

Sistematización de Prácticas Profesionales en Banco de Bogotá del Municipio de Girardot

Autor:

Cesar Camilo Bernal Prada

Id: 692748

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Programa Administración de Empresas

Noveno semestre

Sede Girardot (Cundinamarca)

Programa Administración de Empresas

2022-2

Sistematización de Prácticas Profesionales en Banco de Bogotá del Municipio de Girardot

Cesar Camilo Bernal Prada

ID: 692748

Sistematización como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor

Alexander Beltrán Echeverri

Administrador de Empresas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede Girardot (Cundinamarca)

Programa Administración de Empresas

2022-2

Agradecimientos

Para empezar quiero agradecer a todas las personas que me han acompañado en este largo proceso de prácticas profesionales como lo ha sido toda mi familia. Por otro lado, quisiera reconocer la labor de los docentes Martha García López, Erick Mauricio Álvarez y Alexander Beltrán Echeverri quienes fueron mis tutores durante estas 3 etapas de práctica y me brindaron su conocimiento para que este trabajo se pudiera realizar.

Además de esto, también le quiero agradecer a Ronald Andrés Gutiérrez y Jhon Guarín quienes fueron mis jefes inmediatos y me facilitaron mucha de la información con la que me pude guiar para culminar con este trabajo, por último, también a todos mis compañeros y conocidos quienes fomentaron un buen ambiente de trabajo y me ayudaron a fortalecer mis conocimientos.

HOJA DE APROBACIÓN

Nota de Aceptación

Jurado 1

Jurado 2

Jurado 3

Tabla de Contenido

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| Agradecimientos | 3 |
| Tabla de Contenido | 5 |
| Resumen..... | 6 |
| Abstract | 7 |
| 1. Introducción..... | 8 |
| 2. Antecedentes y Marco Referencial..... | 11 |
| 2.1. Marco Contextual..... | 11 |
| 2.2. Marco teórico | 12 |
| 2.3. Marco Legal | 18 |
| 2.3. Ejes o Categorías..... | 21 |
| 2.3.1. <i>Sordera</i> | 21 |
| 2.3.2. <i>Atención al Cliente</i> | 21 |
| 2.3.3. Lenguaje de Señas..... | 22 |
| 3. Planeación Metodológica | 23 |
| 3.1. Formulación del Problema de Aprendizaje..... | 23 |
| 3.2. Identificación de Actores Involucrados | 25 |
| 3.3. Estructura del Modelo de Reconstrucción de la Experiencia | 26 |
| 3.3.1. <i>VARIABLES, INDICADORES, HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS</i> | 26 |
| 3.3.1.1. Objetivo General..... | 29 |
| 3.3.1.2. Objetivos Específicos | 29 |
| 3.3.2. <i>Matriz De Planeación (Diagrama De Gannt Y Tabla De Recursos)</i> | 29 |
| 3.3.2.1. Diagrama de Gannt..... | 29 |
| 3.3.2.2. Tabla de Recursos..... | 31 |
| 3.4. Modelo de Divulgación de la Experiencia..... | 32 |
| 4. Reconstrucción de la Experiencia..... | 34 |
| 4.1. Momentos Históricos y Experiencias | 38 |
| 4.1.1. <i>Principales Hitos o Hechos Relevantes (A la Voz de los Participantes)</i> | 38 |

| | |
|---|----|
| 4.1.1.1. Banco de Bogotá..... | 38 |
| 4.1.1.2. Banco Davivienda..... | 39 |
| 4.1.1.3. Banco Popular..... | 41 |
| 4.1.1.4. Bancolombia..... | 42 |
| 4.1.1.5. Banco BBVA..... | 44 |
| 5. Aprendizajes..... | 46 |
| 5.1. Aportes Significativos de la Experiencia en lo Humano..... | 46 |
| 5.2. Aportes Significativos en lo Social..... | 47 |
| 5.3. Aportes Significativos en lo Económico o Técnico..... | 48 |
| 5.4. Principales Aprendizajes para el Perfil Profesional..... | 49 |
| 5.5. Aprendizajes Abordados desde la Perspectiva de la Socialización de la Experiencia..... | 50 |
| 6. Conclusiones..... | 52 |
| 6.1. Recomendaciones..... | 53 |
| 7. Referencias Bibliográficas..... | 54 |

Resumen

En este documento se presenta un plan estratégico de atención al usuario para personas con discapacidad auditiva dentro de las entidades bancarias, esto teniendo en cuenta la necesidad de implementar una línea de atención especializada para estos asistentes, debido a la carencia de mecanismos que faciliten la realización de trámites para esta población, cuya necesidad fue detectada dentro de una serie de visitas a diferentes entidades bancarias en la ciudad de Girardot Cundinamarca.

Por este motivo, en los apartados del trabajo se realizó una cantidad de recomendaciones a tener en cuenta para mejorar esta deficiencia generalizada dentro de los protocolos de atención al usuario, lo cual impactará positivamente en la dinámica de mercado de las instituciones que apliquen esta política, como consecuencia de la escasez de estos servicios en estos contextos.

La implementación de procedimientos de capacitación en lenguaje de señas a los empleados de las entidades se convierte en uno de los retos de planificación estratégica fundamentales para los bancos si desean ampliar su capacidad de atención y mejorar su productividad durante los próximos años, puesto que, las entidades financieras con servicios digitales se vienen modernizando cada a vez más y se han convertido en una fuerte competencia para los bancos comerciales tradicionales.

Palabras clave: entidades bancarias, lenguaje de señas, discapacidad auditiva, atención al cliente.

Abstract

This document presents a strategic plan for customer service focused on people with hearing disabilities into banks companies, this taking into account the need to implement a specialized care line for these assistants, caused by the lack of mechanisms to facilitate the completion of procedures for this population, whose need was detected within a series of visits to different banks in the city of Girardot, (Cundinamarca).

For this reason, in the sections of the work a number of recommendations were made to improve this widespread deficiency within user care protocols, which will have a positive impact on the market dynamics of the institutions that apply this policy, as a consequence of the scarcity of these services in these contexts.

The implementation of training procedures in sign language for employees of the entities becomes one of the challenges of key strategic planning for banks if they want to expand their attention span and improve their productivity over the next few years, because financial institutions with digital services are modernizing and have become a strong competition for Traditional commercial banks.

Keywords: banks, sign language, hearing impairment, customer service

1. Introducción

Muchas de las entidades bancarias a nivel nacional han presentado deficiencias en su protocolo de atención al usuario debido a que este no contempla ciertas circunstancias que dificultan la interacción entre los empleados de la entidad y el cliente que solicita el servicio. En este sentido, dentro del Banco de Bogotá –Entidad en la cual se vienen desarrollando las prácticas profesionales– se ha identificado una deficiencia en el protocolo de atención al cliente como consecuencia de la falta de elementos necesarios para comunicarse con personas que tengan algún tipo de discapacidad auditiva.

Ante esta situación, se plantea la necesidad de realizar un análisis estratégico que permita identificar los mecanismos de atención a personas con discapacidad auditiva dentro de esta y otras entidades bancarias del municipio de Girardot. Esto con el fin de presentar alternativas de mejora que permitan hacer frente a los problemas derivados de la falta de inclusión en espacios como estos.

Por este motivo, surge la necesidad de realizar una revisión documental que permita identificar qué tanta atención se les ha prestado a los temas de inclusión de la población con discapacidad auditiva dentro de espacios analizados. Lo anterior, entendiendo que uno de los desafíos que trae consigo la modernidad es la implementación de mecanismos que ayuden a fomentar la igualdad de derechos dentro de la mayor cantidad de lugares posibles.

Por otro lado, cabe destacar que el desarrollo tecnológico de la sociedad ha permitido integrar a una mayor cantidad de personas dentro de las dinámicas del mercado, por lo que es importante acoger estas nuevas herramientas de apoyo como elementos facilitadores del día a día de los trabajadores. En este sentido, el país ha venido desarrollando estrategias desde el sector

público y privado que han fomentado las buenas prácticas empresariales para eliminar cualquier tipo de discriminación que se pueda venir presentando en diferentes contextos.

Al respecto, se puede observar que entidades como el Banco Popular ya han venido implementando un protocolo de atención a personas con discapacidad auditiva que se encuentra mediado por la tecnología; para ello, se cuenta con un intérprete que se encuentra dispuesto a transmitir la información brindada por el usuario al asesor de servicio respectivo. Sin embargo, este sistema solo se ha presentado en algunas de las sucursales bancarias que deben ser consultadas previamente por las personas que asisten al recinto.

Con base en lo anterior, se puede evidenciar un avance parcial en materia de protocolo de atención para esta entidad que pertenece al Grupo AVAL, lo que implica que estrategias como estas se puedan empezar a copiar en otros bancos comerciales y lugares que estén necesitando estos servicios.

Con los factores analizados es posible concluir que, existen los elementos necesarios para realizar una investigación que profundice sobre la influencia que puede tener la implementación de estrategias de atención a personas con discapacidad auditiva en las entidades bancarias del municipio de Girardot. Por esto, la búsqueda de experiencias de éxito, el análisis de situaciones particulares, la implementación de la tecnología como mediadora y el rol de los empleados en este proceso, se convertirán en los ejes centrales del presente estudio.

2. Antecedentes y Marco Referencial

2.1. Marco Contextual

El municipio de Girardot cuenta con una extensión de 129 kilómetros y se encuentra ubicado en la provincia del Alto Magdalena al sur occidente del departamento de Cundinamarca. Dentro de esta población aparecen registrados por el DANE 1041 habitantes con problemas de discapacidad auditiva de acuerdo con el censo del 2005, de esta población más del 90 % tiene una edad igual o superior a los 18 años, motivo por el cual cuentan con una mayor probabilidad de hacer parte de la población económicamente activa y requerir servicios bancarios en determinados momentos.

