorecida esta población en la ciudad de Medellín y medios de transporte masivo (Metro de Medellín) y hasta qué punto se hacen cumplir sus derechos.

En el ámbito local: Agudelo, J. E. B. (2013) prácticas incluyentes y excluyentes en la clase de educación Física/Inclusive and exclusive practices in physical education class. Educación Física y Deporte, 32(2), 1433-1440. Este trabajo muestra cómo a partir del deporte, también se ha visto la exclusión social y ha sido a partir de una mirada estereotipada que las sociedades han impuesto.

Todos estos trabajos se relacionan con la presente investigación, ya que aportan desde un sentido general ideas de cómo buscar una posible solución a la exclusión social con las personas en situación de discapacidad auditiva y un buen manejo de cultura comunicacional en el Metro de Medellín, y cuáles serían a partir de muchos ámbitos los problemas fundamentales.

El trabajo de investigación centra sus ideas en el medio de transporte masivo más importante de la ciudad que es Metro de Medellín, y a partir de este, ver cómo es la percepción por parte del personal Metro frente a esta necesidad de inclusión que se evidencia en dichos sistemas de transporte.

Estos trabajos permiten profundizar en el área a investigar porque relacionan diferentes situaciones de exclusión social, tanto en el ámbito internacional, nacional, como en el que se está trabajando, que es el local y arroja estadísticas, que sirven para tener una idea generalizada sobre el problema.

7.4 Marco legal

El trabajo de investigación está enmarcado dentro de los parámetros y organismos Internacionales, Nacionales y Locales que velan por la protección del ser humano, entre ellos, las Naciones Unidas, la Constitución Política Colombiana de 1991, El Ministerio de Salud y El Ministerio de Protección social; todo esto, con el fin de buscar el desarrollo integral de las personas a través de una sana convivencia y una eficaz participación.

El Ministerio de Salud - Sistema Nacional de Discapacidad (SND), se hace presente en el tema de discapacidad con su Ley 1145 de 2007, que tiene como objetivo

“impulsar la formulación e implementación de la política pública en discapacidad, en forma coordinada entre las entidades públicas del orden nacional, regional y local, las organizaciones de personas con y en situación de discapacidad y la sociedad civil, con el fin de promocionar y garantizar sus derechos fundamentales, en el marco de los Derechos Humanos” (Ministerio de Salud, 2017, p. 1).

Esto da a entender la inclusión que se hace a todas las personas a través de políticas, programas y proyectos que velan por proteger a todas las personas y en especial a la población en situación de discapacidad.

En Bogotá, se crea un decreto en el cual se adopta una política pública relacionada con la discapacidad y la integración social para todas aquellas personas que requieran de una atención especializada. En cuanto al primero el Artículo 47 de la Constitución Política de Colombia de 1991, se establece que: "El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e

integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran". En el Decreto 470 DE 2007 (Octubre 12) " se adopta la Política Pública de Discapacidad para el Distrito Capital"; por otro lado, el mismo acuerdo en su artículo afirma que:

El Sistema Distrital de Atención Integral de Personas en condición de discapacidad en el Distrito Capital estará coordinado por el Consejo Distrital de Discapacidad, que es el organismo de participación ciudadana para la concertación entre las diferentes instancias, entidades o autoridades del Distrito Capital y las comunidades, de políticas, planes, programas y proyectos que tengan como objetivo la prevención, cuidados en salud y psicológicos, habilitación, rehabilitación, educación, orientación, integración laboral y social y la garantía de los derechos fundamentales económicos, culturales y sociales de las personas en condición de discapacidad, en el Distrito Capital.

Aparte de esto, hay otros artículos que promueven derechos que benefician a todas las personas en el país sin diferenciar a nadie, los cuales garantizan protección de las autoridades, libertad de opinión y empleabilidad digna (Constitución Política de Colombia, 1991).

El Ministerio de Protección Social plantea objetivos importantes, en donde la dirección, ejecución, seguimiento y la coordinación van estrictamente direccionadas a grupos vulnerables. Para esto se crea la Ley 361 de 1997 (ley de discapacidad), donde se plantea que: "se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones": Esta disposición normativa puntualiza diversos aspectos en relación con los derechos fundamentales de las personas con limitación y establece obligaciones y responsabilidades del Estado en sus diferentes niveles para que las personas que se encuentren en esta situación, pueda alcanzar "...su completa realización personal y su total integración social...". (Art.6°)

En los siguientes artículos se encontrarán propuestas específicas que tienen relación con las personas con discapacidad, en los cuales se señalan los deberes del Estado y de la sociedad para con ellos. Algunos de ellos son:

Artículo 47: “El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran”.

Artículo 54: “El Estado debe... garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud”.

Del mismo modo, la Constitución Política de Colombia establece una variedad de derechos fundamentales en los ámbitos culturales, sociales y económicos, que se plantean de forma universal y por esto cubren a todas las personas con algún tipo de discapacidad, en los cuales se encuentra:

Artículo 48 y 49: “Se garantiza a todas las personas al acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud”.

Artículo 67: se determina que la educación es un derecho de la persona.

Artículo 70: se relaciona con el acceso de todos a la cultura.

Siguiendo con el marco legal para esta investigación, se tuvo en cuenta el Instituto Nacional para Sordos “INSOR”, el cual en el año 2009 hacen modificaciones en sus decretos para así poder promover el desarrollo y la implementación de políticas públicas para la inclusión social de la población sorda, teniendo como finalidad objetivos institucionales los cuales fueron:

- Asesorar al Gobierno Nacional, Departamental y Municipal en la formulación de políticas, planes, programas y proyectos para el desarrollo integral del limitado auditivo a través de la educación.
- Liderar a nivel Nacional los procesos de investigación sobre la problemática de la limitación auditiva, servir de centro de información y divulgación, estadística y orientación.
- Velar por la calidad de la educación para los limitados auditivos, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, espiritual, afectiva, intelectual y física de esta población”.
- “Promover y coordinar la ejecución de planes de prevención y atención intersectoriales que permitan el desarrollo integral de los limitados auditivos.

Todo lo anterior se implementó de acuerdo al Decreto número 2016 de 2013 (27 de septiembre).

El congreso de Colombia el 27 de febrero de 2013, crea un Decreto que tiene como objetivo principal el garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, en el cual se plantea principios y definiciones que tienen relación con la participación en la sociedad y la igualdad de condiciones en todo su entorno. Dentro de sus definiciones hablan sobre la inclusión social para las personas con alguna discapacidad:

Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

En diciembre del año 2010, la Alcaldía de Medellín junto con la Secretaría de Bienestar Social y la Unidad de Discapacidad crearon la Política Pública de discapacidad 2010 – 2018, en

el cual le dieron el nombre de: “Construyendo juntos una ciudad para todos: hacia una Medellín accesible e incluyente”, dicha política es dirigida para todas aquellas personas con discapacidad con los cuales se crean procesos participativos, intersectoriales e interinstitucionales. Estas Políticas se crearon desde la interacción entre la comunidad, el sector público y el sector privado, el cual es responsabilidad de los sectores y actores involucrados.

La política pública en discapacidad tiene como objetivo “permitir una Medellín, cultural y socialmente transformada hacia el reconocimiento de la diversidad, que garantizará el ejercicio pleno de los derechos humanos, con equidad en las oportunidades a todos los ciudadanos con sus diversas capacidades”. (Política Pública en Discapacidad, 2010, p.10).

El Plan Municipal de Discapacidad tiene como objetivo:

“En el marco de la presente Política Pública, el Comité Municipal de Discapacidad, diseñará de manera participativa y con una visión de ocho (8) años, el Plan Municipal de Discapacidad, con sus objetivos, componentes, líneas estratégicas, actuaciones, responsables, recursos, metas e indicadores para su implementación y cofinanciación, el cual deberá ser presentado al Comité Municipal en pleno para su revisión y ajustes cada año.” (Política Pública en Discapacidad, 2010, p.10).

El Ministerio de Transporte, Decreto Número 1660 de 2003 (16 junio de 2003), reglamenta el alcance a los medios de transporte de la población en general y en especial de las personas en situación de discapacidad. En este Decreto se plasma algunas normativas de la Constitución Política de 1991 como son el Artículo 13 y 47, en donde se habla de una protección especializada

para las personas, en donde su condición tanto física como mental o sensorial se encuentran en una condición de debilidad; garantizar un servicio público que sean adecuados para la movilidad de las personas en situación discapacidad y que tengan una infraestructura que pueda tener una condición de seguridad, calidad y libre acceso.

