

Desarrollo de una capacitación virtual universitaria para estudiantes de la carrera de Educación Comercial con énfasis en Docencia, sobre la atención a la Comunidad Sorda Costarricense fundamentada en las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación; en la División de Educología de la Universidad Nacional, Campus Omar Dengo, período 2020-2021

Proyecto presentado en la
División de Educología
Centro de Investigación y Docencia en Educación
Universidad Nacional

Para optar por el grado de Licenciatura en
Pedagogía con énfasis en Didáctica

Estudiantes:

Angie Raquel Benavides Brenes
Leónidas Ernesto Guevara Cárdenas
Abigail Pamela Sánchez Granados

Tutor:

M.Ed. Pedro Alonso Montero Vargas

Comité asesor:

M. Ed. Silvia García Vargas
M. Ed. Herminia Ramírez Alfaro

Julio, 2022
Campus Omar Dengo

**CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN CIDE
DIVISIÓN DE EDUCOLOGÍA
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA CON ÉNFASIS EN DIDÁCTICA**

“DESARROLLO DE UNA CAPACITACIÓN VIRTUAL UNIVERSITARIA PARA ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE EDUCACIÓN COMERCIAL CON ÉNFASIS EN DOCENCIA, SOBRE LA ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA COMUNIDAD SORDA COSTARRICENSE FUNDAMENTADA EN LAS PEDAGOGÍAS DE LA INCLUSIÓN Y LA COOPERACIÓN; EN LA DIVISIÓN DE EDUCOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL, CAMPUS OMAR DENGO, PERIODO 2020-2021”

ESTUDIANTES:

ABIGAIL PAMELA SÁNCHEZ GRANADOS
ANGIE RAQUEL BENAVIDES BRENES
LEONIDAS ERNESTO GUEVARA CÁRDENAS

SE HACE CONSTANCIA DE QUE EL PRESENTE TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN FUE APROBADO MEDIANTE SESIÓN VIRTUAL REALIZADA EL 12 DE JULIO DEL 2022 A LAS 5:00 P.M.

EL COMITÉ EVALUADOR SE CONFORMÓ DE LA SIGUIENTE MANERA:

MED. PEDRO MONTERO VARGAS	TUTOR
MED. SILVIA GARCÍA VARGAS	ASESORA
MED. HERMINIA RAMÍREZ ALFARO	ASESORA
MED. MARÍA JESÚS ZÁRATE MONTERO	REPRESENTANTE DECANATO
MED. MARCELA GARCÍA BORBÓN	REPRESENTANTE EDUCOLOGÍA

FIRMA DE LA DIRECTORA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

Dedicatorias

Este proyecto que he realizado con mucho amor, compromiso y responsabilidad, quiero dedicarlo a mi mamá y mi papá, ya que es gracias a que ellos se sienten orgullosos de mí, que día a día busco superarme, crecer y hacer todo con excelencia como si fuese para Dios. También, lo dedico a mi tío Enrique Brenes, quien era docente de Artes Plásticas y todo el tiempo me pasaba preguntando como iba con mis estudios, dándome palabras de aliento para seguir adelante, repitiendo todo el tiempo “no pare de estudiar, vaya aunque sea a poquitos, llevando materias, de una en una si es necesario y va a ver que en algún momento termina”. Hoy yo vivo y él brilla, falleció en setiembre de 2021, y me hubiese encantado que pudiese ver que lo logré.

Angie Raquel Benavides Brenes

Todo este proceso desde el inicio hasta que su culminación se lo dedico a mi mamá y a mi hermana. Por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes en los que se incluye este. Me formaron con reglas y con libertades, pero al final de cuentas, siempre cuento con ese apoyo incondicional. Gracias María y gracias Olga.

Leónidas Ernesto Guevara Cárdenas

La producción investigativa es un arduo y largo camino. Requiere de mucha dedicación, lucha, compromiso y sobre todo mucho amor. Desde el enamoramiento a mi profesión es que logré realizar mi búsqueda para acrecentar mis conocimientos y dejar huella sobre aquellas personas que también “son yo”; y es por eso que dedico este proyecto a toda persona que se identifique con el quehacer docente desde y por el amor. Además, dedico este trabajo a toda persona que me acompañó en cada momento y me brindó su apoyo: mi madre, padre, hermanos y hermana, a mis sobrinas y sobrinos, mis rayos de luz, a quienes les deseo que tomen lo positivo de su tía y crezcan como ser-persona. Finalmente, lo dedico a mis adorables Angie y Ernesto: gracias por llevar a cabo este proceso a mi lado, por ese día en clase preguntarme si quería trabajar con ustedes: ¡sí pudimos!

Abigail Pamela Sánchez Granados

Agradecimientos

Agradezco inicialmente a Dios, pues he sentido su respaldo en este proceso, en el cual he bendecido su nombre a pesar de que tan mala o buena fuese la situación. Además, fue él quien me premió con el don de enseñar y eso me llena el corazón de amor.

También agradezco a mi mamá y a mi papá. A mami por siempre preocuparse en preparar mi almuerzo y estar pendiente de si comía, por levantarse temprano conmigo y despedirme en el portón. A papi por motivarme tanto en todo momento y a ambos por inculcar en mí valores e impulsarme a superarme.

Agradezco a mi novio y pronto esposo por escucharme cuando estaba en crisis y cuando estaba muy motivada también.

Por otra parte, agradezco a cada persona que estuvo en mi proceso de formación universitaria, cada compañero o compañera que me ayudó, cada amigo o amiga que me acompañó y me hizo reír, cada persona docente que me formó. A la Universidad Nacional que tantas veces me dio esa beca para poder estudiar.

Por último, siento mucha gratitud hacia mi profesor tutor Pedro Montero Vargas por toda su dedicación y acompañamiento, él ha sido parte fundamental en este proceso, sin su guía y motivación no hubiésemos llegado hasta aquí.

Angie Raquel Benavides Brenes

En primer instancia a todos los docentes que me acompañaron durante este proceso. A mi familia por confiar, por los valores y cada palabra de apoyo. Finalmente quiero agradecer a mis compañeras de tesis, Angie y Abigail por estar ahí, les agradezco cada gesto y cada minuto compartido y por ser parte de este proceso; y al profesor tutor Pedro por el tiempo dedicado y conocimiento brindado.

Leónidas Ernesto Guevara Cárdenas

Una y otra vez me repetí constantemente que jamás sería docente, que podría estudiar cualquier otra profesión pero si llegaba el día en que alguien no comprendiera mis explicaciones frente a un pizarrón no tendría el don de la paciencia para hacerlo nuevamente. Es por ello que, agradeceré en primer lugar a mi amada profesión por encontrarme y llenarme tanto el corazón con la enseñanza y el aprendizaje.