Sin embargo, dadas las características del crecimiento poblacional estas cifras deben ser aún mayores en la actualidad, pero no existen registros exactos que caractericen la población con discapacidad auditiva en el municipio, lo que sin duda ha generado una desestimación de las problemáticas de la población discapacitada por parte de las entidades gubernamentales.

A nivel nacional, de acuerdo con el último censo realizado en el DANE en 2018 se encuentra que 3'134.036 personas (6,5% de la población) tiene algún tipo de discapacidad, de estas, 314.320 personas tienen algún tipo de problema auditivo. Estas cifras contrastan con las presentadas por la Encuesta Nacional de Calidad de Vida desde la que se afirma contar con un registro de 483.219 discapacitados con problemas auditivos y un total de 3.881.538 personas en total.

Con este panorama general, y unas expectativas que ponen al municipio de Girardot con alrededor de 5000 discapacitados, según William Fernando Estupiñán (2021) –representante de la Asociación de Personas Discapacitadas de Girardot y Alto Magdalena– se puede afirmar que

existen un conjunto de condiciones para plantear una mejora en los sistemas de atención al ciudadano dentro de las entidades bancarias.

Por otra parte, se debe recordar que dentro de la población sorda del municipio de Girardot cerca del 70% pertenece a los estratos 1 y 2, de acuerdo con datos de INSOR; por este motivo es necesario que se construyan mecanismos dentro del sistema bancario que faciliten el acceso a la información oportuna para los ciudadanos de menores recursos. siendo esta una estrategia de inclusión social que facilita que muchas de las personas que por diferentes motivos no han podido acceder los servicios de las entidades puedan hacerlo.

Dicho todo esto, vale la pena destacar que dentro del contexto analizado no existe una estrategia formal que plantee la capacitación del personal de atención al cliente para enfrentarse a este tipo de situaciones, por lo cual es necesario que se establezcan protocolos de atención, puesto que, a pesar de que otros bancos ya cuentan con mecanismos para enfrentar estas situaciones, la difusión de estos recursos no ha sido utilizada en las sucursales que se encuentran en las ciudades periféricas del departamento.

2.2. Marco teórico

Como elemento fundamental para la implementación de una estrategia de lenguaje de señas en las entidades bancarias del municipio de Girardot se ha contemplado dos grandes alternativas que pueden facilitar los procesos de interacción con los clientes que asisten a estos espacios. Para empezar vale la pena recordar que el aspecto tecnológico es un elemento trascendental en los procesos de inclusión social a las personas marginadas, en este sentido es importante rescatar el aporte que realiza el profesor de la Universidad del Valle Lorenzo López (2018):

Otra de las plataformas que ha revolucionado el mundo de las señas y ha sido objeto de críticas es “el traductor de lenguaje de señas” como lo hace llamar su creador Jorge Enrique Leal, –quien a partir de una comunicación fallida con una persona sorda cuando laboraba en un banco–, decide crear este aplicativo. En éste, se puede visualizar un avatar llamado IRIS que simula a un intérprete de LSC y que hoy en día es producto de la Fundación para el Desarrollo de Herramientas Tecnológicas para la Ayuda Humanitaria (Hetah). La oferta es completamente gratuita y se puede usar a través de la página web.

Con experiencias como estas se demuestra rol de los elementos tecnológicos dentro de la dinámica inclusiva que tiene la sociedad, por otra parte es importante contemplar el sentido resiliente de muchas de las soluciones, puesto que son planteadas como un elemento para sobreponerse a las mismas dificultades que genera la estructura social.

Así las cosas, las estrategias pedagógicas son el segundo de los aspectos determinantes para construir una cultura inclusiva. Al respecto, varios institutos y organizaciones se han planteado la necesidad de capacitar al personal profesional para desempeñar múltiples funciones dentro de labores vinculadas al servicio público, entre ellas, la atención al usuario de los bancos.

Dentro de las consideraciones que se deben analizar se encuentra la labor desempeñada por los intérpretes, puesto que se suelen tergiversar sus funciones, ante la ausencia de una delimitación teórica que permita entender las variables que integran su labor. Al respecto:

La función de los ILS (Intérprete de Lengua de Señas) es la de ser un puente de comunicación, un singular mediador lingüístico, tal vez funciona coloquialmente como una especie de “traductor” al trasvasar la información de la lengua oral a la de signos o viceversa (Sánchez J. Benítez, J. 2009).

Una vez puntualizado este aspecto es posible profundizar sobre el impacto que genera una política de capacitación en lenguaje de señas sobre cualquier institución, teniendo en cuenta que uno de los puntos determinantes se centra en las características culturales del país donde se aplica la estrategia, es decir que todos los países tienen una serie de códigos particulares que se adaptan a sus formas especiales de apropiar la lengua.

Dicho esto, también es trascendental entender que existe un lenguaje de signos internacional el cual tiene un espacio dentro de la formación de los intérpretes con el objetivo de apropiar de una manera más amplia los conocimientos. Como ejemplo de lo anterior, la Comunidad Autónoma de Extremadura (España) diseñó un currículum pedagógico para la enseñanza de lengua de señas dentro de su territorio, en este documento planteó la necesidad de extender este tipo de modelos por otras regiones con el fin de capacitar a la mayor cantidad de personas para que estas puedan desempeñar su labor de intérpretes en cualquier contexto que sea necesario. Sobre esto, Sánchez J. y Benítez J (2009) concluyen

Entendemos, en ese sentido, que esta acreditación permitiría la especialización para cubrir campos profesionales diferenciados y por lo tanto la capacitación específica como respuesta formativa de calidad a una minoría lingüística dentro del proceso de mejora continua que cualquier sistema educativo vigente debe plantearse.

Al profundizar sobre la necesidad de realizar una serie de acciones incluyentes dentro de la sociedad, se puede evidenciar que la protección de los derechos de los marginados se ha convertido en una prioridad para la mayoría de los países del mundo. Sin embargo, el compromiso que recae sobre la ciudadanía también es un motivo de reflexión, puesto que, como consecuencia de los cambios que ha tenido la sociedad moderna, la inclusión de la población con

discapacidad en los entornos sociales se ha convertido en una responsabilidad para todos los habitantes. Al respecto López (2018) afirma:

Es común que se hable del tema en instituciones educativas, entidades bancarias, centros comerciales y otros espacios que tienen como mínimo una interacción discursiva en la que es necesario enfrentarse no solo con otras culturas sino también con otras lenguas; entonces, vale la pena reflexionar si cuando se habla de equidad, inclusión e interculturalidad realmente la sociedad ha considerado que aprender la lengua de señas colombiana está respondiendo a dicha necesidad; entonces ¿se podría considerar que el aprendizaje de la lengua de señas colombiana también hace parte de ser un ciudadano incluyente? (p. 123),

Ante el planteamiento anterior, se debe precisar que es muy complejo lograr que la ciudadanía en general se pueda adaptar a un contexto comunicativo basado en la lengua de señas, por esta razón, no se debe interpretar la responsabilidad ciudadana entorno a esta problemática como una obligación derivada de los derechos de la población con discapacidad, puesto que, esto implicaría una desviación del objeto de estudio para centrar la discusión sobre las competencias de los sujetos.

Una vez entendido esto, es importante adentrarse sobre la perspectiva de la población con discapacidad auditiva para entender qué tan expuestos se encuentran a situaciones en las que les es imposible comunicarse de manera adecuada en los espacios públicos. La licenciada en Traducción e Interpretación Stefany Reategui Ríos, en su tesis de grado, presenta un conjunto de resultados sobre la importancia de la lengua de señas en los servicios públicos de Trujillo (Perú).

Luego encuestar a personas en condición de discapacidad auditiva sobre sus dificultades comunicativas en entornos públicos, Reategui (2019) afirma “al momento de interactuar con personas fuera de su entorno les resulta muy difícil expresarse y darse a entender y muchas veces se ven forzados a recurrir a otros medios, como la escritura y lectura de labios, para comunicarse.” (p. 19). Sin embargo, también asegura que la comunidad de personas sordas es muy unida y entre ellos se suelen ayudar bastante cuando no entienden alguna circunstancia, lo que demuestra que a pesar de las múltiples dificultades que afrontan estos ciudadanos para integrarse a la sociedad ha desarrollado un sentido de pertenencia comunitaria que los impulsa a colaborar mutuamente.

Por otra parte, uno de los aspectos que más llama la atención dentro de los resultados de este estudio tiene que ver con la capacitación del personal que los atiende en diferentes sitios públicos, pues el 80% de esta población manifestó no haber encontrado ninguna persona con la capacidad de atenderlos en los espacios públicos (Reategui, 2019). Sumado a esta situación, muchas de las personas que asisten a espacios públicos, pero no logran ser atendidos por su discapacidad auditiva manifestaron ser víctimas de discriminación, lo cual es una realidad que preocupa actualmente a muchos sectores de la sociedad (Reategui, 2019).

Como último factor de reflexión dentro de este estudio se tiene en cuenta la posición de los directores de las instituciones públicas sobre esta problemática, situación ante la que Reategui 2018 afirma:

Así mismo, se les preguntó a los representantes de los servicios públicos si consideraban importante el contar con un intérprete de lengua de señas, todos respondieron que más que importante es sumamente necesario que cada establecimiento público cuente por lo menos con un profesional en lengua de señas de esta manera no sólo mejorarían su

calidad de atención, si no que brindarían una mayor accesibilidad para todos. Sin embargo, expresaron que la decisión de contar o no con un intérprete no depende de ellos como instituciones u organismos individuales, todo depende del Estado y lo que disponga.