Otras de las garantías legales que se pueden encontrar, en cuanto a la inclusión de las personas en situación de discapacidad, que se promueve un artículo el cual tiene relación con los medios masivos de comunicación partiendo desde la Ley 982, por el cual se estipulan normas de oportunidades para las personas con discapacidad auditiva, “En los aeropuertos, terminales de transporte y demás lugares públicos donde se dé información por altoparlante deberán contar con sistemas de información escrita visibles para personas sordas” (Congreso de Colombia, 2005).

7.5 Marco Conceptual

Para llevar a cabo la investigación, es preciso manejar claramente ciertos conceptos básicos, con los cuales se estarán trabajando durante el desarrollo del tema a tratar. Términos como, cultura, comunicación, empleado público, inclusión y discapacidad, son los que abordan el tema de la investigación, y por tanto se les hablará brevemente de cada uno de ellos.

En el acontecer de los tiempos, la palabra cultura ha venido desarrollando un sin fin de significados, en donde se comprende los conocimientos, creencias, arte, moral, derecho, costumbres, cualidades y hábitos adquiridos por el hombre en cuanto es miembro de la sociedad. En este caso, se puede tener en cuenta la cultura como órgano fundamental para los procesos de inclusión social, la cual tiene múltiples definiciones, pero dentro del contexto social que va a ser desarrollada dentro de la investigación, se encuentra la enunciación de cultura, definida por la empresa Metro de Medellín como:

El resultado del modelo de gestión social, educativa y cultural que el Metro ha construido, consolidado y entregado a la ciudad. Este modelo puede ser adoptado, total o parcialmente, por otras ciudades e instituciones que tengan como propósito la construcción de una nueva cultura ciudadana, la convivencia en armonía, el buen comportamiento, la solidaridad, el respeto de normas básicas de uso de los bienes públicos, el respeto propio y por el otro, entre otros aspectos. (Metro, p.1).

El respetar una cultura se convierte en una forma de inclusión social, que proporciona a las sociedades mayor comprensión sobre las diferencias; del mismo modo, trabajar para construir

conocimientos propicia espacios sanos de comportamientos dentro de un grupo social, teniendo en cuenta que ésta es la intención que se pretende llevar a cabo en esta investigación cuando hablamos de inclusión social a partir de la Cultura Metro, dentro de la Empresa de Transporte Metro de Medellín.

Según el Diccionario de Estudios Culturales Latinoamericanos, “la cultura ha sido vista dentro de los proyectos de modernidad como una manera de alcanzar la emancipación: ser cultos, única manera para ser libres” (Martí). De ahí, se puede dar a entender la importancia de esta categoría para el desarrollo mismo del trabajo, que permite mostrar a la cultura como libertad, implantando siempre conocimientos dentro del grupo de empleados operativos hasta convertirlo en un modo o estilo de vida, que es el trabajo principal de la Cultura Metro. Asimismo, sirve como colaborador de los procesos de inclusión, formación y capacitación que se genere con cualquier tipo de público viajero.

Cuando se habla de cultura, se habla de una forma particular de vida, de gente, de un período, o de un grupo humano, según esta forma, la cultura se ejerce a través de normas impuestas por el hombre las cuales se deben de adaptar a las costumbres y tradiciones. La aplicación de esta categoría dentro del desarrollo del proyecto, apoya los procesos de inclusión social y crea herramientas de sano comportamiento dentro de un círculo social, que en este caso es dentro del Sistema de Transporte Masivo del Valle de Aburrá. Con esta intención, se seguirá fortaleciendo la cultura y se establecerán más procesos que lleven a cabo estrategias de inclusión para la población en situación de discapacidad auditiva.

Igualmente, es necesario abordar el tema de Comunicación dentro de las categorías de la investigación, ya que este término se maneja al interior del proyecto. Se define la comunicación

como un proceso fundamental de inclusión con las personas en situación de discapacidad auditiva en el Metro de Medellín, partiendo de las barreras del lenguaje en la sociedad y en la cultura. El Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales Manuel Osorio (1974), define la comunicación como la unión, vínculo o lazo entre individuos o pueblos. Y trabajado dentro del proyecto como: comunicación, base integradora de cultura dentro de los procesos de inclusión a partir del lenguaje, llevados a cabo en el Metro de Medellín.

De acuerdo con Martín-Barbero (2001), la pesadilla tiene que ver con el hecho palpable, sobre todo en América Latina, de que la Globalización camina hacia una mayor exclusión social, cultural, de países, organismos, Instituciones, millones de personas, etc. Por tal razón, la globalización no puede seguir siendo un factor destructivo para el desarrollo de los procesos de inclusión dentro de la sociedad, por el contrario, se puede hacer uso del cambio para fomentar herramientas palpables de inclusión a partir de diferentes contextos.

La comunicación es una herramienta que puede generar sociabilidad a medida que el ser humano se nutre y conserve su naturaleza como un ser notable de convivencia, además de fomentar la solidaridad social y el espíritu cooperativo entre la sociedad. En el ser humano, la comunicación es una acción propia de actividad cotidiana, la cual puede proceder de un pensamiento o un lenguaje, así como el desarrollo y el uso de las capacidades psicosociales de la relación con el otro. La comunicación permite el conocimiento por el otro y por el medio exterior, teniendo presente los mensajes que le permiten influir y ser influido.

Por otra parte, con relación al término anterior se propone hablar del empleado público en el Metro de Medellín, ya que es quien lidera las funciones dentro del ordenamiento público y administrativo, más claramente en esta investigación se mencionara al empleado público que

lidera funciones operativas al interior de las estaciones del Metro de Medellín, como actor principal de la investigación, porque es quien representa en este caso a la empresa y específicamente, los que tienen dentro de sus funciones diarias mayor contacto con la población en situación de discapacidad auditiva.

El empleado público definido por el Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales Manuel Osorio es:

Un agente que presta servicios con carácter permanente, mediante remuneración, en la administración nacional, provincial o municipal. Se encuentra jerárquicamente dirigido por el funcionario público, por el agente de la administración nacional, provincial o municipal que tiene la representación del órgano al frente del cual se encuentra, con facultades de voluntad y de imperium, con el ejercicio de la potestad pública. (1974, p.365).

El trabajador público en esta investigación es el encargado de realizar funciones operativas y administrativas en pro del buen servicio de la empresa de transporte, y por lo tanto, cumplir las funciones establecidas por la empresa, en este caso en la investigación el empleado es llamado empleado operativo del Metro de Medellín, y es quien está en un contacto directo con los usuarios que frecuentan este medio de transporte masivo, es quien se encarga de brindar toda la colaboración necesaria para que el ciudadano tenga un desplazamiento seguro y libre.

Igualmente, el empleado público tiene como responsabilidad crear una conciencia de cultura e inclusión dentro de las empresas en las que estén operando, en este caso en el Metro de Medellín; para esto, es preciso tener en cuenta el término de Inclusión social como un mecanismo de participación.

La inclusión significa poder integrar en la sociedad a todas las personas sin importar su origen, su condición socioeconómica, sus actividades o su modo de pensar. La inclusión por lo general tiene gran relación con las personas más humildes, pero también se puede ver con las minorías discriminadas y dejadas a un lado, dentro de la inclusión se puede reunir las políticas y las tendencias en donde se pretende integrar a las personas de diferentes sectores. La inclusión debe concretarse desde diferentes planos como lo político, educativo, social, económico, entre otros.

Según el Ministerio de Salud y Protección Social, define la inclusión de personas con discapacidad como “el adecuado acceso a bienes y servicios, procesos de elección colectiva, la garantía plena de los derechos de los ciudadanos y la eliminación de toda práctica que conlleva a la marginación y segregación de cualquier tipo. Este proceso permite acceder a todos los espacios sociales, culturales, políticos y económicos en igualdad de oportunidades”.

Es así como esta investigación busca identificar las necesidades de inclusión social dentro del Metro de Medellín con las personas en situación de discapacidad auditiva, creando estrategias que permitan promover una cultura más incluyente dentro de los medios de transporte.

Para terminar de definir estos conceptos básicos que se implementaron en la investigación, es preciso hablar sobre el término de discapacidad, del cual se halla la enunciación de discapacidad, definida por el Ministerio de Salud y Protección Social como

“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”(Convención de la ONU, 2006).