Agradezco a mi amada madre por estar siempre a mi lado, por darme la oportunidad de estudiar y sacar a sus 4 hijos e hijas adelante. Te mereces el universo.

Agradezco al profesor-tutor Pedro Montero Vargas por guiarnos durante cada paso, por ser una de las bases más importantes y desde el inicio decirnos ¡sí podemos lograrlo!

Agradezco a las lectoras y asesoras: Herminia, Olga y Silvia, quiénes nos dieron su acompañamiento sin pensarlo.

Con mucho cariño le doy las gracias a la bella mamita de Ernesto, doña María, por recibirnos en su hogar en cada reunión de trabajo y siempre alimentarnos.

Por último, agradezco a toda persona que durante este proceso nos haya dado una palabra de aliento, un empujón, una sonrisa o un abrazo.

-Abigail Pamela Sánchez Granados

RESUMEN

Benavides, A.; Guevara, E. y Sánchez, A. Capacitación virtual sobre a la Comunidad Sorda Costarricense desde las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación

servicioalcliente.lesco@gmail.com
Universidad Nacional
Sede Omar Dengo, Heredia, Costa Rica

En esta investigación fue aplicada una capacitación docente universitaria para personas estudiantes en formación docente con el fin de acrecentar sus competencias en una de las áreas del conocimiento más relevantes de la profesión: la atención al cliente. La meta fue alcanzar la ruptura de los abordajes propuestos tradicionales para convertirla en una atención inclusiva, humanitaria, equitativa, holística y sensible a la realidad en términos socio-culturales. En este caso, fue enlazado el desarrollo de competencias para la atención a la Comunidad sorda Costarricense y la aplicación de las pedagogías actuales innovadoras garantizando así, una educación que respeta la dignidad humana y que brinda una perspectiva del quehacer docente desde una mayor consciencia crítica de la realidad nacional. Lo investigado se fundamenta en el modelo de las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación por su cosmovisión de la transformación educativa y la no fragmentación de los saberes. Se aplicó el diseño interpretativo desde la visión cualitativa. La población participante incluye a las personas estudiantes activas en formación de la carrera de la Educación Comercial con énfasis en Docencia desde el primer y hasta el cuarto año durante de carrera. Los instrumentos corresponden a: historia de vida, entrevistas y cuestionario. En general, los resultados mostraron la necesidad de formación e importancia cultural de la temática, del reconocimiento de la población sorda y su lengua materna, el gran aporte de las pedagogías innovadoras en la educación a nivel país y la reingeniería ineludible de la atención al cliente hacia una atención inclusiva.

Lo concluido revela que a través de las capacitaciones es posible crear conocimiento; transformar la relación entre el currículo escolar, la didáctica y la pedagogía; des-construir y re-construir críticamente conceptos relacionados con el estudio; alcanzar la sensibilización en los temas abarcados, valorar las comunidades ricas en una cultura propia; fomentar el respeto de los derechos humanos y promover la cooperación y la inclusión educativa.

Esta investigación pretende ser un referente para futuras investigaciones del mismo ámbito.

Palabras clave: Capacitación, pedagogía, didáctica, inclusión, cooperación, atención inclusiva, Comunidad sorda, Cultura Sorda y persona Sorda.

ABSTRACT

Benavides, A.; Guevara, E. & Sánchez, A. Virtual capacitation regarding customer attention toward the Costa Rican Deaf Community from perspective of Inclusion and Cooperation Pedagogues

This research has applied a capacitation on university students on the teaching field with the goal of increasing their competences in one of the most relevant axles of the profession: the costumer service. The goal was to reach a breakup of the already propused traditional approaches to turn it into an inclusive, humanitarian, equal, holistic, and sensitive towards the reality in socio cultural factors. In this case, it has been linked the development of competencies towards the attention of Costa Ricans Deaf Community and the application of current innovative pedagogies, to guarantee an education respectfull for human dignity and provides a better perspective of the roll of teacher, from a critical conscioussness

from the reality of the country. The investigation is sustained in the model of Inclusion and Cooperation Pedagogies for its worldview transformation of the education and the non-fragmentation of knowledge. An interpretative design was applied through a qualitative vision and the participants including all active students on the Commercial Education career with emphasis in teaching from their first through fourth year. The used tools were: life history, interviews, and the questionnaire. In general, the results showed a teaching necessity and the cultural importance of this theme, to acknowledge of the deaf community and their native language the great contribution from the innovative pedagogies in the education of the country and the reinforcement of customer service towards a more inclusive environment.

In conclusion, it is revealed that with training it is possible to create knowledge, transform relations between scholars' program, teaching, and pedagogues, to deconstruct and rebuild the concepts related with the study, to conquer the sensibilization of the topics; to value communities rich with their own culture, fostering respect towards human rights, to promote cooperation and a more inclusive education. This investigation pretends to be a reference for future investigations under the same topic.

Key Words: capacitation, pedagogue, teaching, inclusion, cooperation, inclusive care, deaf community, deaf culture, and deaf person.

Tabla de contenido

Dedicatorias	III
Agradecimientos	IV
Resumen	V
Índice de tablas	XI
Índice de figuras	XII
Capítulo I	14
Introducción al tema de investigación	14
Tema	14
Antecedentes	14
Descripción, contextualización y formulación del problema	18
Justificación	19
Paradigma, enfoque y tipo de investigación	23
Descripción de unidades y categorías de análisis	24
Descripción de instrumentos a utilizar	25
Descripción del análisis a realizar	27
Capítulo II	28
Referentes teóricos que sustentan la investigación	28
Educación	28
Educación inclusiva	29
Educación Especial	32
Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación	33
Universidad Nacional y Unidades Académicas	34
Capacitación universitaria	39
Cultura oyente inclusiva	40
Discapacidad	42
Normativas y leyes	43
Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, 7600	43
Ley de reconocimiento del Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO) como lengua materna, 9049	43

Ley de Reconocimiento y promoción del Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO), 9822	44
Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo, 8661	45
Política educativa costarricense	46
Instituciones del país relacionadas con la Comunidad y la Cultura Sorda	46
Centro Nacional de Recursos para la Educación Inclusiva	46
El Consejo Nacional de Personas con Discapacidad	47
Asociación Nacional de Sordos de Costa Rica	47
Pérdida auditiva o sordera	48
Tipos de sordera	49
Comunidad y Cultura Sorda	50
Lengua de Señas Costarricense (LESCO)	52
Variaciones lingüísticas	54
Servicio al cliente	56
Capítulo III	58
Diseño, ejecución y evaluación del proyecto	58
Descripción general de la población meta	58
Descripción del plan de trabajo	60
Objetivo general	60
Objetivos específicos	60
Recursos y materiales	60
Sostenibilidad financiera del proyecto	61
Etapas y cronograma de trabajo	62
Descripción de la evaluación del proyecto	65
Consideraciones éticas	65
Capítulo IV	69
Presentación del producto	69
Análisis de los resultados	81
Análisis de historia de vida	81