Por último es importante destacar que desde la perspectiva empresarial se entiende que la formulación de estrategias debe interpretar una serie de circunstancias bajo las cuales es posible justificar cada una de las acciones tomadas para generar un cambio positivo en las compañías, por esto, Sukhdev 2013 plantea tres motivos por los cuales se deben implementar estrategias que fomenten a las empresas a convertirse en las corporaciones del mañana:

En primer lugar, los cambios no se van a dar por sí solos. Hay mucho optimismo en torno a los ejemplos de CEO visionarios, los modelos empresariales que aún no abordan la sostenibilidad integralmente y las observaciones anecdóticas sobre la correlación entre la sostenibilidad corporativa y el éxito empresarial. En segundo lugar, no hay soluciones simples ni fáciles. Hay demasiadas tesis individuales o dominantes que describen la forma en la que podemos transformar el comportamiento y el propósito corporativo. Demasiadas personas nos dicen que la transformación ya está en camino, a menudo argumentando que todo se trata de la transparencia o de la propiedad, lo cual no representa la complejidad y el alcance del desafío que tenemos en nuestras manos. Ninguna institución por sí sola, ya sea el gobierno, la sociedad civil, el mercado o la corporación, puede superar este reto. En tercer lugar, el desafío muchas veces es presentado como un reto ambiental o como un asunto de justicia social, o ambos, pero en realidad es un desafío de supervivencia para las corporaciones y para las economías

modernas en las que estas se constituyen y operan y, por supuesto, para la civilización humana tal como la conocemos (p. 207 y 208).

Ante esta perspectiva se debe tener en cuenta que cualquier entidad pública o privada debe desarrollar estrategias que fomenten la participación de la sociedad como una forma de responder a las demandas ciudadanas de una manera concreta, puesto que si bien los factores de inversión e innovación pueden causar incertidumbre en las compañías, estas deben entender que con el pasar de los años verán de manera concreta los frutos de estas políticas

Luego de analizar esta serie de elementos se puede concluir que la implementación de un lenguaje de señas dentro de las entidades bancarias es uno de los retos en los que debe trabajar el sector público y privado con el objetivo de conseguir resultados a corto plazo. Para esto, se deben destinar una serie de recursos que se enfoquen principalmente en la educación y el desarrollo tecnológico, puesto que, dadas las condiciones de avance industrial que presenta el mundo, esta una de las rutas más fáciles y rápidas para garantizar los derechos de esta población vulnerable.

2.3. Marco Legal

A partir de la ley 982 de 2005 se establecen un conjunto de normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones. En ella se parte de definir los conceptos claves a través de los cuales se rige el funcionamiento y aplicación de la ley, además de esto, el artículo dos define la lengua de señas como un idioma necesario para la comunicación de las personas con pérdidas profundas de audición y, las sordociegas, que no pueden consiguientemente por la gravedad de la lesión desarrollar lenguaje oral.

Dentro del artículo 4 de la presente ley también se aclara que el Estado deberá facilitar la ayuda de intérpretes de señas o guías para que los ciudadanos puedan acceder a todos los servicios que les son fundamentales de acuerdo con la constitución, en este sentido también se establece una responsabilidad del Estado para garantizar los medios de comunicación adecuados para las personas con discapacidad.

Dentro del artículo 8 de esta Ley se establece la responsabilidad del estado por generar sistemas de atención al cliente dentro de las entidades públicas. Así como estas, vale la pena destacar otros artículos como el 14, 22, 23, 24, 25, y 28 los cuales delimitan específicamente cada una de las funciones del estado respecto a la población sorda o sorda ciega, por último entre los artículos 30 y 34 se aclaran un conjunto de disposiciones que buscan eliminar y sancionar la discriminación hacia las personas que tienen algún tipo de discapacidad auditiva.

Por otra parte, es importante reconocer que la Ley 361 de 1997 fue la primera que buscó establecer mecanismos de garantía hacia los derechos de los discapacitados, al igual que el código de infancia y adolescencia, Ley 1098 de 2006. Así como estas, la Ley 1145 de 2007 por la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad, cuyo objeto es “impulsar la formulación e implementación de la política pública en discapacidad, también hace parte del marco normativo que busca garantizar la defensa de los derechos de esta población vulnerable.

Asimismo, el país en 2009 adopta un marco normativo internacional a partir de la Ley 1346 la cual nace como consecuencia de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y es ratificada en la sentencia C-293/10.

Al hacer parte del bloque de constitucionalidad (artículo 93 de la Constitución Política de Colombia), la Convención tiene la misma fuerza de ley que las normas constitucionales y, por lo tanto, con su ratificación el Estado colombiano se comprometió a reformar todas

las leyes, normas y políticas a través de las cuales se discrimine a las personas con discapacidad (Ley Estatutaria 1618 de 2013 p. 8).

Además de esto, cabe destacar dos elementos normativos trascendentales en el desarrollo de políticas públicas en defensa de los discapacitados, por una parte, la Ley Estatutaria 1618 de 2013 busca garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, de acciones afirmativas, de ajustes razonables y de la eliminación de toda forma de discriminación por razón de discapacidad.

Con referencia a la enseñanza de la lengua de señas es importante destacar que el artículo 6 de la ley 324 de 1996 establece la responsabilidad del Estado por brindar educación en lengua de señas para las personas con discapacidad auditiva en instituciones formales y no formales, además de esto también se reglamenta la necesidad de realizar un seguimiento técnico para asegurar la atención en condiciones de igualdad para esta población.

El artículo 13 de esta ley establece un plazo de un año para reglamentar esta ley, por lo cual el decreto 2369 de 1997 reglamenta parcialmente la ley 324 de 1996. Dentro del artículo 13 de este decreto se establece la responsabilidad de las instituciones públicas y privadas que atiendan niños menores a 6 años por enseñar la lengua de señas como lengua natural de los discapacitados. Sin embargo, la ambigüedad del artículo llevó a que meses después se expidiera el decreto 672 de 1998, en el cual se aclaraba que esta responsabilidad recaía únicamente sobre instituciones educativas y no sobre cualquiera que atienda a estos menores.

Como último elemento, la resolución 1711 de 2019 que reconoce la necesidad de garantizar la divulgación de ideas políticas a las personas con discapacidad auditiva con el fin de garantizar sus derechos políticos establecidos en la constitución. Esta norma, también deja claro que se deben utilizar todos los medios de comunicación posibles para que esta población

vulnerable pueda desarrollar un sentido crítico hacia las disposiciones políticas que los afecten directa o indirectamente.

2.3. Ejes o Categorías

2.3.1. Sordera

Para entender el concepto de sordera desde la perspectiva planteada es importante asumir una interpretación legal. En este sentido, la ley define la discapacidad auditiva desde una perspectiva médica como hipoacusia, al respecto se aclara:

Hipoacusia: Disminución de la capacidad auditiva de algunas personas, la que puede clasificarse en leve, mediana y profunda.

Leve. La que fluctúa aproximadamente entre 20 y 40 decibeles.

Mediana. La que oscila entre 40 y 70 decibeles.

Profunda. La que se ubica por encima de los 80 decibeles y especialmente con curvas auditivas inclinadas. (Ley 982 de 2005)

A partir de esto es posible determinar un conjunto de grados que permiten establecer la magnitud del problema auditivo, esto con el fin de entender que, de acuerdo con las características del discapacitado, el abordaje de la situación es diferente y se suelen presentar una serie de variables que hacen diferente la interacción con la persona sorda.

2.3.2. Atención al Cliente

Para el abordaje de la categoría Atención al Cliente se tiene en cuenta la importancia de esta etapa dentro del proceso de satisfacción de los usuarios, así como de algunos de los elementos intrínsecos que debe tener esta fase para cumplir sus objetivos. Por ello, Prieto (2001) Citado por Vargas, J (2018):

menciona que la atención al cliente es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes (p.11).

Luego de esto, queda claro que el principal objetivo de los procesos de atención al cliente es el bienestar del usuario, por este motivo, se entenderá que todas aquellas acciones que busquen la defensa y protección de sus derechos fundamentales no solo garantizarán el cumplimiento de los requisitos legales para la compañía, sino que además tendrán un fuerte componente de inclusión dentro de sus medidas.

2.3.3. Lenguaje de Señas.

Al profundizar sobre el concepto de lenguaje de señas se puede encontrar una serie de diferencias conceptuales sobre el nombre inicial, sin embargo, la matriz conceptual preserva la esencia del término. Morales (2008) Citando a Pietro Sémoli, (1989) afirma que la lengua de señas se define como “un sistema arbitrario de señas por medio del cual las personas Sordas realizan sus actividades comunicativas dentro de una determinada cultura”; esto significa que debido a la imposibilidad de utilización de la vía oral-auditiva por parte de los hablantes, es transmitida a través de la vía viso-gestual.

Con los anteriores elementos es importante aclarar que estos códigos se van aprendiendo de manera natural por el hablante, todo debido a su capacidad natural para desarrollar un sistema comunicativo que le permita interactuar con los demás para integrarse a la sociedad.

3. Planeación Metodológica

3.1. Formulación del Problema de Aprendizaje

Luego de un recorrido por diferentes entidades bancarias del municipio de Girardot Cundinamarca, se pudo establecer que ninguno de los bancos visitados contaba con un sistema de atención al cliente para usuarios con discapacidad auditiva. Al analizar a profundidad la situación, queda en evidencia que los protocolos de atención no cuentan con una ruta establecida para atender este tipo de circunstancias; como consecuencia, no solo se vulneran los derechos de esta población, sino que además las entidades ven debilitado su sistema de gestión interna.

Sumado a esta situación, la necesidad de cada una de las personas con discapacidad auditiva por presentarse a los espacios públicos con un intérprete de lengua de señas deja en evidencia un fenómeno de desigualdad social en el acceso a los servicios bancarios, puesto que solo aquellos que tengan el capital económico para acceder a intérpretes privados pueden utilizar los medios de atención al usuario que brindan las entidades bancarias, ante lo cual muchas de estas personas optan por no hacer parte del sistema financiero causando una pérdida de dinamismo en el mercado.