Unas de las esferas más marginadas de la sociedad son las personas en situación de discapacidad, teniendo claro que hay varios tipos de discapacidades como lo son: discapacidad motriz en donde su condición aflige el movimiento y el control del cuerpo. Discapacidad cognitivo-intelectual, la cual se basa en el descenso de las funciones mentales. La discapacidad psicosocial que se puede derivar de una enfermedad mental y la discapacidad sensorial, la cual se conoce por la deficiencia auditiva y visual. Por lo que, se sostiene que la discapacidad auditiva “se entiende como una alteración en las estructuras o funciones del sistema auditivo que afectan la realización de actividades que implican la comunicación oral” (Organización Mundial de la Salud, 2015).

Para la finalidad de esta investigación, se abordó principalmente el término de discapacidad auditiva, ya que hace parte de la muestra que se le aplicó al proyecto con base a la necesidad planteada.

8. MARCO METODOLÓGICO

El diseño metodológico es la compilación de un conjunto de técnicas, métodos y recursos cuya intención fundamental apunta a implementar formas de recolección, validación y clasificación de datos para así realizar un estudio completo en torno a la población que se está investigando.

8.1 Enfoque

El enfoque simboliza el punto de partida en donde se realizará la interpretación de un problema, en este caso, el enfoque que tendrá la investigación es el que le permite seleccionar la información teniendo en cuenta las miradas, los comportamientos, las experiencias, entre otros, de una población. La necesidad no fue argumentada de una manera numérica, sino por el contrario se evidenció de una forma más narrativa, por tal motivo el enfoque de la investigación es cualitativo.

Cualitativo: este enfoque induce al investigador a proporcionar información contextual de los “por qué” y “cómo”. Busca adquirir información en profundidad para así lograr comprender el comportamiento de un individuo o una población y las razones que conlleva tal comportamiento. Por otra parte, involucra la recolección y análisis de información en pro a la necesidad a tratar. Esta investigación será cualitativa ya que se busca el entendimiento de un fenómeno social y no la medición de las variables involucradas. En esta investigación, el enfoque

aporta una visión que acarrea la construcción propia del conocimiento y una búsqueda con una condición más profunda. En conclusión, tiene como finalidad la puesta en evidencia, las experiencias y construcciones de inclusión desde lo personal a lo grupal de la población con discapacidad auditiva y el Metro de Medellín.

8.2 El Método

El método es la manera o el modo de proceder para llegar al resultado o fin determinado. Este método es empleado para poder alcanzar los objetivos propuestos en esta investigación y así poder crear un conocimiento de la necesidad, éste debe de estar conectado con el enfoque para que se pueda hacer una interpretación más completa del problema.

Fenomenología: el propósito de este método es conocer la percepción, perspectivas e interpretaciones de una situación en particular por medio de la experiencia. El objetivo principal de la fenomenología es la explicación de los fenómenos que experimenta conscientemente, sin tener una teoría ni explicaciones de una realidad objetiva. Por tal motivo, trata de comprender cómo las personas construyen el significado, en este caso, los empleados operativos del Metro de Medellín, a partir de un estudio con técnicas de recolección de información y un grupo poblacional, lo cual permitirá interpretar la percepción que estos tienen frente a los ciudadanos en situación de discapacidad auditiva que hacen uso de este medio masivo de transporte, principalmente en las estaciones Cisneros, Suramericana, Estadio, Floresta y Santa Lucía.

8.3 Técnicas

Las técnicas a tratar son los pasos, procedimientos e instrumentos que se utilizaron para acceder al conocimiento, es una compilación de herramientas interactivas las cuales ayudan a la investigación a arrojar aspectos importantes para poder recoger información de manera inmediata.

Las técnicas ayudarán a dar respuesta a los objetivos que se plantean en dicho trabajo a partir de la información arrojada por la población de esta investigación (Trabajadores operativos del Metro de Medellín).

Los procesos de recolección de información permiten hacer un reconocimiento de la percepción del grupo de trabajo operativo de dicho sistema en las estaciones del Metro de Medellín ya mencionadas, acerca de la inclusión social y la implementación de la estrategia Cultura Metro que se vive con las personas en situación de discapacidad auditiva dentro del sistema.

Observación no participante: Como técnica de recolección de información investigativa se aplica para las personas en situación de discapacidad auditiva y para los trabajadores del Metro de Medellín el método de observación no participante, identificando las principales necesidades en el medio de transporte masivo, las cuales han generado notorias barreras de comunicación y la inexistencia de procesos de inclusión. Por otra parte, dicha técnica consiste en

observar el entorno, los comportamientos y las acciones; recoger datos accesibles que permitan dar respuesta a la pregunta de la investigación.

Entrevista Semi-Estructurada: Este tipo de entrevista, ayuda al arrojamamiento de información relevante que se quiere conseguir. Se realizan preguntas abiertas dando oportunidad a recibir más matrices de la respuesta, esta entrevista permite ir entrelazando temas importantes para la investigación. Frecuentemente, los términos usados y el orden de los temas cambian con el curso de la entrevista, y surgen nuevas preguntas en pro de lo que dice el entrevistado. Los beneficios de este tipo de entrevista es que permite evaluar mejor qué piensa realmente el entrevistado y crea una conversación libre y abiertamente. Por otra parte, facilita la cooperación y la empatía, una comunicación amigable. La practicidad de esta técnica es apropiada, ya que posibilita una formulación previa de preguntas que van dirigiendo a una recolección más amplia para la solución de los interrogantes propuestos en la investigación.

Dicha técnica será implementada en las personas en situación de discapacidad auditiva, teniendo como apoyo a un traductor especializado en lenguaje de señas.

Encuesta: esta técnica se trata de una búsqueda de información en donde el investigador hace preguntas a la población con la que se trabajara en la investigación, preguntas que tienen relación con los datos que se desea obtener y posteriormente reunir los datos individuales, para así conseguir una evaluación de datos agregados. En la encuesta se les debe de hacer las mismas preguntas a todos los entrevistados, en el mismo orden y en una situación similar.

Este tipo de encuesta será aplicada en los trabajadores operativos del Metro de Medellín por un medio digital.

Mural de situaciones: esta técnica permite que la población de la investigación logren expresar su conocimiento, desde los símbolos, gráficos, textos, entre otros. Es una técnica descriptiva y expresiva, que por medio de manifestaciones gráficas y/o textuales plasmadas en un papel que representa un muro posibilita identificar situaciones, poner en evidencia sus procesos de inclusión, experiencias, visiones y otros. En el presente trabajo, permite conocer las experiencias o puntos de vista que han tenido las personas en situación de discapacidad auditiva, con relación a la percepción de la inclusión social por parte del Metro de Medellín en términos de cultura e integración.

Instrumentos:

- Registros fotográficos.

8.4 Población y muestra

La muestra que se le aplicó al proyecto es de tipo Homogénea, ya que todos los miembros de la población tienen las mismas características según las variables que se están considerando en la investigación, este grupo se seleccionó después de un análisis de observación y de manera aleatoria, el cual está conformado por 100 personas, funcionarios Metro, quienes cuentan con un horario dividido por turnos los cuales son: 4:00 am–12:30 p.m., 5:00 am–13:30 p.m., 7:30 a.m.-16:00 p.m., 11:30 a.m.-20:00 p.m., y por último, de 15:00 p.m.-23:00 p.m., entre los cargos de Auxiliar operativo informador vendedor, Auxiliar operador de estación, Operador de estación, quienes hacen parte de la Gerencia social y de Servicio al Cliente. Dicha selección anteriormente mencionada, se realizó en las estaciones de la línea

B, Cisneros, Suramericana, Estadio, Floresta y Santa Lucía. Los cuales para esta investigación se nombran como las estaciones, que cuentan con mayor “vulnerabilidad” frente a la necesidad identificada y por consiguiente, tienen un acercamiento diario con Instituciones de formación y ocio dedicadas para personas en situación de discapacidad.

Del mismo modo, se abordó a diferente personal contratista (Auxiliares Bachilleres y Policía Metro, Vigilancia Privada, Personal de Aseo y Guías Educativos), que lidera funciones en las estaciones, quienes sirvieron de referencia y apoyo para el análisis de observación contando sus puntos de vista sobre la necesidad identificada, los cuales son de gran valor para esta investigación, donde se logró detectar la necesidad de inclusión social con las personas en situación de discapacidad por parte del Metro de Medellín

Las tres personas restantes son personas en situación de discapacidad auditiva, los cuales hacen uso de este medio de transporte y pertenecen al proyecto ManosPlus, el cual consiste en ser una aplicación dedicada a programas de capacitación en lenguaje de señas dentro del ámbito educativo, laboral y cultural.