Análisis de entrevistas	85
Entrevista E1.	85
Entrevista E2.	88
Entrevista E3.	95
Análisis de cuestionario	101
Triangulación de los datos	107
Capítulo V	111
Resultados del proyecto	111
Sistematización de la experiencia	111
Productos	112
Conclusiones	112
Recomendaciones	115
Recomendaciones a la Universidad Nacional.	115
Al Centro de Investigación y Docencia en Educación	116
A la División de Educología y la coordinación de la Licenciatura en Pedagogía con énfasis en Didáctica	116
Para otras personas o instituciones externas	116
Limitaciones	117
Alcances	118
Referencias	119
Apéndices	127
1. Leyes.	127
A. Ley 7600. Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad	127
B. Ley de Reconocimiento de Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO) como Lengua Materna, 9049	128
C. Ley de Reconocimiento y Promoción de la Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO), 9822	129
2. Instrumentos aplicados	131
A. Historia de vida	131
B. Entrevista E1	134

C. Entrevista E2	136
D. Entrevista E3	138
3. Evaluación de la capacitación.	141
4. Enlaces de la capacitación en Facebook	143

Índice de tablas

Tabla 1. Indicadores de discapacidad en Costa Rica.	20
Tabla 2. Unidades y categorías de análisis.	24
Tabla 3. Tipos de sordera.	49
Tabla 4. Clasificaciones de la hipoacusia.	50
Tabla 5. Etapas de la investigación.	62
Tabla 6. Cronograma de trabajo.	63
Tabla 7. Etapas de la logística de la capacitación.	69
Tabla 8. Análisis de historia de vida.	81
Tabla 9. Análisis de entrevista E1.	85
Tabla 10. Análisis de entrevista E2.	88
Tabla 11. Análisis de entrevista E3.	95
Tabla 12. Análisis de cuestionario.	101
Tabla 13. Análisis UA1.	108
Tabla 14. Análisis UA2.	109
Tabla 15. Análisis UA3.	110
Tabla 16. Evaluación de la capacitación.	141

Índice de figuras

Figura 1. Invitación a capacitación.	59
Figura 2. Consentimiento informado.	66
Figura 3. Consentimiento informado de cuestionario.	67
Figura 4. Presentación del producto.	71
Figura 5. Medios de transmisión.	72
Figura 6. Días de capacitación.	73
Figura 7. Persona capacitadora.	74
Figura 8. Presentación de la persona capacitadora.	75
Figura 9. Persona intérprete.	76
Figura 10. Grupo investigador.	77
Figura 11. Cantidad de participantes cada día.	78
Figura 12. Temas abarcados.	79
Figura 13. Objetivo de la capacitación.	80

Este proyecto fue redactado bajo el uso del lenguaje inclusivo.

Para efectos de la investigación se escribe la persona Sorda con S mayúscula para hacer alusión a la persona y no a su sordera como condición médica.

Capítulo I Introducción al tema de investigación

Tema

Desarrollo de una capacitación virtual universitaria para estudiantes de la carrera de Educación Comercial con énfasis en Docencia, sobre la atención a la Comunidad Sorda Costarricense fundamentada en las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación; en la División de Educología de la Universidad Nacional, Campus Omar Dengo, período 2020-2021.

Antecedentes

En Costa Rica, existen dos instituciones vinculadas a la educación que trabajan juntas con la finalidad de ayudar a las poblaciones con discapacidad. Una de ellas, es el Ministerio de Educación Pública (MEP), el cual se encarga del desarrollo del sistema educativo del país, y es el ente que garantiza el acceso a toda la población a ejercer su derecho educativo. Por otro lado, el Centro Nacional de Recursos para la Educación Inclusiva (CENAREC), el cual se especializa en ofrecer una educación inclusiva desarrollada por personas con discapacidad, hecho que potencia el desarrollo personal y la participación de todas las personas en la sociedad.

Con el aporte de las dos instituciones mencionadas anteriormente, instituciones públicas y privadas que buscan favorecer a la comunidad sorda mundial, a continuación se presentan una serie de investigaciones que anteceden y sustentan esta investigación.

Para iniciar, el lingüista estadounidense James Woodward en la década del 1990, afirma que existían en Costa Rica cuatro lenguas de señas diferentes. La primera es llamada por Woodward OLESCO (original LESCO), y se habría derivado de la mezcla de las señas autóctonas de la región de San José con la Lengua de Señas Española traída por algunas

personas Sordas que estudiaron en escuelas españolas antes de que se abriera, en la década de 1940 (CENAREC, 2013).

En la Universidad de Costa Rica, una de las primeras investigaciones referentes a la temática, corresponde a la investigación de Retana en su grado de la maestría, cuyo tema es el aspecto verbal de la Lengua de Señas Costarricense, según el CENAREC (2013), esta tesis no pudo realizar comparaciones en sus resultados y sus enfoques, pero sirvieron de base para la descripción en la siguiente tesis.

El segundo trabajo, publicado el año 2000, lo realiza un profesor de la misma universidad. El artículo analiza la situación escolar de la población sorda del país, el cual ofrece un inventario de los estudios realizados hasta ese momento. Según el autor, las investigaciones lingüísticas hechas sobre la Lengua de Señas Costarricense son escasas y del todo insuficientes para sustentar la enseñanza de esta lengua.

Para los años 2003 y 2005, citado en CENAREC (2013), se logra analizar cuáles eran los puntos que se debían de fortalecer en la Lengua de Señas Costarricense, entre ellos eran la fonología, morfología, sintaxis y discurso; asimismo, habría que emprender una investigación detallada de los patrones que tenía la comunidad sorda y de las actitudes hacia su lengua. El autor Ramírez Valerio encuentra que la Lengua de Señas Costarricense, además de usar estrategias de codificación típicas de las lenguas orales (como el orden de aparición), también explota las posibilidades que le brinda la modalidad visual para marcar sus unidades de información dada y nueva.