Bajo esta perspectiva, la lengua de señas surge como una alternativa para satisfacer esta necesidad que no es una problemática exclusiva de los bancos, puesto que de acuerdo con diferentes estudios este tipo de problemáticas suelen presentarse en otros lugares públicos como restaurantes, transporte público, supermercados, etc. Por todo esto, se hace necesario un proceso de capacitación a intérpretes que contribuyan a mejorar la experiencia de esta población en los espacios públicos para contribuir en las dinámicas de inclusión del municipio.

Además de esto, se debe tener en cuenta que los procesos de inclusión de la población con discapacidad hacen parte de las agendas políticas internacionales, lo cual implica una responsabilidad por parte de los gobiernos municipales, departamentales y nacionales por fomentar de la mano del sector privado todo tipo de iniciativas que contribuyan a la mejora en la calidad de vida de los ciudadanos con algún tipo de limitación. Por este motivo, la entrega de incentivos a todas las entidades que decidan apoyar los proyectos de inclusión es uno de los factores en los que está en deuda el Estado colombiano para lograr que cada vez más personas puedan comunicarse en condiciones de igualdad.

Por otra parte, uno de los factores que mayor incidencia tiene en los procesos de capacitación es la rentabilidad de la inversión, esto debido a que menos del 1 % de la población padece de algún tipo de discapacidad auditiva, lo que implica que dentro de los públicos objetivos de este tipo de entidades no se encuentra esta población, por esta razón las estrategias de atención deben enfocarse en tratar de alcanzar la mayor cantidad de personas de una manera eficiente y satisfactoria, por lo que allí se gesta un gran reto en términos inversión para las entidades, quienes deben analizar la relación costo – beneficio de cualquiera de los nuevos proyectos para evaluar la viabilidad de la puesta en marcha de cada uno.

Ante esta situación vale la pena cuestionarse ¿Qué tan preparados están los funcionarios de las diferentes entidades públicas y privadas que prestan atención al ciudadano para confrontar situaciones de interacción comunicativa con personas sordas? ¿Contemplan los protocolos de atención al cliente la posibilidad de brindar asesoría a la población con discapacidad auditiva? ¿Qué estrategias se han planteado desde la administración municipal para fomentar los procesos de inclusión de los discapacitados auditivos? ¿Están las entidades bancarias dispuestas a invertir en estrategias para solucionar la problemática de atención a personas con discapacidad auditiva?

3.2. Identificación de Actores Involucrados

Dentro del proceso de análisis de las circunstancias, se puede identificar varios tipos de actores que intervienen en la problemática tratada y cada uno juega un papel fundamental en el proceso de atención al cliente de los discapacitados auditivos. Por este motivo es importante establecer un sistema de categorización que permita identificar a cada uno de manera pertinente y establecer las diferencias con otros actores con los que pueden tener algún tipo de vínculo.

- **Actores Admirativos:** compuesto por todos los gerentes de las sedes de los bancos y las personas que forman parte de las juntas directivas, desde las cuales se toman decisiones sobre la realidad de las entidades y se ordenan cambios en su estructura de acuerdo con sus necesidades
- **Funcionarios de planta:** Entendido como todas aquellas personas que atienden desde sus diferentes divisiones a los usuarios del banco y están en contacto permanente con ellos, tales como: (Asesores comerciales, cajeros, personal de limpieza, vigilancia, etc.)
- **Clientes o usuarios de las entidades:** Comprende a todas aquellas personas que asisten a las entidades en búsqueda de algún tipo de servicio, sin importar si tienen vínculos permanentes o temporales con el banco.
- **Personas con discapacidad auditiva:** Forma parte de los clientes o usuarios pero se caracteriza por necesitar de un proceso de atención diferenciada debido a su condición de vulnerabilidad.
- **Actores políticos:** Estos últimos tienen una influencia sobre el actuar de las entidades bancarias por medio del aparato estatal y determinan el funcionamiento de las relaciones sociales a través de las políticas públicas.

3.3. Estructura del Modelo de Reconstrucción de la Experiencia

3.3.1. Variables, Indicadores, Herramientas E Instrumentos.

Para la realización del trabajo de campo, se tuvo en cuenta una herramienta metodológica utilizada para describir los contextos sociales y las características espaciales de un territorio, a esta se le conoce como observación participante, con la cual se pudo obtener información importante sobre el estado actual de algunas entidades en términos de atención al cliente y las estrategias que estas utilizan para abordar las situaciones de interacción con usuarios sordos.

La Observación participante es según Taylor y Bogdan (1984) la investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes en el milieu (escenario social, ambiente o contexto) de los últimos, y durante la cual se recogen datos de modo sistemático y no intrusivo. Implica la selección del escenario social, el acceso a ese escenario, normalmente una organización o institución (por ejemplo, un hospital), la interacción con los porteros (responsables de las organizaciones que favorecen o permiten el acceso del investigador al escenario), y con los informantes, y la recolección de los datos (p. 1 y 2).

Una vez claro esto es importante establecer que, como una primera etapa de evaluación bajo esta herramienta metodológica, se visitaron 4 entidades bancarias distintas al escenario de práctica (Bancolombia, BBVA, Banco Popular y Davivienda), en ellas se observó la carencia de cualquier tipo de protocolo de atención para personas con discapacidad auditiva, motivo por el cual se planteó la necesidad de generar una propuesta que satisfaga esta necesidad.

Por otra parte, se realizó un protocolo de atención al cliente para los usuarios del Banco de Bogotá. En este trabajo se incluyeron varias recomendaciones para mejorar la experiencia de los visitantes de esta sucursal. De la misma manera, se detallaron algunos aspectos motivo por el cual el protocolo se estructuró de la siguiente manera:

- Introducción
- Objetivo
- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Alcance
- Canales de atención Presencial y Telefónico
- Generalidades de atención a personas con discapacidad
- Etapas de protocolo
- Protocolos generales de atención
- Protocolo para la atención presencial
- Protocolo para la atención telefónica
- Recomendaciones
- Planes de contingencia por tipos de cliente

Con base en este primer instrumento se pudo establecer que dentro de las etapas referentes al sector de las personas discapacitadas las recomendaciones eran limitadas a describir el comportamiento del asesor durante la visita del usuario con discapacidad, sin embargo, no se contemplaron factores como la posibilidad de que el cliente no tuviese un acompañamiento permanente de algún interprete. Continuación se describen las recomendaciones planteadas para personas con discapacidad auditiva:

1. Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante mirándolo a la cara, hablando con un tono normal (sin gritar), despacio y claro. Además, tenga siempre presente hablar de frente y articular las palabras en forma clara y pausada.

2. Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios. Así mismo, no realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.
3. Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
4. Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
5. Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.

Por este motivo, se planteó la necesidad de profundizar sobre algunas circunstancias que se pueden presentar en el proceso de atención para elaborar estrategias de contingencia que contribuyan a la mejora en la calidad del servicio. Para esto se debe tener en cuenta que el proceso de ejecución y de evaluación garantizarán que este conjunto de instrucciones planteadas tenga el éxito esperado para que puedan convertirse así en un ejemplo municipal y regional,

Dicho esto, en la siguiente etapa se realizó el planteamiento de un conjunto de objetivos que ayudarán a estructurar un plan de acción que supla las deficiencias encontradas dentro de los bancos en materia de atención a usuarios con discapacidad auditiva. Además, dentro de las metas planteadas se tiene en cuenta no solamente la realización del instrumento para el escenario de práctica, sino que además se plantea un análisis de la situación a nivel general que permitirá realizar un conjunto de recomendaciones para otros lugares que brinden servicios similares, con

lo cual se busca que el impacto en términos de divulgación beneficie a una mayor cantidad de individuos.

Por estas razones, a continuación, se presentan tanto de manera general como específica los objetivos planteados en el marco de este proyecto:

3.3.1.1.Objetivo General

Sistematizar los aspectos u experiencias más importantes obtenidos en el proceso de prácticas profesionales bajo la modalidad de convenio en la empresa Banco de Bogotá - Sede Girardot

3.3.1.2.Objetivos Específicos

1. Analizar la situación de las personas con discapacidad auditiva del municipio de Girardot Cundinamarca
2. Realizar un conjunto de recomendaciones que contribuyan a mejorar los protocolos de atención
3. Elaborar un plan de formación en lengua de señas para los empleados de la sucursal de Banco de Bogotá sede Girardot.

Con este conjunto de objetivos se busca poder estructurar un protocolo que guie a todos los asesores de atención al cliente para que puedan brindar un mejor servicio a los ciudadanos y así fortalezcan sus competencias personales.

3.3.2. *Matriz De Planeación (Diagrama De Gantt Y Tabla De Recursos)*

3.3.2.1.Diagrama de Gantt

En el siguiente diagrama de Gantt se presentan un conjunto de actividades realizadas en el marco de la práctica profesional, esto teniendo en cuenta que durante el periodo de duración

de la misma se han venido realizando un conjunto de etapas que permiten esclarecer la situación de la población con discapacidad auditiva en las entidades bancarias del municipio. El periodo de realización de cada una de ellas se contempló en alrededor de 3 meses y en algunos casos se presentan actividades complementarias que se realizaron durante el mismo periodo de tiempo.

| Actividad | Ago – Sep 2021 | Oct – Nov 2021 | Feb – Mar 2022 | Abr – May 2022 | Ago – Sep 2022 | Oct – Nov 2022 |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
| Elaboración de protocolo inicial | | | | | | |
| Análisis de debilidades y fortalezas | | | | | | |
| Visita a entidades bancarias del municipio | | | | | | |
| Análisis de la información recolectada | | | | | | |
| Recolección de información necesaria | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| Realización del protocolo especializado | | | | | | |
| Divulgación de la información | | | | | | |

Con base en lo anterior es posible establecer que se identificaron 7 actividades base que serán desarrolladas durante los tres periodos de práctica, por esta razón se buscó distribuir cada una de ellas en un orden cronológico que permita avanzar en la investigación conforme se va dando cumplimiento a las etapas. Con todo esto, se busca realizar una labor que tenga en cuenta no solamente el cumplimiento de los objetivos planteados anteriormente, sino que además evalúe la viabilidad del proyecto en cada una de las etapas para plantear las acciones correctivas que ayuden al fortalecimiento de la estrategia.