Las pautas para la selección de la muestra fueron determinadas con base a la necesidad que plantea la investigación y al nivel de acercamiento o relación, que tienen con el Metro de Medellín. Estos son:

- Personas en situación de discapacidad auditiva, que hacen uso y tengan una relación frecuente con el Metro de Medellín.

- Trabajadores operativos del Metro de Medellín, que tienen contacto directo con los usuarios que frecuentan este medio masivo.

•Trabajadores operativos del Metro de Medellín, quienes están ubicados en las estaciones Cisneros, Suramericana, Estadio, Floresta y Santa Lucía.

Tabla 1. *Propuesta Metodológica.*

OBJETIVOS	METODOLOGÍAS
<p>Describir la percepción sobre la inclusión social de las personas en situación de discapacidad auditiva que acceden al servicio Metro de Medellín, por parte de su personal operativo y de sus usuarios, en términos de cultura e integración.</p>	<p>Por medio de las diferentes técnicas de recolección de información, como la encuesta, la observación no participante, mural de situaciones y la entrevista semiestructurada, las cuales serán aplicada a los empleados de las estaciones de Cisneros, Suramericana, Estadio, Floresta y Santa Lucía.</p>
<p>1. Identificar la percepción sobre la inclusión social de las personas en situación de discapacidad auditiva que acceden al servicio Metro de Medellín, por parte de su personal operativo.</p>	<p>Para este proceso, es necesario tener en cuenta a un grupo seleccionado de la población en situación de discapacidad auditiva, que usan el Metro como medio de transporte, para indagar junto con la organización acerca de qué formas para incluir se manejan a partir de la Cultura Metro.</p> <p>En este caso, se realizará una entrevista con algunos usuarios en situación de discapacidad auditiva.</p>
<p>2. Identificar la percepción sobre la inclusión social de las personas en situación de discapacidad auditiva que acceden al servicio Metro de Medellín, por parte de sus usuarios.</p>	<p>Después de realizadas las técnicas de recolección, se procede a la tabulación para ver resultados, analizarlos y poder describir cada una de esas estrategias de inclusión por parte del Metro.</p>

<p>3. Relacionar en términos de cultura e integración las percepciones sobre inclusión social de personas en situación de discapacidad auditiva tanto de personal operativo como de usuarios y sugerir estrategias de comunicación, dirigida a la población en situación de discapacidad auditiva, que permita fortalecer los procesos de inclusión por parte del Metro de Medellín.</p>	<p>Las estrategias propuestas después de los resultados de las técnicas de recolección es impulsar al Metro de Medellín para que realice talleres de formación a los empleados operativos, en donde se capacite a los empleados de manera frecuente en lenguaje de señas partir de procesos de Cultura Metro, estrategias de comunicación tales como señalética específica dirigida a la población en situación de discapacidad auditiva.</p>
--	---

9. RESULTADOS

Para describir la percepción sobre la inclusión social en términos de cultura e integración por parte del personal operativo del Metro de Medellín y de sus usuarios en situación de discapacidad auditiva que acceden al servicio, se realizó inicialmente un análisis de los resultados proporcionados según las metodologías aplicadas de manera cuantitativa y un análisis que arrojó de forma cualitativa, mediante la consolidación de la información según las funciones del lenguaje y los factores básicos del modelo de comunicación de Roman Jakobson y los aportes de la teoría de los procesos de comunicación según David K. Berlo. Además, teniendo como aporte los procesos culturales que desarrolla la empresa Metro de Medellín, a su vez, la posibilidad de implementar estrategias que mitiguen de manera absoluta los procesos comunicativos y barreras del lenguaje existentes entre sus funcionarios operativos y usuarios o clientes del sistema de transporte, que se encuentran en situación de discapacidad auditiva, del mismo modo, se fortalezcan al verse incluidos dentro de la política de Cultura Metro.

Conviene subrayar el resumen final del análisis estadístico y descriptivo de la información recolectada, con relación a las variables retomadas y que propone Jakobson, denominadas como: *actores que son el emisor y receptor, código, canal, mensaje y contexto* en los niveles, criterios y rangos de puntaje apreciados en la pauta general de evaluación del instrumento utilizado para esta investigación.

Este resumen cuenta con diferentes resultados obtenidos, además de las conclusiones que proceden del reconocimiento bibliográfico con el contraste fenomenológico. Se plantean los resultados obtenidos y del mismo modo la manera cómo se dio cumplimiento a los objetivos trazados para esta investigación; finalizando con las conclusiones principales de dicho estudio, las cuales permitieron obtener un resultado esperado basado en los objetivos, aclarando que en el análisis detallado de los hallazgos se irá desarrollando cada uno de estos.

De este modo, es importante mencionar la pregunta de investigación con el fin de identificar cuál fue el marco de referencia utilizado para proceder durante la tesis de grado ¿Qué percepción sobre la inclusión social en términos de cultura e integración tiene el personal operativo del Metro de Medellín y sus usuarios en situación de discapacidad auditiva que acceden al servicio de transporte?

Con esta pregunta se buscó identificar la percepción de los empleados operativos y los aspectos principales que desencadenan las barreras comunicacionales, los procesos de Cultura Metro y de exclusión e integración social existente dentro de la Empresa de Transporte Público, dirigidos hacia la población en situación de discapacidad auditiva. Para este caso, se procedió a realizar un análisis de observación, que del mismo modo permitió junto con la exploración bibliográfica, un análisis estadístico y descriptivo de la información recolectada. Dicho análisis, parte de la aplicación de la encuesta de percepción realizada a los empleados operativos de la Línea B (Cisneros, Suramericana, Estadio, Floresta, Santa Lucía).

9.1 Análisis por Variables del Modelo de Jakobson

Constituyendo a los **actores**, los cuales para esta investigación se definieron como personal operativo y usuarios en situación de discapacidad auditiva, como variable inicial donde el emisor actúa bajo *la función emotiva o expresiva* a través de la transmisión física de información, mientras que, el papel del receptor como destinatario está enfocado a una *función conativa*, la cual consiste en devolver la acción, como consecuencia de ese mensaje que el emisor quiere realizar a través de la interacción, la cual propone Jakobson en el modelo de comunicación.

En segundo lugar, está el **canal**, el cual sirve de apoyo al mensaje, de modo que desarrolla la función fática, la cual es orientada al canal de comunicación y consolida, detiene o inicia los procesos comunicacionales. Del mismo modo, ese **mensaje** que es transmitido por un canal que requiere de un **código** común, el cual para esta tesis está dimensionado hacia la lengua de señas y el lenguaje oral y escrito del castellano, como modo de interacción entre empleados operativos y usuarios en situación de discapacidad auditiva.

Por otro lado, se habla del **mensaje** como aquel que contiene la esencia de la información transmitida, que del mismo modo es codificada y decodificada por el emisor como por el receptor cuando hay un proceso de interacción. Además, va dirigido a *la función poética*, la cual se centra en el mensaje mismo, porque se refiere a cómo se configura el mensaje a su forma misma, considera que el mensaje tiene un valor expresivo en sí mismo.

9.2 Análisis Detallado de los Hallazgos

A continuación, se presentará los análisis realizados por las técnicas de recolección de información a partir de la unión de aspectos teóricos, prácticos y de conocimiento propio, el cual permite adquirir una visión global del presente trabajo y sus hallazgos.

De acuerdo con el objetivo general, Describir la percepción sobre la inclusión social en términos de cultura e integración por parte del personal operativo del Metro de Medellín y de sus usuarios en situación de discapacidad auditiva que acceden al servicio, se llevó a cabo una encuesta, la cual se envió de manera virtual al público escogido aleatoriamente y una entrevista que se le aplicó a un grupo focal de personas sordas.

La encuesta se realizó por medio de la herramienta de Formularios de Google Drive, de los cuales entre los 100, solo respondieron 51 funcionarios que hacen parte de las estaciones Cisneros, Suramericana, Estadio, Floresta y Santa Lucía. Teniendo en cuenta las variables de la encuesta sexo, nivel socioeconómico, nivel de estudio, se pudo detectar que hubo mayor participación del género masculino, con un 66.7% y el 33.3% fueron respuestas del género femenino. Por otro lado, de acuerdo con la encuesta se pudo manifestar que el 49% de los empleados operativos del Metro de Medellín pertenecen a un tercer nivel socioeconómico y que el 31.4% de los empleados alcanzan sus niveles de estudio como Tecnólogos. Lo anterior, le brinda una caracterización al empleado público del sistema de transporte.