Por otra parte, el autor también realizó un trabajo en el 2017, el cual buscaba una memoria histórica de las labores que ha realizado el Comité Nacional de LESCO a lo largo de dos años de trabajo, según el CENAREC (2013), él fue el responsable de la promoción de cursos y de la formación de instructores de esa lengua en el país, marcando significativamente la historia de la enseñanza y el aprendizaje.

Entre los estudios más recientes, una aplicación busca que las personas costarricenses aprendan la Lengua de Señas Costarricense. El proyecto es construido por María José Cárdenas, Wendy Castellón y Stephanie Schmidt. Ellas construyen un prototipo de la aplicación SoyLESCO. Este proyecto les permitió ganar la séptima edición del programa Mujeres en Ciencia y Tecnología, conocido como Mente en Acción.

En el año 2019, Jostin Chaves Sánchez, Carlos Ramírez Trejos y Mario Chacón Rivas construyeron un Avatar 3D para la creación de poses y fases culturales en Lengua de Señas Costarricense. Dicho proyecto tuvo lugar en el Tecnológico de Costa Rica. Se le llamó Plataforma Internacional de Edición de Lengua de Señas (PIELS) y se construyó mediante la validación a personas de la comunidad sorda.

Finalmente, según la necesidad y demanda actual para la enseñanza de la Lengua de Señas Costarricense el presidente de la República de Costa Rica Carlos Alvarado Quesada (gobierno 2018-2022) firmó el Proyecto de Ley que promueve la enseñanza y el aprendizaje de la Lengua de Señas Costarricense. Al respecto, se publicó un artículo en una cadena de noticias nacionales llamada NCR (2020) que da a conocer que

...en el marco de la conmemoración del Día Nacional de las Personas con Discapacidad, este 29 de mayo se firmó la ley N.º 9822 “Reconocimiento y promoción de la Lengua de Señas Costarricense (LESCO)”, como patrimonio cultural y lingüístico de la comunidad de personas Sordas (párr. 1).

La autora Ruth Claros Katchner (2015) plantea que las personas Sordas son un grupo étnico, que están unidas por una historia colectiva y unida, en la cual ellos deberían poder contestar las preguntas ¿qué soy? y ¿qué es especial en mí? El estudio en Chile y Argentina que realizó dicha autora tiene la finalidad de exponerle a Latinoamérica que las personas Sordas son parte de la gran riqueza cultural y lingüística.

Según Ronario Tenório de la empresa de HandTalk en Brasil, el resultado de la creación de la aplicación móvil desarrollada en el año 2012, que traduce texto a la Lengua de

Señas Brasileña (LIBRAS) destaca que el objetivo ha sido cumplido y que, “estamos uniendo a las personas, brindando más accesibilidad a millones de ellas y contribuyendo a un mundo más justo e inclusivo” (2019). La aplicación de la compañía ha tenido gran éxito al ser descargada más de un millón de veces. Esta aplicación es liderada por un simpático intérprete 3D llamado Hugo que automáticamente traduce de texto a voz para LIBRAS, esto según la descripción de la aplicación.

En Estados Unidos, se encuentra el Lenguaje de Señas Americano, predominante en el continente americano. El ASL, por sus siglas en inglés American Sign Language, “es un lenguaje completo y natural que tiene las mismas propiedades lingüísticas que los idiomas hablados, con una gramática que difiere del inglés” (National Institute of Deafness and Others Communication Disorders, 2019).

Las ASL son abreviaciones en inglés de edad, sexo y ubicación (age, sex, location), este idioma lo que pretende o unas de sus funciones es conocer más sobre una o varias personas. Es importante destacar que las ASL son una lengua pionera del señado.

En Francia Sylvie Gibet, Nicolas Courty, Kyle Duarte, Thibaut Le Naour construyeron en el año 2011, en la Universidad de Bretagne-Sud un Proyecto llamado The SignCom System for Data-Driven Animation of Interactive Virtual Signers: Methodology and Evaluation, que consta de dos sistemas para la generación automática de señas en la Lengua de Señas Francesa. Este proyecto permite animaciones pre calculadas para ser reproducidas, concatenadas y coarticuladas (llamado OCTOPUS). Además, crearon otro sistema denominado GeneALS, el cual construye señas aisladas a partir de descripciones simbólicas, utilizando animación basada en datos para la comunicación entre humanos y avatares.

Estos antecedentes demuestran la alta posibilidad de generar herramientas y espacios de acercamiento para con las personas Sordas, todo ello con la finalidad de apoyar el desarrollo y participación en sociedad con miras a la construcción de una cultura socio-culturalmente rica así como la valoración de su lengua.

Descripción, contextualización y formulación del problema

Entre los principales hallazgos anteriormente descritos, es posible visualizar que muchas de las investigaciones y proyectos realizados en relación a la Comunidad y la Cultura Sorda se han centrado en la parte comunicativa de las personas con pérdida auditiva; sin embargo, muy pocas abarcan otras temáticas relacionadas a sus propias necesidades e intereses.

La respuesta a la pregunta en cuestión brindará información de valor para llevar a cabo una capacitación virtual para futuras personas docentes de la Educación Comercial, que proporcione herramientas para la enseñanza tales como: el rompimiento de las posibles barreras de acercamiento y de comunicación, así como el desarrollo de competencias básicas para la atención de la población con pérdida auditiva costarricense; para ello, se enlazarán tres grandes unidades: la Cultura y la Comunidad Sorda, las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación y el Servicio al cliente.

Para dar respuesta a la problemática, el grupo investigador cuestionará los métodos utilizados actualmente en la enseñanza pública y la importancia que tiene la representación docente durante el proceso educativo mediante el uso de pedagogías innovadoras y como aplicarlas, así como la no fragmentación de los saberes, la cooperación e inclusión.

En cuanto a la Comunidad y la Cultura Sorda, se analizará el conocimiento actual sobre la temática en personas docentes de la Educación Comercial de la Universidad Nacional, se valorará el acompañamiento brindado a las personas con pérdida auditiva durante su proceso de aprendizaje escolar y universitario y se buscarán espacios para implementar de manera cooperativa la visión, intereses y necesidades de la comunidad en la capacitación virtual que se brindará.

En relación a la atención al cliente, se discutirá cuán necesario es el cambio en los abordajes propuestos tradicionales para con el fin de transformarlo en un trato equitativo, humanitario y pensado para toda persona.

Finalmente, la investigación se llevará a cabo en la División de Educología de la Universidad Nacional, durante el período 2020-2021, donde participarán las personas estudiantes activas en formación de la carrera de Educación Comercial desde el primer y hasta el cuarto año de carrera.