3.3.2.2. Tabla de Recursos

En la tabla de recursos se tuvo en cuenta la realización de algunas de las actividades y los costos directos o indirectos derivados del cumplimiento de cada labor, por ende, se contemplan: El tipo de actividad, los recursos utilizados para ella, la frecuencia con la que se utilizaron esos recursos dentro del proyecto, la cantidad utilizada y los valores monetarios que tuvieron algunas de las actividades de representadas de manera unitaria y total.

| ACTIVIDAD | RECURSO | TIPO DE RECURSO | FRECUENCIA | CANTIDAD | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL |
|---|-------------------|------------------|------------|----------|----------------|-------------------|
| Proyecto | Humano | Humano | Siempre | 2 | \$ - | \$ - |
| Investigación | Equipo de computo | Propio | Siempre | 1 | \$ - | \$ - |
| Visita a entidades Bancarias | Trasporte | Pasaje | Semanal | 4 | \$ 10.000 | \$ 40.000 |
| Recolección de información | Internet | Pago de internet | Una vez | 1 | \$ 70.000 | - \$ 70.000 - |
| Asesoría protocolo | Humano | Profesional | Una vez | 1 | \$ 100.000 | \$ 100.000 |
| Trabajo de Sistematización de practicas | Equipo de computo | Propio | Siempre | 1 | \$ - | \$ - |
| Sustentación de practicas | Transporte | Pasajes | Una vez | 1 | \$ 10.000 | \$ 10.000 |
| TOTAL | | | | | | \$ 220.000 |

Con base en el análisis de esta tabla se puede decir que los recursos utilizados para llevar a cabo cada una de las actividades están dentro de los elementos básicos para realizar este tipo de proyectos, por lo que al no presentarse ningún tipo de anomalía en el cálculo de los rubros, la posibilidad de implementar la estrategia crece y cada uno de los recursos utilizados se hacen de fácil acceso.

3.4. Modelo de Divulgación de la Experiencia

Para el proceso de divulgación de la experiencia se contempla la implementación inicial sobre el escenario de práctica (Banco de Bogotá – Sede Girardot), esto debido a las facilidades presentadas para realizar este proceso en este lugar. Posteriormente, tras los ajustes pertinentes al

protocolo derivados de la evaluación de resultados, se plantea la divulgación del proyecto por medio de los canales virtuales para lograr una rápida acogida de esta experiencia.

Un factor clave en el proceso de divulgación se centrará en determinar cuántos discapacitados con dificultades auditivas hay en cada uno de los bancos del municipio de Girardot., puesto que a partir de allí será posible focalizar los esfuerzos hacia un sector específico. La revisión en las bases de datos es otro elemento fundamental, ya que no se tiene claridad sobre la cantidad exacta de usuarios que puedan tener vínculos permanentes con los bancos; por ello de ser necesario se debe fomentar un censo para estas personas que permita establecer qué tipo de enfoque puede utilizar el banco.

Una vez difundido se espera que pueda beneficiar entre 300 y 500 personas del municipio con este tipo de limitación, con lo cual se estaría logrando un alto impacto en el municipio y contribuyendo a una mejora de las condiciones de vida de la población sorda, dadas sus características de vulnerabilidad.

4. Reconstrucción de la Experiencia

Dentro de la reconstrucción de la experiencia se narrarán algunos de los momentos importantes acontecidos en el marco de la práctica profesional describiendo los testimonios encontrados durante el trabajo de campo que permitieron plasmar una idea más concreta de cada una de las etapas del desarrollo de este proyecto. Así mismo, se busca esclarecer algunos de los enfoques pretendidos desde la investigación, con el fin de aclarar el rumbo que se pretende establecer desde esta propuesta.

Inicialmente, se realizó un protocolo de atención al cliente de manera general dentro de la entidad bancaria (Banco de Bogotá), una vez propuesta esta idea inicial se analizaron cada uno de los aspectos de la atención al usuario y se pudo establecer una serie de pasos que eran llevados a cabo por cada uno de los clientes de manera general y estandarizada. Una vez identificado esto, se propuso analizar detalladamente cada una de las etapas y momentos del protocolo con el fin de identificar falencias que se pudieran estar presentando dentro de cada uno de los ítems trabajados.

Luego de plantear la necesidad de análisis, en un proceso de reflexión sobre estas etapas se pudo establecer que dentro del protocolo planteado no se encontraba detallado algún tipo de procedimiento que permitiera hacer contingencia a una situación de incapacidad comunicativa con alguna persona sorda, esto llevó a que se planteara la necesidad de enfocar una estrategia de atención exclusiva para personas con discapacidad auditiva que hicieran parte de los usuarios del banco, siendo esta una necesidad recurrente a la que poco se le presta atención desde las entidades bancarias, debido a una falta de análisis pormenorizado de los beneficios que traería este tipo de estrategia.

Posterior a esta decisión, se decide salir a realizar un rastreo de la situación en los contextos aledaños con las mismas características, para poder determinar que tan preparados están los demás bancos para atender a la población sorda del municipio.

Al observar un poco las dinámicas de atención de todos los asesores comerciales en diferentes entidades bancarias durante los meses de febrero y marzo de 2022 se puede determinar que existe una estandarización de los procedimientos dentro de cada uno de los espacios, por este motivo, se toma la decisión de llevar más a profundidad este análisis que en un principio se centró en realizar una observación sistemática que solo buscaba examinar a la distancia algunos de los comportamientos presentados en los lugares escogidos.

Además de esto, para dar mayor rigurosidad a las etapas posteriores se tomó la decisión de elaborar una lista de observaciones que conforme fue pasando el tiempo sirvieron para determinar cuáles eran las decisiones correctas dentro de la investigación en cada una de las etapas. Como consecuencia de lo anterior, el procesamiento de la información permitió detallar algunos aspectos que no se contemplaron dentro de las primeras fases del proceso, por lo cual se amplió la perspectiva de la problemática y se establecieron otras posibles soluciones a este flagelo.

Luego de analizar las perspectivas ciudadanas respecto a la discapacidad auditiva y la lengua de señas como herramienta de comunicación alternativa para interactuar con la población afectada, durante los meses de abril y mayo de 2022, se pudo establecer que este medio es conocido conceptualmente dentro de las personas, sin embargo, la gran mayoría de los ciudadanos consultados no posee conocimientos prácticos sobre este tema, motivo por el cual a pesar de realizar una fuerte reflexión sobre las necesidades de inclusión en la sociedad, al no

interactuar constantemente con esta población, no se genera la obligación de estar formados al respecto, por lo que estos aprendizajes acaban por volverse exclusivos de profesionales.

Por otra parte es importante destacar la búsqueda de conocimiento científico sobre el tema, este proceso se llevó a cabo durante los meses de agosto y septiembre de 2022, y a partir de allí fue posible reflexionar sobre algunos de los elementos y fenómenos que se presentan en otros contextos con similares características, siendo esta una de las principales herramientas para construir un análisis crítico de las circunstancias que se presentan, al mismo tiempo que permite encontrar metodologías de trabajo que se adapten a las situaciones y contemplar perspectivas que pueden enriquecer el contenido del trabajo de investigación.

A partir de la focalización de aquellos elementos teóricos que permiten realizar un análisis comparativo de la situación, se planteó la necesidad de relacionar cada uno de los conocimientos adquiridos de manera presencial con todas aquellas experiencias externas que ya se habían documentado en otros espacios; con todo esto se realizó una evaluación de las posibilidades reales de implementación de cada una de las estrategias, por este motivo se optó por recomendar un proceso de capacitación que tuviera en cuenta las habilidades interpersonales de cada uno de los asesores para realizar una labor comunicativa que contemple el aprendizaje de un lenguaje de señas básico que le permita interactuar con los clientes que tengan algún tipo de discapacidad.

Otra de las opciones contempladas que se podría implementar dentro de las entidades bancarias se relaciona con el manejo de herramientas TIC que faciliten el proceso de atención; sin embargo, aunque esta estrategia sería ideal a futuro, se ve poco viable en la actualidad debido a los costos que generaría en términos de capital tecnológico y humano, motivo por el cual, la presentación de una estrategia formal que integre las tecnologías de la información y

comunicaciones con la lengua de señas requiere de un mayor número de consideraciones técnicas, debido a que se deben analizar a profundidad factores de rentabilidad dentro del mercado y esto implicaría una mayor disponibilidad de recursos en los bancos.

Estas situaciones llevaron a que la estrategia TIC fuera descartada de las posibilidades de implementación a corto plazo, por lo que, a pesar de tener conocimiento que en el Banco Popular ya se viene realizando una estrategia que consiste en el manejo de videollamadas con interpretes para lograr la atención de los usuarios, este mecanismo todavía está en fase de prueba dentro de algunas de sus sucursales y no tiene las suficientes evaluaciones para considerarlo como viable en otros contextos.

De la misma manera, el análisis de algunos de los protocolos de atención al cliente de diferentes entidades bancarias permitió establecer que ninguno de ellos se centra en un plan de acción frente a la problemática de las personas discapacitadas, puesto que, a pesar de que se reconoce la vulnerabilidad de algunos grupos poblacionales como discapacitados, mujeres embarazadas y adultos mayores, no se plantean un conjunto de recomendaciones que ayuden a los empleados a afrontar este tipo de situaciones.