Del mismo modo, en la encuesta se formularon preguntas que permitieron identificar la percepción de los empleados del Metro, el cual el 45.1% de los encuestados respondieron que el

Metro de Medellín no cuenta con estrategias de inclusión social para todas aquellas personas en situación de discapacidad auditiva. Por otro lado, el 68.6% de los funcionarios afirman que sí han recibido en algún momento capacitaciones sobre el trato con las personas en situación de discapacidad auditiva, pero no son capacitaciones a profundidad, ni constantes; de igual manera, el 96.1% de los empleados consideran que sí es necesario tener un manejo adecuado del lenguaje de señas, el cual les parece útil e importante para tener un diálogo más efectivo con este tipo de población. Y para finalizar, el 37.3% de los empleados operativos perciben que los programas que hace el Metro de Medellín, donde incorpora la integración y cultura no dan un buen resultado, ya que se debe construir no solo estrategias para algunas discapacidades, sino también que incluya a las personas en situación de discapacidad auditiva.

Esta encuesta fue útil para dar respuesta al objetivo general, ya que se pudo detectar por medio de los empleados del sistema de transporte Masivo del Valle de Aburrá Metro de Medellín, la percepción que tiene cada uno de ellos frente a este tema de investigación, puesto que son los que tienen un contacto más directo con este tipo de población, el cual no se le ha dado un manejo adecuado de la situación que permita hablar en términos de inclusión social y Cultura Metro.

Por otro lado, la entrevista que se llevó a cabo tuvo como propósito tener en cuenta la percepción que tienen algunas personas sordas frente la inclusión social del Metro de Medellín, con respecto a la discapacidad auditiva en términos de cultura e integración.

Es importante mencionar que los colaboradores para esta entrevista son usuarios del Metro y estudiantes universitarios, sus nombres son: Santiago Mondragón, Andrés Marulanda y Julián Jerónimo Estrada, quienes son miembros de la fundación Corpedalingue, dedicada al desarrollo

y evolución del lenguaje de señas Colombiana (LSC), el encuentro se realizó en la Biblioteca EPM de Medellín.

Dentro de los resultados de la entrevista, es importante destacar que se evidenció la imagen que las personas en situación de discapacidad auditiva tienen con referencia al sistema de transporte, es buena, sin embargo consideran que se debe trabajar en términos de inclusión social y accesibilidad, entendiendo que los procesos de comunicación entre las personas sordas y los empleados oyentes no se dan de manera eficaz, de manera que las barreras del lenguaje son evidentes; por este sentido, las estrategias planteadas para esta investigación se pueden trabajar de manera efectiva con el personal operativo del Metro de Medellín y dando respuesta al objetivo específico, el cual consiste en identificar la percepción sobre la inclusión social de las personas en situación de discapacidad auditiva que acceden al servicio Metro de Medellín, por parte de su personal operativo. Ahora bien, es importante reconocer que el Metro de Medellín cada día le está apostando a la innovación desde diferentes sectores, como en este caso el social, desarrollando estrategias de inclusión que han permitido una flexibilidad para los usuarios en situación de discapacidad motriz, dejando de lado la importancia para demás actores sociales, como en el caso de esta investigación la cual propone elementos comunicativos para mejorar los procesos de interacción.

También, es importante resaltar que la entrevista arrojó como resultado que las personas sordas no se califican como excluidos, por el contrario, admiten la falta de procesos de comunicación por parte del Metro y demuestran estar dispuestos a colaborar para que sus empleados sean capacitados de manera precisa y continua en lengua de señas colombiana.

Para darle continuidad a los análisis detallados de los hallazgos, y de acuerdo a la técnica de recolección de información, como lo es el mural de situaciones, el cual se enfoca en darle solución al objetivo específico, que consiste en identificar la percepción sobre la inclusión social de las personas en situación de discapacidad auditiva que acceden al servicio Metro de Medellín, por parte de sus usuarios. Es importante aclarar, que para esta técnica se tuvo en cuenta al mismo grupo de estudio tipo caso de participantes de la entrevista.

Antes de comenzar la Actividad del mural de situaciones, se fijó en una pared un pliego de papel grande, luego se le entregó a cada participante un marcador y se dieron las pautas del trabajo a realizar, para que a través de lo que quisieran expresar colocaran lo que perciben en su vida cotidiana como viajeros del sistema de transporte Metro de Medellín, con respecto a las preguntas que se plantearon; luego se abrió el espacio dentro del mural de situaciones para que cada quien coloque sus percepciones acerca de las formas de inclusión social en términos de cultura e integración que tiene el Metro de Medellín, en relación con las personas en situación de discapacidad auditiva, después de realizada la actividad se hace una construcción colectiva acerca de las percepciones que cada una tenía y los sentimientos que la actividad despertó.

De lo anterior, se puede concluir que no todos los participantes de la actividad saben leer y escribir, por lo cual se detectó diferentes percepciones sobre las formas de inclusión.

Mencionando la primera pregunta ¿te sientes incluido dentro del Metro de Medellín? ¿Por qué? se puede decir que los tres participantes se sienten de una u otra manera incluidos, aunque consideran que hacen falta más adaptaciones en sistemas de comunicación y señalización los cuales son de gran importancia para su desplazamiento dentro y fuera del Metro. En efecto, el mural permitió dar solución al objetivo específico uno (1), gracias a que conllevó a identificar

las formas de inclusión y los procesos de interacción como una construcción simbólica de cultura de empleados y usuarios en situación de discapacidad auditiva, lo cual conduce a una serie de procesos sociales que van desde la aceptación de la sociedad y la importancia de que el Metro incluya de manera absoluta a todo su público de ciudadanos.

De todo lo mencionado hasta ahora, son válidas algunas afirmaciones sobre los procesos de inclusión que se perciben, por parte de los empleados operativos y del estudio de caso de personas en situación de discapacidad auditiva, quizá entre las más destacables son las normas mencionadas dentro del marco legal, las cuales juegan un papel determinante al garantizar igualdad de oportunidades entre todos los actores de la sociedad. Así mismo, todas las técnicas de recolección realizadas para esta investigación mostraron resultados significativos y esperados, dando respuesta al objetivo específico tres (3), el cual consiste en proponer estrategias de comunicación, dirigida a la población en situación de discapacidad auditiva, que permita fortalecer los procesos de inclusión por parte del Metro de Medellín. De lo anterior, se propusieron estrategias comunicativas para la movilidad de las personas en situación de discapacidad auditiva, tales como talleres de formación por parte del Metro hacia los empleados operativos, identificando que estos son quienes requieren de un manejo fundamental en Lengua de señas colombiana (LSC), gracias a esto se halló que dentro del sistema de transporte se encuentra una necesidad de inclusión con las personas en situación de discapacidad auditiva que debilita la Cultura Metro como herramienta de formación y comportamiento de ciudadanos, por otra parte es importante mencionar los procesos lingüísticos que propone Jakobson, dentro de su modelo de comunicación, que serían aplicables dentro de las formas interacción del funcionario operativo del Metro y los viajeros en situación de discapacidad auditiva, para así brindarle a estos mayor accesibilidad en procesos comunicativos.

10. CONCLUSIONES

Se concluye, que la manera más eficaz en las cuales el Metro de Medellín puede incluir de una manera más participativa, es teniendo un conocimiento más a fondo sobre las necesidades fundamentales que presenta la población en situación de discapacidad auditiva, para hacer uso de su sistema de transporte. Para llevar a cabo esta inclusión, se debe tener presente la formación continua de los empleados, los cuales consideran que es necesario capacitarse para construir una identidad social con parámetros de cultura dentro del sistema de transporte.

De acuerdo con la percepción de los empleados basada en las encuestas, la empresa Metro debe considerar invertir en herramientas de comunicación gráficas que faciliten una adecuada movilidad en las personas con discapacidad auditiva, implementar señaléticas y luces acústicas que indiquen casos de emergencias. De esta manera, se estaría incluyendo de forma total, no parcial a todos aquellos usuarios que hacen uso del Metro.

Por otra parte, es necesario mencionar la importancia del papel de intérprete en la comunicación de sordos y oyentes, el Metro de Medellín puede comenzar a contratar a guías educativos que se enfoquen exclusivamente en la formación, interacción y orientación dentro del marco de Cultura Metro y de esta manera conseguir ser pioneros a nivel nacional en la profesionalización de este grupo minoritario de personas y mejorar su calidad de vida, que no solo se caracterice por ser un medio de transporte innovador en formación de cultura, sino también en procesos de inclusión e integración social.