A raíz de lo anterior, se planteó el siguiente problema de investigación:

¿Cómo diseñar una estrategia de capacitación virtual universitaria para estudiantes de Educación Comercial de la División de Educología de la Universidad Nacional, sobre atención al cliente para la comunidad sorda costarricense fundamentada en las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación?

Justificación

El humanismo es un principio que fundamenta el quehacer académico de todas las instituciones públicas de la educación superior, tanto en la formación de personas profesionales como en la labor dirigida hacia los actores externos con los que se relacionan.

En este sentido, para la Universidad Nacional, el humanismo se convierte en un eje transversal que permite el quehacer académico en la docencia, la investigación y la extensión que se realiza.

Durante el proceso pedagógico, la población estudiantil juega un papel determinante como ente receptor y transmisor de conocimientos. Por ello, es importante que el proceso formativo de esta población contemple áreas transversales que les otorgue herramientas para enfrentarse a las necesidades y realidades contextuales a nivel país. De esta forma, las personas en formación pueden ser más integrales, sensibles a la realidad nacional e internacional en términos socioculturales.

Actualmente, en Costa Rica se ha cuestionado la importancia de la inclusión y la equidad en la cotidianidad costarricense. La priorización de una atención educativa holística se convierte en un accionar trascendental para la real transformación social.

En relación a esta labor, se han realizado modificaciones en el sistema educativo, por ejemplo, llevar a cabo la atención en las aulas escolares regulares a las personas estudiantes con necesidades específicas de aprendizaje y atención.

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) “a nivel mundial existen más de 1000 millones de personas con alguna condición de discapacidad, de estos casi 93 millones son niños” (Chaves; et al., 2019).

Según el último informe realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos de Costa Rica (2011), se promedia en 82 cantones la cantidad de personas con al menos una discapacidad. A continuación, se presentan los datos:

Tabla 1. Indicadores de discapacidad en Costa Rica.

Cantidad de cantones	%Hombres con al menos una discapacidad	%Mujeres con al menos una discapacidad	% Personas con al menos una discapacidad de los 0 a los 17 años	%Personas con al menos una discapacidad de los 18 a los 64 años	%Personas con al menos una discapacidad de los 65 a más años
82	10,4	10,7	3,6	10,4	40,9

Fuente: Elaboración propia. (2020). Con datos de inec.cr (2011).

En la tabla anterior, se visualiza la diferencia porcentual en el rango edad, en el que predominan las personas adultas mayores con un 40,9% donde las personas poseen al menos una discapacidad; al contrario, de la diferenciación entre el porcentaje de hombres y mujeres con discapacidad, que equivale al 3%.

Así mismo, para el año 2018, según el INEC, el porcentaje de la población de 18 años y más por situación de discapacidad, según la comprensión, veracidad y accesibilidad de la información que brindan las instituciones públicas a las personas, octubre y noviembre 2018 en

veracidad, informa un 37, 93% de población en situación de discapacidad necesita letra ampliada, audible, táctil, la Lengua de Señas Costarricense u otros.

A raíz de las estadísticas presentadas anteriormente, se plantea el cuestionamiento sobre el quehacer de la educación costarricense para garantizar el respeto a la dignidad humana desde el acceso a una educación integral y equitativa; en especial, a las personas con discapacidad. Según Chaves; et al. (2019) “en el Censo Nacional solo es posible contabilizar las personas que presentaban limitaciones para oír, las cuales alcanzan las 70.709 personas, para un 1,64% de la población”.

Desde este contexto, se visualiza la importancia del acercamiento a la realidad social desde la educación superior, con el fin de potenciar y brindar la adquisición de conocimientos para el desarrollo de la especialización necesaria en esta temática.

Para el Centro de Investigación y Docencia en Educación es indispensable reforzar en las personas en formación la educación desde la transformación social con criticidad y humanismo. Por tanto, se pretende fundamentar este proceso pedagógico de las futuras personas docentes mediante las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación. Al respecto, Carbonell indica que este modelo “se fundamenta en la cooperación entre iguales y entre el conjunto de actores de la comunidad educativa y en la transformación de la escuela” (2015, p. 121). A través de este modelo, las personas investigadoras proponen demostrar cuán importante es alcanzar una visión educativa no fragmentada que integre los saberes por igual, así como el uso de estrategias cooperativas e inclusivas.

Para ello, es necesario investigar sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje, la integración y atención de las diversas necesidades en las aulas del siglo XXI, donde las demandas son mayores y dichas labores se vinculan estrechamente con las instituciones a cargo de ejercer el derecho de acceso a la educación del país.

Existen una serie de conceptos, ideas, apropiaciones, entre otros sobre esta temática que influye en el quehacer docente; por lo que resulta relevante identificar el papel del sistema educativo sobre la problemática en estudio.

La División de Educología de la Universidad Nacional, menciona en su misión la promoción del desarrollo académico y socio afectivo de las personas docentes en sus diferentes grados académicos, a través del conocimiento pedagógico integral, con el fin de lograr la criticidad, independencia, participación y la creatividad; a esto añade que, el medio para cumplir con lo planteado es a través de “ la docencia, la investigación, la producción y la extensión para desarrollar una praxis educativa comprometida con el mejoramiento y la transformación inclusiva de la sociedad costarricense” (División de Educología, 2020, párr. 1). La presente investigación procura aportar al desempeño docente a nivel país, desde la capacitación en temáticas que fortalecen el perfil de salida de las personas estudiantes de educación.

Por otra parte, la carrera de Educación Comercial forma integralmente profesionales de excelencia en el área del Secretariado y/o la Administración de Oficinas en los ámbitos de la gestión administrativa, empresarial y educativa, atendiendo a las demandas de la sociedad para contribuir al desarrollo humano sostenible (Escuela de Secretariado Profesional, 2020, párr. 5).

Dentro de los contenidos interdisciplinarios, enfocados en el ámbito laboral, como es el secretariado ejecutivo, contabilidad, mecanografía, entre otras áreas, nace de la propuesta de tener un estudiantado preparado para las adversidades que se pueden presentar en las diferentes ocupaciones y tener una productividad adecuada.

Entre las principales tareas de una persona docente del área del secretariado es instruir a sus estudiantes en la atención al cliente. En la actualidad, la demanda social ante el recibimiento de prácticas de atención es muy elevada, apelan a la inclusión y el respeto. Por

tanto, para las personas docentes de la Educación Comercial es fundamental brindar herramientas que apelen a la conciencia, sensibilidad y un trato equitativo.

La finalidad es formar docentes críticos e independientes, capaces de poner en práctica la interdisciplinariedad en diversas aristas del conocimiento. Asimismo, acrecentar los principios humanísticos característicos de la Universidad Nacional, así como la equidad y el respeto por las diferencias.