Con todo lo anterior, durante los meses de octubre y noviembre de 2022 se realizó un protocolo de enseñanza de lengua de señas para los empleados de las diferentes entidades bancarias, sin embargo, a pesar de que en un principio se plantea implementar en el escenario de prácticas, el proceso de divulgación de esta estrategia también se contempla dentro del mismo periodo de tiempo.

4.1. Momentos Históricos y Experiencias

4.1.1. Principales Hitos o Hechos Relevantes (A la Voz de los Participantes)

Los principales hechos históricos y experiencias que se describirán en este apartado se encuentran determinados por el trabajo de campo que se realizó en la fase diagnóstica de la investigación. Esta se centró en el análisis de los protocolos de atención al cliente para personas con discapacidad auditiva de 5 de las entidades bancarias con mayor cantidad de usuarios en el municipio de Girardot (Cundinamarca), con lo cual fue posible establecer una serie de recomendaciones que se describen en los siguientes apartados.

4.1.1.1. Banco de Bogotá

Dentro de esta entidad bancaria se han realizado los procesos de práctica profesional, por lo que fue posible establecer con mayor precisión algunas observaciones respecto al protocolo manejado por la entidad e incluso se realizó una actualización de este como parte de una de las acciones de mejora planteadas entre los meses de agosto y septiembre de 2021 para fortalecer las etapas del documento.

Por una parte, se puede evidenciar que los empleados encargados de las diferentes labores de servicio al cliente no se encuentran capacitados para entablar una conversación básica con una persona sordomuda, lo cual trae consigo como inevitable consecuencia una imposibilidad de brindar asesoría y ofrecer los productos del banco a este tipo de población discapacitada.

Asimismo, al consultar a algunos de los directivos sobre las causas por las que la entidad no presta este tipo de servicios de alguna manera ni capacita a sus funcionarios para tal labor, la respuesta obtenida es que al no existir una base de datos específica que permita establecer

cuántos de los usuarios del banco padecen esta discapacidad, ni tampoco hasta que nivel específico se desarrollan cada uno de ellos, las actuaciones de la entidad se limitan a tratar los casos de las personas que presenten algún tipo de solicitud formal.

Además de esto, también fue posible establecer dentro de los clientes del banco consultados que para la mayoría era desconocido algún caso de usuarios de la entidad que tuvieran discapacidad auditiva en cualquiera de sus clasificaciones; sin embargo se mostraron de acuerdo con la implementación de cualquier mecanismo que contribuya a la mejora de las condiciones de esta población vulnerable.

In todos estos elementos analizados entre los meses de octubre y noviembre de 2021 se pudo concluir que dentro de esta entidad bancaria se deben realizar algún tipo de modificaciones al sistema de recolección de la información para permitirle a cada uno los agentes evaluadores conocer con precisión las posibles discapacidades que puedan presentar los ciudadanos que hacen parte del banco.

4.1.1.2. Banco Davivienda

Al asistir a esta entidad bancaria como primer lugar de vista durante los días 10 y 11 de febrero del año 2022 fue posible analizar algunas de las características del protocolo de atención que brindan a sus usuarios. Para empezar cabe destacar que manejaban un sistema diferenciado de atención para personas con discapacidad y adultos mayores, lo que muestra que esta entidad ha venido trabajando este conjunto de temas con antelación para brindar a sus visitantes una mejor experiencia dentro de sus instalaciones y eliminar la discriminación por cualquier fundamento.

Al consultar dentro del espacio sobre qué tipo de estrategias estaban planeadas para atender a las personas con discapacidad auditiva estas manifestaron que la red Davivienda cuenta con un sistema de atención por videoconferencia para hacer frente a estas situaciones y brindar garantías de inclusión a esta población. Sin embargo, al consultar este servicio la plataforma se encontraba inactiva por problemas técnicos lo que muestra una de las dificultades que se pueden presentar durante el proceso de atención cuando se opta por implementar una estrategia TIC dentro del espacio.

En cuanto a sus empleados, solo una persona confesó saber algunas señas básicas del lenguaje para sordos como consecuencia de que un integrante de su familia parece este tipo de discapacidad. Sin embargo, en ningún momento alguno de los empleados manifestó haber recibido una capacitación al respecto sobre el tema, motivo por el cual no existe una preparación personal previa que permita hacer frente a esta problemática de discapacidad auditiva.

La parte directiva de la compañía manifiesta tener la señalización pertinente para atender los casos de personas con discapacidad visual, sin embargo, frente a la población con algún tipo de limitación auditiva la compañía no contempla aquellas circunstancias en las que los usuarios discapacitados deban desplazarse de un servicio a otro totalmente diferente, ya que la atención por videoconferencia se limita a la utilización de los equipos de cómputo con los que cuenta la entidad.

Así las cosas, se puede manifestar a manera de conclusión que a pesar de contar con un sistema de atención a discapacitados en el que se resaltan algunos puntos importantes sobre la forma de actuar de los empleados en el proceso, les falta profundizar aún más en aquellos aspectos de contingencia a situaciones que se puedan producir dentro del banco para tener contempladas salidas óptimas para el tema.

4.1.1.3. Banco Popular

Luego de visitar las instalaciones del Banco Popular, durante los días 23 y 24 de febrero de 2022, fue posible realizar una serie de reflexiones sobre algunos de las características más importantes del protocolo de atención a usuarios con discapacidad auditiva. Dentro de los aspectos más destacados se puede evidenciar un amplio conocimiento respecto al tema por parte de una de las personas del área directiva de la sucursal, a lo cual surgieron muchas preguntas que fue posible aclarar una vez la conversación fluyó con más facilidad.

Por una parte, cabe destacar que el conocimiento de este agente directivo sobre el tema se fundamenta en su participación dentro de un foro que abordó los retos en materia de discapacidad para las entidades bancarias dentro del país, por lo que se puede observar que esta compañía si ha prestado atención a este tipo de problemáticas exógenas a su campo de trabajo.

Asimismo, el directivo destaca un manejo adecuado de los protocolos dentro de esta entidad pero reconoce que el banco viene realizando esfuerzos para ampliar su oferta de servicios a este tipo de población, esto debido a que el sistema de atención por videoconferencia en esta entidad limitado a algunas de las sucursales más importantes dentro del territorio nacional, sin embargo, para esta sucursal del municipio de Girardot aún no se ha facilitado esta herramienta.

Por otra parte, cabe destacar que de acuerdo con la información brindada no se facilita para una entidad la realización de proceso de capacitación teniendo en cuenta la escasa afluencia de usuarios con este tipo de discapacidad dentro de las entidades. Lo anterior denota que de acuerdo con los factores observados en este espacio, el factor de rentabilidad juega un papel importante en la implantación de cualquier estrategia en la entidad bancaria.

Por su parte el personal de planta de la compañía manifestó en su generalidad que ante un tipo de circunstancia como la atención de la población sorda, el protocolo manifiesta el dirigirse

directamente hacia una persona de mayor rango para evaluar la situación, no obstante este sistema de contingencia muestra retardos debido al hecho de que las decisiones se deben tomar de manera inmediata y esto no cumple con los parámetros de eficiencia que debería tener la compañía.

De la misma manera, ninguno de los empleados manifestó haber recibido capacitación para afrontar este tipo de circunstancias, por lo que dentro de la compañía no existe una persona especializada en este tema que brinde apoyo en caso de ser necesario, así mismo, los empleados manifiestan que el centro de atención en materia de discapacidad está en la población con discapacidad visual puesto que al parecer es la problemática más visibilizada en el sector.

A manera de conclusión se puede decir que esta entidad debe prestar atención a los factores externos dentro del protocolo para atención a personal con discapacidad auditiva, puesto que si bien han trabajado el tema desde algunas perspectivas deben tener en cuenta que uno de los factores que más combate la exclusión de esta población marginada es centrar su atención en el problema y dejar de lado las lógicas mercantilistas que limitan este tema a una situación de utilidad económica. Así mismo, se hace pertinente enfocar más sus estrategias de contención en la capacitación del personal para estar sí preparados ante cualquier situación que se les presente.

4.1.1.4. Bancolombia

En esta entidad bancaria que fue visitada durante los días 15 y 17 de marzo de 2022 se pudo observar una serie de situaciones que llaman la atención respecto al tema tratado. Para iniciar es importante destacar que en esta entidad fue posible visibilizar un protocolo establecido de manera general en el que se contemplan las personas con discapacidad auditiva en estos procesos de atención.

Al conversar con una de las personas encargadas de la parte administrativa, se pudo establecer que la entidad ha venido trabajando este tipo de temas pero no se observan resultados concretos que hagan frente a las problemáticas derivadas de la exclusión con discapacidad.

Lo anterior debido a la falta de instrucción para las personas que se encuentran encargadas de tomar las decisiones dentro del banco, puesto que si bien han recibido algunos comunicados informando la necesidad de fortalecer la capacidad de reacción de la compañía para este tipo de situaciones, no se han presentado un conjunto de acciones concretas que establezcan un paso a paso para la atención de la población sorda.

Por otra parte, también vale la pena destacar que al consultar a las personas presentes en la entidad, se puede identificar que la mayoría están conformes con la atención prestada, pero ninguno conoce el protocolo que debe seguir un discapacitado para ser atendido, por lo cual a pesar de que reconocen la señalización que brinda la entidad no existe una claridad sobre la forma en la que la entidad enfrenta este tipo de situaciones particulares.

Los empleados de la entidad por su parte destacan la importancia de la atención a la población discapacitada pero no han recibido instrucciones precisas respecto al tema, motivo por el cual no están preparados para atender a un ciudadano con estas características, lo cual deja a la entidad en un bajo nivel de competitividad con respecto a otros bancos del mercado.