1. Se considera incluyente las adaptaciones en los sistemas de comunicación y señalización dentro del Metro de Medellín que permita una movilidad más autónoma a los usuarios en situación de discapacidad.
2. La formación continua del personal operativo respecto a la lengua de señas Colombiana como un signo comunicativo del lenguaje no verbal.
3. La mejora de procesos de inclusión social colaboran en la formación, interacción y orientación dentro del marco de la Cultura Metro.

Finalmente, es pertinente la utilización de nuevas tecnologías que involucren de manera social a las personas que utilizan el medio de transporte con procesos de desarrollo comunicativo, y a su vez que aporten a la política pública “Construyendo juntos una ciudad para todos: Hacia una Medellín accesible e incluyente”.

Se recomienda a investigar el tema a partir de conceptos como: la inclusión social de las personas de talla baja, es decir, la preocupación por la accesibilidad arquitectónica de esta población.

Es conveniente que dentro de otras áreas como la educación y el deporte, se abarque dicha problemática desde el punto de vista cultural.

11. COMPROMISOS Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

Proponer a la Corporación Universitaria Minuto de Dios, seccional Bello, una entrega con material y estrategias de inclusión social para los usuarios en situación de discapacidad auditiva que hacen uso del sistema de transporte Metro de Medellín de manera escrita, tipo monografía y sustento de resultados obtenidos en la investigación para uso académico.

REFERENCIAS

- Acosta, V. (2006). La sordera desde la diversidad cultural y lingüística. Construyendo centros inclusivos en la educación del alumnado con sordera. Barcelona: Masson.
- Acosta V. (2003). Dificultades del lenguaje, colaboración e inclusión educativa. Barcelona: Ars Médica.
- Bacacorzo, G. (1997). Tratado de Derecho Administrativo. Lima: Gaceta Jurídica. T. 1, p. 396.
- Berlo, K.D. (1984). El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica. Recuperado de <https://bibliopopulares.files.wordpress.com/2012/12/el-proceso-de-la-comunicacion-david-k-berlo-301-1-b-514.pdf>
- Céspedes, G., (2005). La nueva cultura de la discapacidad y los modelos de rehabilitación. *Aquichán*, 5 (1), p.108-113. Recuperado de <http://bit.ly/1sB464m>
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2016). Discapacidad - tipos de discapacidad. Recuperado de http://www.cndh.org.mx/Discapacidad_Tipos
- Concejo de Medellín. (2009). Acuerdo Municipal número 86 de 2009. Recuperado de <http://es.slideshare.net/javiy2k/acuerdo-municipal-86-de-2009>

- Cuevas, H. (2013). El gobierno de los sordos: el dispositivo educacional. *Revista de Ciencia Política*, 33(3), 693-713. Recuperado de <http://bit.ly/1rkpIAG>
- Cuervo, C., Escobar, M., & Trujillo, A. (2000). Más allá de una visión clínica de la discapacidad. *Revista Ocupación Humana*, 8(4), p.12-16.
- Definición ABC. (2012). Tu diccionario hecho fácil. Recuperado de <http://www.definicionabc.com/social/afectividad.php>
- Ducrot, O. El Estructuralismo en Lingüística. Recuperado de <http://bit.ly/1Up5PEq>
- Frankenberg, G. (2011). Teoría crítica. Recuperado de <http://bit.ly/1frGpDp>
- Infoamérica. (2001). Revista académica. Roman Osipovich Jakobson: Perfil biográfico y académico. El Portal de la Comunicación. Málaga (España). Recuperado de <http://www.infoamerica.org/teoria/jacobson1.htm>
- I Mimó, O. R. (1997). Declaración universal de los derechos lingüísticos. *Revista Iberoamericana de Educación*, 13. Recuperado de http://www.pencatala.cat/wp-content/uploads/2016/02/dlr_espanyol.pdf
- Jakobson, R.O. (1960). Ensayos de lingüística general. Recuperado de <http://www.semioticafernandez.com.ar/wp-content/uploads/2008/05/jakobson-Linguistica-y-poetica.pdf>
- Leibler, L. & Brand, P., (2012). Movilidad e inclusión social: la experiencia desde la periferia de Medellín y el primer Metro Cable. *Bulletin de l'Institut Français d'Études Andines*, 42 (3), 363-387. Recuperado de <http://bit.ly/24KbzKc>

Merco. (2015). Responsabilidad y gobierno corporativo. Recuperado de

<http://merco.info/co/ranking-merco-responsabilidad-gobierno-corporativo>

Metro de Medellín. Cultura Metro. Recuperado de <http://bit.ly/1tkYY4i>

Metro de Medellín. Creador de ciudadanía y motor de innovación. Recuperado de

<http://bit.ly/1S1oKzc>

Metro de Medellín. Historia. Recuperado de <http://bit.ly/1Xmrcoy>

Ministerio de salud. (2007). Sistema nacional de discapacidad, ley 1145. recuperado

de <https://www.minsalud.gov.co>

Organización de las Naciones Unidas. (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Recuperado de <http://bit.ly/1TmCw5l>

Organización Mundial de la Salud. Temas de salud, discapacidades. Recuperado de

<http://bit.ly/1vVLvOZ>

Ossorio, M. (1974). Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales. Guatemala: Datascan S.A.

Padden, C. y Humphries, T. (2005). Inside Deaf Culture. Cambridge: Harvard University Press.

Personería de Medellín, (2012). Informe sobre la situación de los derechos humanos en la ciudad de Medellín. Recuperado de <http://bit.ly/1gzWl3Y>

Pérez, J. & Mora, M. (2006). De la pobreza a la exclusión social. La persistencia de la miseria en Centroamérica. San José: Fundación Carolina CeALCI.

RAE. Real Academia de la Lengua Española. (2001). Edición 22. España.

Robert, M. (2006). Desigualdad e inclusión social en las Américas: elementos clave, tendencias recientes y caminos hacia el futuro. Zela, H (Ed.) Desigualdad e Inclusión Social en las Américas: 14 Ensayos. p. 32-52. Washington, D.C.: Organización de Estados Americanos.

Rodríguez G., Gregorio et al.(1996). Metodología de la investigación cualitativa.

Málaga: Ediciones Aljibe.

Szurmuk, M. & Mckee, R. (2009). Diccionario de Estudios Culturales Latinoamericanos.

México: Siglo XXI Editores.

Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Edicions Paidós Ibérica S.A.

Word Reference. (2005). Definición. Recuperado

de <http://www.wordreference.com/definicion/inclusi%C3%B3n>

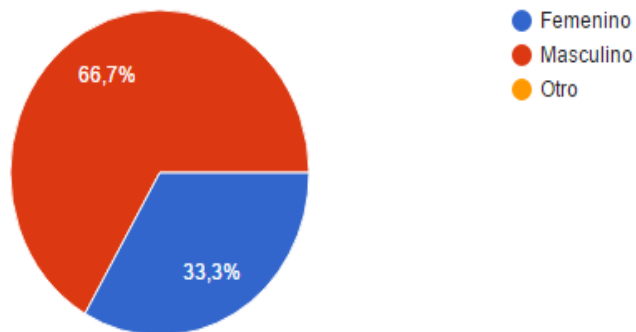
ANEXOS

Anexo 1. Encuestas

Resultados de tabulación obtenida después de realizado el estudio de percepción de inclusión social por parte de los funcionarios del Metro de Medellín con las personas en situación de discapacidad auditiva, el cual se envió de manera virtual al público escogido para esta encuesta, por medio de la herramienta de Formularios de Google Drive.