La solución de la problemática planteada brindará herramientas para la persona docente en temas como la sensibilización y concientización de la diversidad social. Además, reforzará la existencia de una atención docente de calidad que esté acorde a las demandas actuales.

Desde la creación de la Ley N.º 7600 (2017), Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, se fortalece la integración de la diversidad social individual y colectiva. Dicha ley entra en vigencia a partir de mayo de 1996, cuando la Asamblea Legislativa declara que, “es de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes” (Artículo 1, p. 1).

Desde la educación es importante promulgar las diversas normas que rigen al país, así como asegurar el cumplimiento de los derechos de la población por igual. El fin es aplicar las políticas actuales en la inclusión para una convivencia armoniosa en sociedad.

Paradigma, enfoque y tipo de investigación

Uno de los principales propósitos de la investigación fue analizar la reacción del ser humano frente a las diferentes situaciones sociales, así como sus características. Por tanto, el paradigma de la investigación corresponde al interpretativo (Ricoy, 2006).

Además, se realizó desde la visión cualitativa (Hernández, 2014) ya que, uno de los propósitos fundamentales era reconocer la forma en la que las personas perciben la comunidad con pérdida auditiva, los conceptos relacionados con la discapacidad, la educación, la inclusión

y la realidad cotidiana de la Cultura sorda. Así mismo, compartir esta visión de vida a las personas docentes en formación, con la finalidad de haberles familiarizado con la temática en cuestión.

Finalmente, el tipo de investigación utilizado fue el fenomenológico ya que, se realizó la descripción de los fenómenos a raíz de experiencias, el fomento de la sensibilización y el desarrollo de conocimientos (Abarca, Alpizar, Sibaja y Rojas. 2013, p. 493), para lo cual se realizó la exploración y comprensión de las experiencias y perspectivas de las personas participantes durante todo el proceso investigativo. Además, se incorporó en la capacitación la visión propia de personas de la cultura sorda.

Descripción de unidades y categorías de análisis

A continuación, se presentan la descripción de las unidades y categorías de análisis; estas responden a los objetivos planteados en la investigación.

Tabla 2. Unidades y categorías de análisis.

Unidad de análisis	Categoría de análisis
UA1. Atención al cliente UA2. Comunidad y Cultura Sorda UA3. Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación (PIC)	CA.1 Intereses formativos universitarios CA.2 Problemáticas formativas universitarias -Subcategorías de CA. 2 A. Desafíos docentes CA. 3. Atención al cliente -Subcategorías de CA. 3 A. Atención al cliente inclusiva CA. 4 Comunicación entre personas oyentes y sordas -Subcategorías de CA. 4 A. Políticas y normativas costarricenses B. Discapacidad CA. 5 Estrategias pedagógicas desde las PIC -Subcategorías de CA. 5 A. Derechos humanos B. Inclusión y cooperación desde las PIC CA. 6 Pérdida auditiva -Subcategorías de CA. 6 A. Lesiones y causas B. Prevención C. Tratamiento D. Lengua de Señas Costarricense

Fuente: Elaboración propia. (2020).

Descripción de instrumentos a utilizar

Según Hernández, Fernández y Baptista citados por Barrantes (2012), se definió como instrumento “aquel que registra datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador tiene en mente” (p. 141).

Para contribuir con el proceso investigativo de este estudio, se detallan seguidamente los instrumentos y técnicas empleados para la recolección de información.

Según Kvale citado por (Abarca, Alpízar, Sibaja y Rojas, 2013, p. 102) la entrevista en una investigación cualitativa lo que busca es “obtener descripciones del mundo de vida del entrevistado respecto a la interpretación de los significados de los fenómenos descritos”.

Para este tipo de instrumento, existen dos tipos de entrevistas, las estructuradas y las no estructuradas, ambas descritas a continuación.

Estructuradas: Son aquellas compuestas por preguntas directas cerradas. Para el proceso investigativo se tomaron en cuenta este tipo de instrumentos, ya que delimitaron el tema y problema a resolver, así como la información que se desea recolectar por parte de la muestra.

No estructuradas: Son aquellas conversaciones libres, donde el entrevistador propone preguntas aleatorias en el transcurso de la conversación, entre él mismo y el entrevistado. Para este fin, se realizaron diferentes visitas a la población en estudio con la idea de sustraer toda la información con respecto al problema planteado; como lo menciona Barrantes (2012, p. 208).

Durante la ejecución del proyecto se llevaron a cabo tres entrevistas a personas con una amplia experiencia en temáticas como: la educación especial, el funcionamiento del oído y la atención a personas con discapacidad.

Las entrevistas fueron realizadas de manera presencial o virtual, según fuese posible el acercamiento a cada persona entrevistada, debido a la Pandemia por la COVID-19; por tanto,

se respaldaron mediante una grabación de voz o en caso de ser virtual mediante una plataforma de conferencia que permitiera grabar la sesión; en su mayoría Zoom o Google Meets.

Por su parte, la historia de vida “está formada por relatos que se producen con la intención de elaborar y transmitir una memoria, personal o colectiva, que hace referencia a las formas de vida de una comunidad” (Abarca, Alpízar, Sibaja y Rojas, 2013, p. 138).

La historia de vida se construyó con la finalidad de obtener un acercamiento mayor y profundo con la realidad vivida por una persona propia de la cultura sorda que, además labora en la atención al servicio al cliente. Su aplicación se efectuó a través de una sesión virtual con una plataforma de videoconferencias que permitió grabar la sesión.

Finalmente, el cuestionario como método cualitativo para la recopilación de la información de acuerdo con (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014, p. 211) funciona como “la técnica de la encuesta que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas tomando en consideración las variables por medir”.

Al respecto, Pérez, (1991) citado en García (2003), indica,

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo (p. 2).

Para efectos de la investigación, el cuestionario se dirigió a veintinueve personas docentes del área de la Educación Comercial con el fin de conocer su posición con el tema, validación de conocimientos, tomar referentes para la capacitación, entre otros.

Los instrumentos anteriores fueron validados por tres personas expertas, en diversas aristas previo a sus aplicaciones.

Descripción del análisis a realizar

En este proceso, se analizaron los instrumentos implementados: la historia de vida, la entrevista y el cuestionario, que funcionaron como herramienta para la interpretación de los resultados de dicha investigación.

Para efectos del análisis los datos se organizaron en tablas y matrices con la finalidad de describir y comparar los resultados de manera que se faciliten su interpretación, seguido de una triangulación que proporciona la comprensión de las bases de información.