Con base en todo esto es posible concluir que esta entidad bancaria debe seguir trabajando en estrategias de acción que les permita fortalecer sus competencias internas y externas en el campo de la atención al cliente con discapacidad auditiva, esto debido a que si bien brindan una atención muy personalizada y cordial con la mayoría de sus clientes, no han realizado acciones que les permitan disponer de un personal capacitado en esta área. Lo anterior tiene serias consecuencias puesto que en un futuro la normatividad exigirá a cada uno de los

bancos cumplir con los protocolos para satisfacer las necesidades de este tipo de población en condición de discapacidad auditiva.

4.1.1.5. Banco BBVA

Dentro del Banco BBVA que fue visitado entre el 28 y el 31 de marzo de 2022 es posible observar una serie de circunstancias muy similares a otras de las entidades visitadas, ya que contemplan dentro de su protocolo la posibilidad de atender a personal con discapacidad auditiva, además se puede destacar la organización con la que los empleados se distribuyen las labores dentro de la entidad bancaria.

Así las cosas al consultar en la parte administrativa sobre los mecanismos de atención al cliente para personas con discapacidad auditiva, la persona encargada manifiesta que dentro de esta sucursal no se presentan muchos usuarios con este tipo de características, motivo por el cual a pesar de que los empleados han recibido charlas respecto a este tipo de situaciones, durante el tiempo que ha permanecido esta persona allí no se han visto en la necesidad de activar el protocolo.

Por otra parte, también se destaca que la entidad cuenta con todo tipo de señalización pertinente para atender a los usuarios con discapacidad, sin embargo, en esta entidad fue la primera vez que se contempló la posibilidad de que los discapacitados debían asistir en compañía de una persona responsable de orientarlos en cada una de las etapas, lo cual es una posición desde la cual se plantean un conjunto de ventajas y desventajas, esto teniendo en cuenta que para realizar un juicio respecto a este tipo de situaciones se deben contemplar una serie de factores socioeconómicos que pueden influir en las posibilidades que tenga cada usuario de estar acompañado.

Los empleados por su parte reconocen la importancia de abordar este tipo de circunstancias de manera responsable dentro de las entidades e incluso se manifiestan dispuestos a capacitarse sobre el tema, puesto que aunque reconocen haber recibido charlas sobre este tipo de temas, no se ha realizado una estrategia de capacitación que les permita aprender lengua de señas para enfrentar estas situaciones.

Para finalizar es posible concluir que a pesar de que en este espacio existe una gran fortaleza en términos de gestión del conocimiento dentro de cada uno de los empleados, no se han desarrollado estrategias concretas que permitan plantear un plan de contingencia para circunstancias en las que sea necesario prestar atención a la de población discapacidad auditiva, lo cual, al igual que en los casos anteriores reproduce un conjunto de relaciones de desigualdad y discriminación dentro de espacios públicos como lo son las entidades bancarias.

5. Aprendizajes

En el siguiente apartado se destacan un conjunto significativo de aprendizajes desde diferentes perspectivas que fueron apropiados a partir de la experiencia en el desarrollo de este proyecto y de la práctica en general. Para ello se tendrán en cuenta una serie de aspectos destacados como lo son lo humano, lo social, lo económico, lo profesional y la perspectiva desde la socialización de la experiencia, las cuales se describen a continuación:

5.1. Aportes Significativos de la Experiencia en lo Humano

Desde la perspectiva humana esta experiencia contribuyó en el fortalecimiento de los valores, ya que gracias a este proyecto fue posible analizar diferentes factores de discriminación que vive la población con discapacidad, lo cual es un aporte importante en términos de sensibilización hacia las problemáticas sociales, puesto que a pesar de que una gran cantidad de personas conocen buena parte de las dificultades que viven la población sorda en el municipio y en el país, no muchas realizan propuestas para mejorar su calidad de vida.

Por otra parte, el fortalecimiento en términos de conocimiento también es otro factor destacable dentro de los aprendizajes desde lo humano, ya que debido a esto fue posible entender cómo trabajan los temas vinculados a la discapacidad auditiva desde la academia, de esta manera, también surgen nuevas ideas que permiten apropiarse algunas de las herramientas y métodos utilizados por otros autores para fortalecer así el conjunto de conocimientos que se aprendieron desde la universidad.

También es importante destacar que el enfoque social de la universidad fomenta en cada uno un desarrollo de las relaciones interpersonales de una manera respetuosa, tolerante,

comprensiva y colaborativa, lo cual sin duda alguna ayuda en el fortalecimiento de las interacciones sociales en el contexto laboral y personal fortaleciendo así las cualidades de cada persona.

5.2. Aportes Significativos en lo Social

Desde la perspectiva social este proyecto brindó la posibilidad real de analizar las relaciones intercomunitarias que se presentan en el marco de diferentes contextos poblacionales, puesto que a pesar de que se pensaría que un lugar como las entidades bancarias reúne a un conjunto de personas en condiciones de igualdad para brindarles una serie de servicios, la realidad de cada individuo que asiste allí se ve permeada por una serie de relaciones de poder que hacen que se reproduzcan las condiciones de desigualdad.

Lo anterior es una de las grandes enseñanzas que quedaron en evidencia como resultado de la observación realizada dentro de cada espacio, ya que al analizar la prioridad que se le da a la población discapacitada o mayor de edad dentro de estos lugares es claro que por más de que el banco priorice su atención, al no contar con los medios adecuados para establecer una adecuada comunicación, la prestación de los servicios es inútil y los usuarios deben resignarse a estar excluidos por falta de ayuda.

Ante esta reflexión es claro que uno de los enfoques sociales de este trabajo es la realización de una herramienta que contribuya a la inclusión de las personas con discapacidad, por lo que desde allí se plantea contribuir a la eliminación de la histórica marginación que han tenido las poblaciones vulnerables y se busca que esta estrategia, que en un principio está planteada a pequeña escala, pueda ser utilizada en otros contextos sociales donde sea necesaria y pueda ayudar a más ciudadanos.

La responsabilidad social que es otro de los sellos característicos de la universidad también se ve reflejado en este proyecto, pues durante el proceso de trabajo de campo se pudo establecer contacto con una gran cantidad de personas y se les cuestionó sobre la realidad de los discapacitados en el municipio, ante lo cual, la mayoría coincidieron en afirmar que existe la necesidad de que todo tipo de entidades, además de otros espacios como la academia, se comprometan a generar procesos de transformación social que permitan salir de la gran cantidad de necesidades que tiene la ciudadanía, espacialmente en los sectores referentes a las poblaciones de alta vulnerabilidad.

Debido a esto, UNIMINUTO es una de las organizaciones que trabaja constantemente por infundir en sus empleados, estudiantes y demás personas de la sociedad, una serie de valores colectivos que ayuden a transformar los distintos contextos sociales, siendo este tipo de proyectos la oportunidad adecuada para transformar la realidad de los más vulnerables y aprender algunos aspectos de la sociedad.

5.3. Aportes Significativos en lo Económico o Técnico

Desde una mirada económica y técnica a través de este proyecto se puede reconocer como los bancos no han tenido la suficiente implementación de técnicas y manejo de personal incluyente para las personas con discapacidad auditiva, produciendo así, no solo una falta de comunicación y comprensión hacia estas personas, sino también generando posibles pérdidas de clientes y menor competitividad para este sector del mercado.

Es por esto que dentro de los aportes económicos de este proyecto, se encuentra el mejoramiento de las capacidades y habilidades en lenguaje de señas y expresiones fundamentales para la buena comunicación con personas sordas de los administrativos y demás funcionarios

dentro de la entidad bancaria, para así, aumentar la capacidad de inclusión y participación activa dentro del mercado que permita fomentar la competitividad e inclusión a las personas con discapacidad dentro de la entidad bancaria.

También dentro de los aportes técnicos de la realización del proyecto, se puede resaltar el estudio, análisis y comprensión de la problemática central, las escasas habilidades que tienen las entidades bancarias frente a la población con dificultades auditivas, el planteamiento de protocolos y soluciones a esta problemática dentro del banco donde se abarcaron a la mayor parte de funcionarios debido al poco conocimiento especializado dentro del área de lenguaje de señas.

Es por esto, por lo que, la Universidad Minuto de Dios, no solo incentiva la conciencia e inclusión social en cada uno de los estudiantes, sino también es una organización la cual promueve soluciones técnicas y económicas para el tratamiento de distintas problemáticas las cuales pueden estar involucrados sus estudiantes, empleados, colaboradores, etc.

5.4. Principales Aprendizajes para el Perfil Profesional

Dentro de los principales aportes para el perfil profesional como administrador de empresas, se encuentra la realización de diagnósticos y manejo de problemáticas dentro de la entidad bancaria, conociendo el proceso de análisis de gestión interna, participación y procedimientos administrativos existentes dentro del banco y por mejorar.

Durante el proceso de este proyecto la comprensión, análisis y ejecución del diagnóstico permitieron una mayor y mejor capacidad para la producción de soluciones y herramientas las cuales sean útiles y ayuden a mitigar la exclusión por parte de las entidades bancarias a las personas con discapacidad auditiva, generando así una mayor participación a esta población.

Asimismo, el análisis de gestión interna que se realizó permitió conocer como son los procesos utilizados por el banco para la buena realización y prestación de su servicio, con esto se pudo detectar las fallas y/o procesos por mejora para así crear un vínculo más cercano con los clientes y lograr el aumento de credibilidad y competencia dentro del sector bancario del municipio de Girardot.