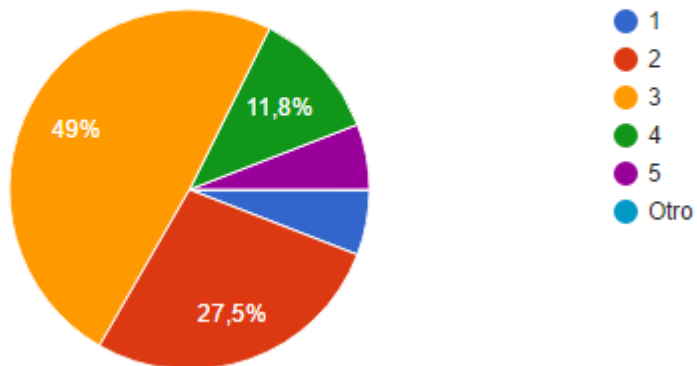
Gráfica 2. Sexo

Marque su sexo (51 respuestas)



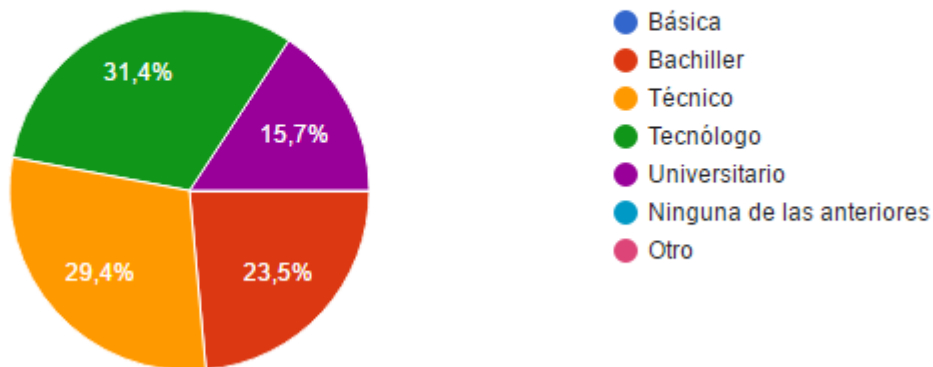
Gráfica 3. Nivel Socioeconómico

Marque a cuál nivel socioeconómico pertenece. (51 respuestas)



Gráfica 4. Nivel de Estudio

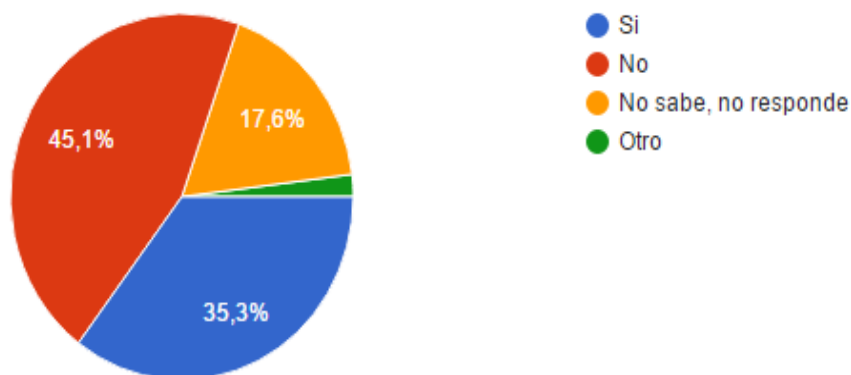
Marque cuál es su nivel de estudio (51 respuestas)



Gráfica 5. Estrategias de inclusión social

¿Considera que el Metro de Medellín cuenta con estrategias de inclusión social para las personas en situación de discapacidad auditiva?

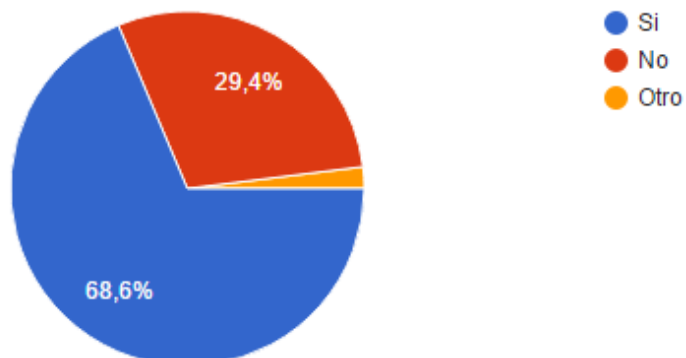
(51 respuestas)



Gráfica 6. Capacitación a funcionario

¿Usted como funcionario del Metro de Medellín ha recibido alguna vez capacitación respecto al manejo de las personas en situación de discapacidad auditiva?

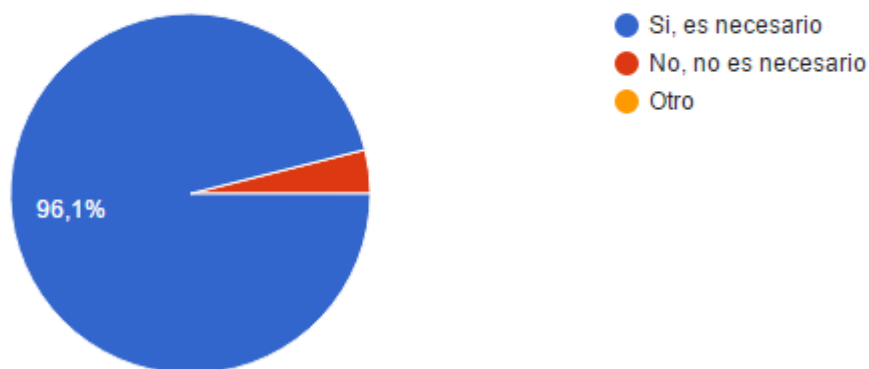
(51 respuestas)



Gráfica 7. Manejo adecuado del lenguaje de señas

¿Considera usted necesario que los funcionarios tengan un manejo adecuado del lenguaje de señas?

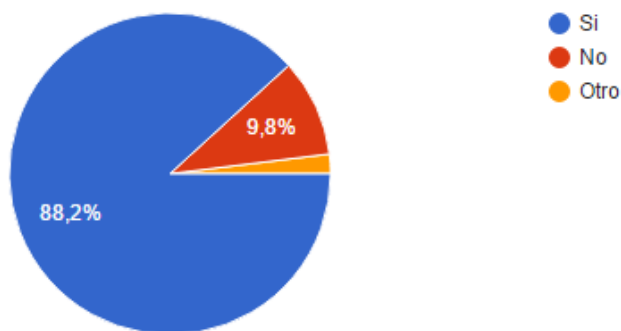
(51 respuestas)



Gráfica 8. Contratación de personal para atender temas de inclusión social

¿Cree usted que el Metro de Medellín necesita contratar personal en situación de discapacidad auditiva para atender a temas de inclusión social con personas en situación de discapacidad auditiva a partir de la Cultura Metro?

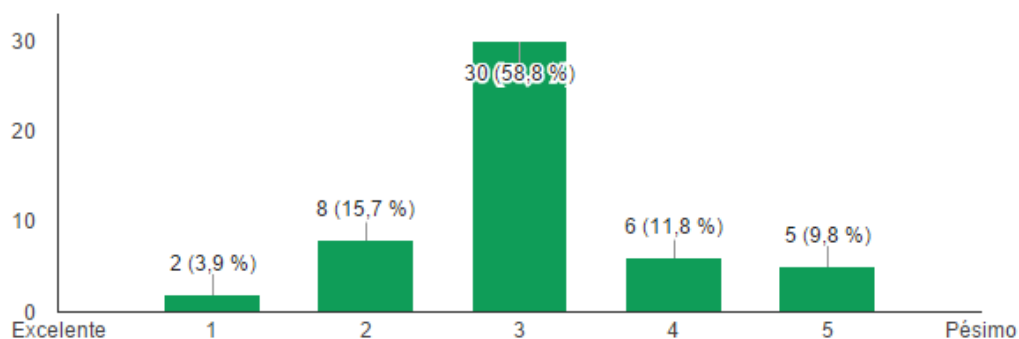
(51 respuestas)



Gráfica 9. *Calificación a la atención y servicio de los funcionarios*

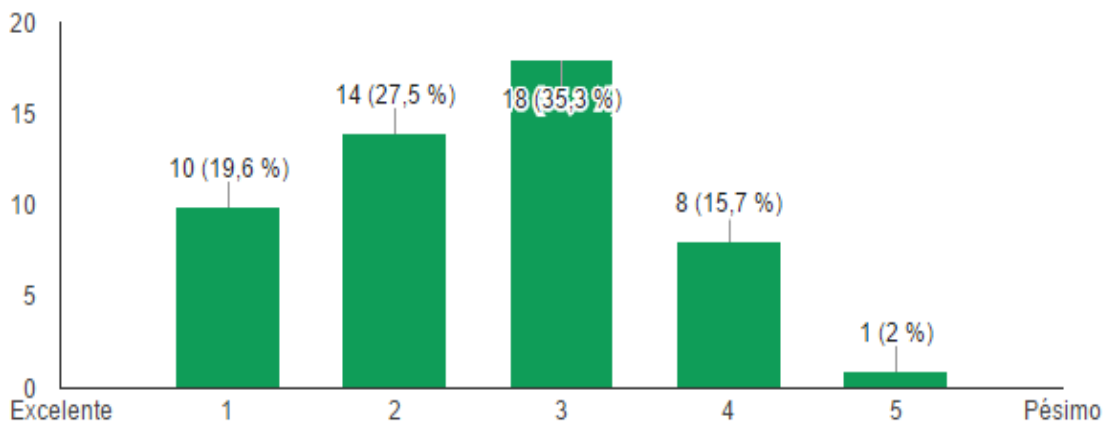
¿Cómo calificaría usted la atención y el servicio prestado que se brinda como funcionario Metro a las personas en situación de discapacidad auditiva?