Por último, se analizaron los datos recolectados con el fin de generar insumos que ayudaran a que los objetivos de la capacitación pudieran cumplirse a medida que el proceso avanzaba.

Capítulo II Referentes teóricos que sustentan la investigación

A continuación, se describirán los referentes teóricos que sustentan la investigación. La información proporcionada se basa en diversos autores que apoyan las temáticas planteadas. Lo anterior, dando un fundamento a la investigación desde la perspectiva de diferentes teorías para el desarrollo del proyecto.

Para iniciar, se definirá el concepto de educación.

Educación

¿Qué comprendemos por educación?

La Educación es un derecho fundamental de todas las personas en general. Al respecto, la Constitución Política del país señala que, “el Estado patrocinará y organizará la educación de adultos, destinada a combatir el analfabetismo y a proporcionar oportunidad cultural a aquellos que deseen mejorar su condición intelectual, social y económica” (Constitución Política de la República de Costa Rica, 1949, Artículo 83, párr. 1).

Por lo tanto, es una obligación del Estado garantizar el cumplimiento y el acceso a este Derecho por parte de la ciudadanía, la educación es la base de una sociedad.

Para una mejor comprensión es importante inicialmente conceptualizar la Educación. Según Vásquez (2005) “es un proceso continuo y permanente en de para y por el hombre, insertado en lo social y lo natural, tendiente a su autosuperación en todas y cada una de sus esferas vitales, por medio de la libertad” (p. 22).

La Educación es un eje transversal que atraviesa a todo ser, ya que, se exterioriza desde la formal como la no formal y es de gran importancia para el desarrollo y crecimiento individual y social, debido a que, una persona puede aprender sobre diversas temáticas a lo largo de su andar y siempre involucrarse dentro de la que mayoritariamente le agrada, es decir,

nunca se renuncia verdaderamente a ella. Al respecto, Blanco, Aguerrondo, Ouane y Shaeffer mencionan,

La exclusión educativa y social son fenómenos crecientes tanto en los países desarrollados como en los países de tercer mundo. La exclusión social va más allá de la pobreza ya que tiene que ver con la ausencia de participación en la sociedad y con la falta de acceso a bienes básicos y redes de bienestar social, lo cual conduce a un número cada vez mayor de personas a “quedar fuera de la sociedad” y a vivir por debajo de los niveles de dignidad e igualdad a los que todos tenemos derecho (2008, p. 5).

Por su parte, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación reafirma que “la educación es un derecho humano para todos, a lo largo de toda la vida, y que el acceso a la instrucción debe ir acompañado de la calidad” (UNESCO, 2019, párr. 2).

Considerando lo anterior, una de las finalidades es la inclusión social es el desarrollo de escuelas o contextos educativos que acogen a todas las personas de la comunidad, independientemente de su procedencia social, cultural o características individuales, y den respuesta a la diversidad de necesidades de aprendizaje. La amplitud de contextos en la educación es infinita. Dentro de ella es indispensable tomar en cuenta la diversidad representativa con la que se ejerce el quehacer docente.

Educación inclusiva

Esta investigación se propone generar un mayor conocimiento desde el punto de vista descriptivo de lo que son: la educación, la atención a la diversidad y la educación inclusiva; con el fin de aportar propuestas pedagógicas que permitan a las personas educadoras desarrollar un modelo de educación inclusiva en los centros educativos, teniendo en cuenta la legislación actual.

Al respecto, Giler y Tapia indican que una escuela inclusiva es aquella que no tiene mecanismos de selección ni discriminación de ningún tipo, y que transforma su funcionamiento y propuesta pedagógica para integrar la diversidad del alumnado favoreciendo así la cohesión social que es una de las finalidades de la educación (s.f.).

Ante tanta diversidad es necesario que las personas docentes lleven a sus aulas prácticas inclusivas, en donde se sensibilice al estudiante encaminado a la empatía, la escucha activa y la comunicación asertiva; pues no solo se necesita educación que busque el desarrollo de contenidos, sino una en la que todas las personas, indiferentemente su posición o condición, tengan un espacio para el desarrollo pleno de potencialidades.

La sociedad es consciente de que el campo de la educación inclusiva no está exento de dudas, desacuerdos y contradicciones. Aclarar el significado que toma la inclusión en los diferentes contextos nos ayuda también a comprender las dimensiones y finalidades de los retos que enfrenta Costa Rica en este proceso, según su situación. Al respecto, la UNESCO menciona que se debe “garantizar la igualdad de oportunidades para todos en materia de educación sigue siendo un desafío a escala mundial” (2019, párr.1).

Para algunas personas educadoras, la inclusión conlleva a que todas las personas que están presentes en sus centros educativos tengan participación y logros; lo cual supone el combate activo contra la exclusión.

A nivel mundial, existe un creciente interés por el concepto de educación inclusiva. En algunos países, este enfoque se orienta a la inclusión de los niños y niñas con discapacidades en las escuelas generales, pero, en un sentido más amplio, se le entiende como una reforma que “sostiene y acoge la diversidad de todos los educandos” (UNESCO 2001, citado en Valderrama, 2017, p. 79).

Una estrategia conjunta de la inclusividad es que no será posible sin los esfuerzos colectivos de toda una comunidad en su totalidad, ya que se debe trabajar con la visión de mundo de las personas para que todo empiece desde el lugar en donde las personas

estudiantes están más tiempo, sus hogares. Por otro lado, se afirma que no puede ser separada de los contextos en los que se desarrolla, incluidas las relaciones sociales que puedan impulsar o impedir su ejecución. Para esto es necesario que todo un país se comprometa pues “para llegar a los grupos de excluidos o de marginados y proporcionarles una educación de calidad es indispensable elaborar y aplicar políticas y programas inclusivos” (UNESCO, 2019, párr. 3).

Si un país crea políticas y programas inclusivos, como se menciona anteriormente, irá directamente a un cambio de visión que va a empezar desde lo que mueve un país (la política) llegando a los hogares y a los centros educativos cambiando su definición y práctica.

Por tanto, se plantea la necesidad de una “nueva visión” que considere la inclusión como la base de un nuevo modelo educativo, como el principio rector en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.

Es importante mencionar que el modelo inclusivo reconoce la importancia de un cambio a nivel social, a base de las diferentes necesidades que se plantean anteriormente, se reconoce que el desarrollo económico y social, en esta particular etapa histórica siglo XXI, caracterizada por la emergencia de un nuevo paradigma productivo basado en el poder del conocimiento y el manejo adecuado de la información, depende de la formación de personal altamente capacitado y de la potencialidad de creación de conocimiento adecuado a las necesidades específicas de toda región, pues no solamente son necesarias las atenciones de los intereses de las personas de la comunidad sino, también el hecho de brindar una educación holística que comprenda el objetivo de la educación.