También, dentro de todo este proceso, uno de los aprendizajes más importantes es el estudio y análisis del mercado, ya que conociendo la mayor parte de los procesos administrativos de la entidad bancaria, se puede destacar el cómo se puede ir evolucionando y mejorando a través de ciertas carencias y características de la entidad, para así satisfacer de la mejor manera a todos las personas dentro de su comunidad sin importar las discapacidades y diferencias que estos puedan tener, realizando un proceso incluyente, educativo, informativo y rentable para la entidad bancaria.

Es por esto, que todas estas habilidades y conocimientos a través de este espacio son fundamentales para el crecimiento tanto personal como profesional, aumentando las competencias, técnicas y fortalezas que desde UNIMINUTO se han venido potenciado con el transcurrir de la carrera.

5.5. Aprendizajes Abordados desde la Perspectiva de la Socialización de la Experiencia

En Colombia existe una gran brecha dentro de las entidades públicas y privadas y las personas con discapacidades auditivas, esto se puede evidenciar dentro del análisis del Instituto Nacional para Sordos, donde se calcula que solo el 11% de los niños con discapacidad auditiva están matriculados en entidades educativas. Pese a ser una minoría dentro del país con el 1.1% de

personas con discapacidad en 2019, esto no puede ser causa de exclusión dentro de estas entidades, ni mucho menos un limitante para interactuar con otras personas de la sociedad.

Por esto, a través de la socialización y visibilización de este proyecto, se busca la implementación de mecanismos que permitan aumentar las capacidades y habilidades comunicativas e interactivas hacia estas personas con discapacidad dentro las entidades públicas y privadas, en este caso, los bancos en el municipio de Girardot, lo anterior debido a que esto representa una posibilidad económica e incluyente importante para estas entidades bancarias.

También, esta experiencia debido a su rentabilidad y capacidad de realización se hace viable para un proceso de implementación de estas herramientas y elementos dentro de otras entidades bancarias, incentivando la participación de estas personas sordas, la capacidad y competencia de los bancos y disminuyendo la brecha de participación que existe dentro de las organizaciones públicas y privadas con las personas con discapacidades auditivas.

En conclusión, se pueden ver varios tipos de aprendizajes, tanto técnicos como personales a través de este proceso, siendo este un proyecto con un sentido social que contribuye a tener una sociedad más incluyente y entidades que puedan lograr sus objetivos y metas a través de procesos administrativos, así mismo también se busca que este tipo de estrategias sirvan a los clientes para recibir una mejor calidad en sus procesos y servicios que les brindan los bancos.

6. Conclusiones

Las conclusiones planteadas a continuación, no solo esto se han podido rescatar a partir de este proyecto, ya que debido a todos los procesos de análisis que se dieron para conocer la problemática de las personas con discapacidad auditiva fue posible construir una diversidad de perspectivas sobre el tema.

Para empezar se puede evidenciar la falta de información e interés por parte de ciertas entidades bancarias las cuales no cuentan con un apoyo visual o tecnológico que ayude a la interacción y participación de las personas con discapacidad auditiva, siendo estas obligadas a estar acompañadas por otra persona o utilizar métodos más complejos para su buena interacción dentro de estas organizaciones.

Por otra parte, dentro de las técnicas que se utilizaron para la implementación y análisis del proyecto se logra destacar como son los procesos administrativos frente a la comunicación y participación de las personas sordas de las distintas entidades visitadas, denotando la poca eficacia y especialización de las entidades en temas vinculados a la atención de usuarios con discapacidad auditiva.

Asimismo, en la realización del ejercicio y los mecanismos para la mitigación de esta problemática, se pudo evidenciar las escasas habilidades del personal del banco frente a la atención de las personas con discapacidad auditiva, con esto es posible reflexionar frente a los mecanismos de enseñanza y la importancia que se le da al lenguaje de señas como proceso interactivo e incluyente dentro de estas entidades.

Por otro lado, una de las dificultades que se descubrieron al realizar este proyecto fueron las dinámicas, tiempos, interés y voluntad por parte de los actores participantes, ya que las

estrategias, espacios y tiempos para este proyecto se vieron limitados por factores tanto interiores como exteriores.

Por último, con respecto a los resultados que se dieron a través de todo este proyecto se puede concluir que la participación de los funcionarios, la capacitación en las personas y otro tipo de herramientas son viables para realizar un proceso de implementación sobre los contextos descritos, teniendo en cuenta que de esta manera se puede lograr una mejor interacción y rendimiento en los procesos de la entidad bancaria.

6.1. Recomendaciones

- El lenguaje de señas es importante para la buena interacción por parte de entidades públicas y privadas, por ello se recomienda crear unos mecanismos dentro de estas entidades las cuales puedan manejar y capacitar al personal para este tipo de interacciones.
- El realizar nuevos estudios sobre las entidades bancarias y no bancarias que aborden de una manera más profunda la participación e interacción con las personas con discapacidades auditivas, dada su importancia para encontrar nuevos métodos y procesos dentro de los cuales se puedan mitigar la exclusión de estas personas en los lugares públicos y privados.
- Asimismo se recomienda buscar alternativas dentro y fuera de los bancos en donde las personas sordas puedan tener una interacción satisfactoria sin intermediarios y así aumentar la comodidad y cotidianidad de las dos partes.
- También se aconseja a los bancos buscar estrategias administrativas y metodológicas las cuales ayuden a utilizar herramientas las cuales contribuyan a la participación e inclusión de las personas con discapacidades auditivas.

7. Referencias Bibliográficas

Observatorio Social Población Sorda Colombiana (2014) Perfil de Matrícula de Estudiantes

Sordos por Entidad Territorial Municipio de Girardot – Cundinamarca. Instituto Nacional para Sordos – INSOR.

http://www.insor.gov.co/observatorio/download/perfil_matricula_019_Girardot_2015.pdf

INSOR (2020) Informe de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés.

Ministerio de Educación Nacional, La educación es de todos. Bogotá D.C, – Colombia

<https://www.insor.gov.co/home/descargar/Caracterizacio%CC%81n-Ciudadanos-2020.pdf>

Plus Publicación (2021) Los discapacitados en Girardot, ¿ni se ven ni se escuchan? Periódico

Digital Plus Publicación. Girardot Cundinamarca.

<https://pluspublicacion.com/ciudad/los-discapitados-en-girardot-ni-se-ven-ni-se-escuchan#:~:text=Es%20que%20mira%2C%20somos%20m%C3%A1s,no%20supera%20las%20180%20personas.>

Marco teórico

López Gómez, L. (2020). Aprendiendo lengua de señas colombiana: proceso sine qua non para la

equidad y la inclusión intercultural. En: Muñoz-Borja, P. (Ed. científica). Discapacidad y

TIC: estrategias de equidad, participación e inclusión (pp. 121-150). Cali, Colombia:

Editorial Universidad Santiago de Cali. [https://plataformavoluntariado.org/wp-](https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2020/07/discapacidad-y-tic.pdf)

[content/uploads/2020/07/discapacidad-y-tic.pdf](https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2020/07/discapacidad-y-tic.pdf)

- Reategui, Ríos. S (2019) La importancia del intérprete de lengua de señas en los servicios públicos de Trujillo – Perú. Universidad Cesar Vallejo. Tesis de grado. Licenciatura en Traducción e interpretación. Facultad de Educación e Idiomas.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39934/Reategui_RS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez Casado, J. Inmaculada; Benítez Merido, José Miguel (2009) Un Nuevo Perfil Competencial para la Inclusión Escolar: Análisis de la Formación Reglada de los Intérpretes de Lengua de Signos para la Comunidad Sorda de Extremadura (España). International Journal of Developmental and Educational Psychology, vol. 3, núm. 1, 2009, pp. 275-284 Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, Adolescencia y Mayores Badajoz, España
<https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832322030.pdf>
- Sukhdev, P. (2013). Corporación 2020: transformar los negocios para el mundo del mañana. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de
<https://elibro.net/es/ereader/uniminuto/70414?page=208>.

Marco Legal

- Congreso de Colombia (2005) Ley 982 por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones. publicada en el Diario Oficial 45995 de agosto 9 de 2005.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17283>
- Ministerio de Salud (2017) LEY ESTATUTARIA 1618 DE 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las

personas con discapacidad”. Gobierno de Colombia.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/documento-balance-1618-2013-240517.pdf>

Ministerio de Educación (1998) DECRETO 672 DE 1998. “Por el cual se modifica el artículo 13 del Decreto 2369 de 1997.”

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=10812>

Consejo nacional Electoral (2019) RESOLUCIÓN No. 1711 de 2019 (8 de mayo) Por medio de la cual se regula el cumplimiento de las disposiciones legales sobre población con discapacidad auditiva, y se ordena que toda publicidad, pedagogía y divulgación de las ideas políticas a través de los medios de comunicación y, especialmente, los canales de televisión abierta públicos y privados, deberán propiciar el acceso a la información electoral, dotándolo de adaptaciones precisas, específicamente en lengua de señas colombiana, en adelante, LSC, para la participación en los contextos políticos del país a la población sorda. https://www.insor.gov.co/home/descargar/resol_1711_de_2019.pdf

Categorías

Congreso de Colombia (2005) Ley 982 por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones. publicada en el Diario Oficial 45995 de agosto 9 de 2005.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17283>

Gálvez Moreno, E. J., & Vargas Hernández, J. G. (2018). El Impacto del Servicio al Cliente de las Empresas Mexicanas en Función de la Atención al Cliente. *Economía Y Administración (E&A)*, 9(2). <https://doi.org/10.5377/eya.v9i2.6657>

Morales, Ana María. (2008). Programas de estudio de la lengua de señas venezolana para sordos. *Educere*, 12(41), 257-268. Recuperado en 04 de noviembre de 2022.

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102008000200005&lng=es&tlng=es.

Planeación metodológica

Taylor y Bogdan (1984) La observación/ La Observación participante

http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_observacion.pdf