La comunicación (51 respuestas)



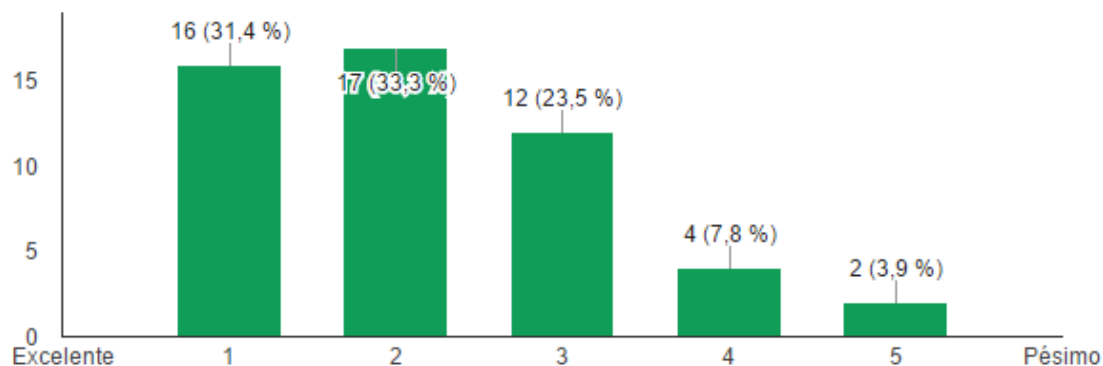
Gráfica 10. *Calificación a la atención*

La atención. (51 respuestas)



Gráfica 11. Calificación del trato

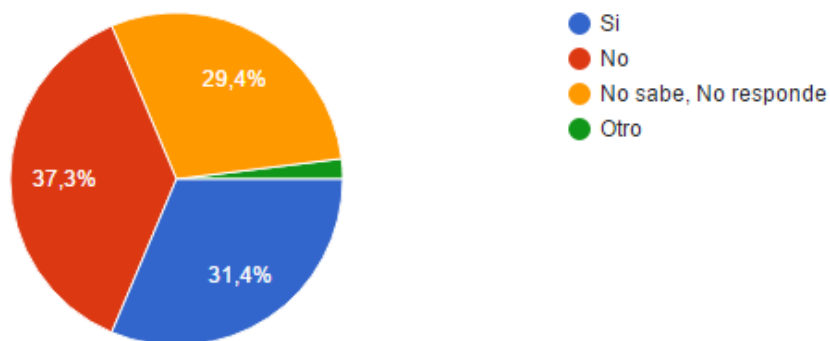
El trato (51 respuestas)



Gráfica 12. Programas del Metro

Respecto a la percepción de los empleados operativos, ¿cree que los programas que hace el Metro de Medellín, donde incorpora la integración y cultura han dado buen resultado con las personas en situación de discapacidad auditiva?

(51 respuestas)



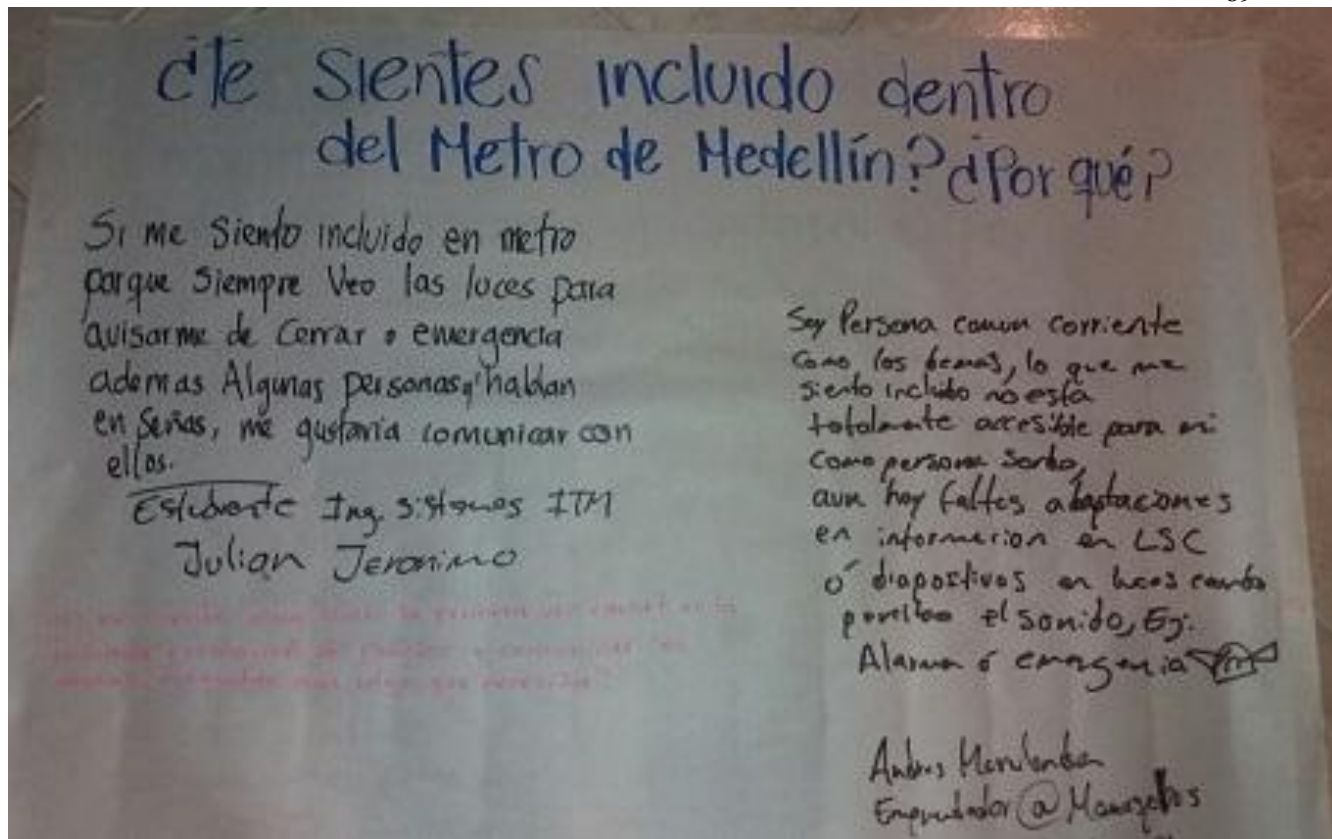
Anexo 2. Mural de situaciones

Permite descubrir de manera clara y exacta lo que piensan las personas, en este caso los usuarios en situación de discapacidad auditiva con respecto a las formas de inclusión social en términos de cultura e integración que tiene el Metro de Medellín.

Preguntas para el Mural de situaciones:

- ¿Te sientes incluido dentro del Metro de Medellín? ¿por qué?
- ¿Considera que el Metro permite movilizarse de manera rápida y segura dentro de sus estaciones y alrededores? ¿por qué?
- ¿crees que el personal operativo del Metro está capacitado para resolver inquietudes o las necesidades que se le presentan a las personas en situación de discapacidad auditiva? ¿por qué?





¿Crees que el personal operativo del Metro está capacitado para resolver inquietudes o las necesidades que se le presentan a las personas en situación de discapacidad auditiva? ¿por qué?

Normalmente siempre me voy involucrado por el discriminado de la LSC, pero me gusta recibirme otras formas en gestual o escrito, yo quiero saber personal este capacitado al nivel de manejo en LSC, pero no tener buen acceso a la información rápida y segura, no solo buscos....

Algunos personal operativo está capacitado por estar aprendiendo de un curso de LSC o tiene familiar de discapacidad auditiva. Además es necesario de capacitar más LSC a los personal operativos.

¿Considera que el Metro de Medellín permite movilizarse de manera rápida y segura dentro de sus estaciones y alrededores? ¿por qué?

La capacidad de movilizarme es totalmente independiente, sin embargo la capacidad de escuchar o información en modo voz cuando habrán cambios eso no me moviliza rápida ni segura porque no existe información accesible por personas sordas en LSC o videosign

ido cuando habla por oyentes, donde está la adaptación por persona sordas Ej: Gigo tiene forma Amable....

Si, es totalmente segura y rápida porque hay seguridad personal como policía y primeros auxilios. Hay últimas tecnologías que movilizarse rápida.