Al respecto, la educación holística se puede definir como,

...un nuevo paradigma educativo, que propone una visión creativa, integral y multidisciplinaria que busca desarrollar pensamientos versátiles, orientados a la investigación y a la construcción de un mundo mejor, involucrando los conocimientos con los sentimientos y emociones como parte de un todo. Su enfoque trasciende el

aspecto cognitivo e incluye aspectos emocionales, sociales, artísticos y espirituales (Galarreta, 2018, p. 1).

La esencia de dicha educación se basa en una estrategia comprensiva en los diferentes aspectos de la vida, la naturaleza y el contenido del currículo, así como la función y representación de la persona docente, y el de las personas discentes.

La educación holística “no se reduce a ser un método educativo, sino que se caracteriza por ser una visión integral de la educación, desarrolla el intelecto en conjunción con todas las facultades y dimensiones humanas” (Galarreta, 2018, p. 1).

Pues si bien es cierto en los centros educativos no solamente se debería formar para una área específica, como español o inglés, sino también para la vida; centrándose en pulir los valores y las habilidades que las personas necesitan para una sana convivencia en su cotidianidad, lo cual podría acompañarse de una educación inclusiva, una educación pensada para toda persona en igualdad de condiciones.

Educación Especial

En continuidad con la línea anterior, el grupo investigador destaca la importancia del papel que cumple la Educación Especial en la enseñanza y el aprendizaje. La educación especial es uno de los principales acompañantes del proceso en la educación formal; se enfoca en ayudar a las personas estudiantes y docentes durante la formación.

El posicionamiento actual de la educación especial referente al tema de discapacidad se ha ido transformando. Deliyore indica que “la educación especial en América Latina se encuentra en un momento de constante transformación, cuyos cambios se han suscitado debido a la evolución en el concepto de discapacidad y al surgimiento del nuevo paradigma de educación inclusiva” (2018, p. 165). Además, añade que,

En Costa Rica, la educación especial se ha definido de modo legislativo por medio del artículo 27 de la Ley 7600, en la que se indica que, la educación especial es

el conjunto de apoyos y servicios a disposición de los alumnos con necesidades educativas especiales, ya sea que los requieran temporal o permanentemente (p. 166).

En este orden de ideas, en Costa Rica el derecho a una educación inclusiva de calidad por parte de las personas con discapacidad está plenamente consagrado en la Ley No. 7600. No solo están definidos estos derechos, sino también se expresa la obligación por parte del Estado Costarricense, en particular del Ministerio de Educación Pública (MEP), de suministrar el apoyo, el asesoramiento, los recursos y la capacitación que se requieran para hacer efectivo los derechos de acceso a la educación inclusiva (Asamblea Legislativa, 1996, p. 4).

Por su parte, Meléndez (2018) describe que “el derecho al acceso a una educación inclusiva y de calidad para las personas con discapacidad es uno de los derechos más importantes de los que protegen y se plantean como finalidad su inclusión e integración social”. Visto de esta forma este trabajo busca orientar una pedagogía más integral; algunos centros educativos incluyentes ofrecen un modelo educativo con programas de inclusión y cooperación

A continuación, se describen las Pedagogías innovadoras que sustentan la investigación.

Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación

Estas pedagogías buscan crear un acercamiento entre todas las personas involucradas en el proceso educativo a través de grupos cooperativos e interactivos en las aulas. Uno de los mayores referentes de la actualidad es Carbonell (2015), quien realiza una analogía muy acertada con respecto a las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación en la que en ella señala que es posible que la escuela se pueda comprar con una carrera de carros, la cual está constantemente midiendo entre los mejores y los peores, estos últimos (los peores) son quienes después de ver su esfuerzo “hechos en vano” abandonan el sistema exigente. En dichas carreras los más perjudicados son los estudiantes que pierden su competencia contra el maestro.

Dicho de esta forma, Carbonell realiza una propuesta para diseñar estrategias que motiven a las personas estudiantes a mantenerse en motivación y transformación a partir de pedagogías innovadoras que no evalúe a las personas como mejor o peor, sino como persona que debe ser acompañada y guiada por su persona docente.

Por otra parte, Stainback menciona que

...una educación inclusiva basada en estas pedagogías es el proceso que se le ofrece a todos los niños y niñas sin importar sus diferencias en capacidad de aprendizaje, cultura, etnia, religión o cualquier aspecto que le pueda limitar, arbitrariamente, la oportunidad de acceder a un sistema de educación oficial y pertenecer a un aula ordinaria, donde puedan aprender de sus compañeros y junto a ellos, así como se vive en una sociedad y en comunidad (2001, p. 18).

Las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación buscan crear un avance sobre las percepciones y estrategias que aplican las personas docentes, brindando inclusión eficaz sin distinciones y promoviendo la sensibilización, unidad e igualdad de derechos humanos.

Según Correa y Bedoya (2006), el docente líder en la evolución de la gestión para la atención a la diversidad es un guía, un modelo a seguir en la práctica de otros (p. 49). Dicha perspectiva tiene como finalidad salir de la zona de confort, hacer un impacto social a nivel educativo, donde las personas docentes y las personas estudiantes tengan conciencia de la importancia de la inclusividad y su diversidad en la misma práctica.

La capacitación se llevó a cabo en la Universidad Nacional de Costa Rica ubicada en el cantón de Heredia. A continuación, se describe la institución.

Universidad Nacional y Unidades Académicas

La Universidad Nacional es una institución que pertenece al sector público en la República de Costa Rica, fue creada en el año 1973. Lo que se busca en este centro de formación es “La consigna de brindar una educación superior de calidad a todos los sectores

que conforman la sociedad y mayores oportunidades a los grupos más necesitados de la población costarricense” (Universidad Nacional, 2020, párr. 4).

La Universidad Nacional, está llamada a fortalecer la excelencia educativa, de forma que siga ocupando una posición de vanguardia en la producción de conocimiento, métodos e investigaciones que ayudan al desarrollo del país. Dicha universidad, igualmente, es pionera de una revolución pedagógica sin precedentes, ya que profundiza su lucidez previsor, así como su independencia y autonomía, de modo que su quehacer se oriente al beneficio del conjunto de la sociedad, más allá de las exigencias coyunturales y los intereses particulares.

La UNA no solo ha logrado consolidar su imagen de Universidad Necesaria, con la que fue concebida y por la que siguen apostando sus dirigentes, sino que reafirma dicho compromiso al expandir sus fronteras a diferentes regiones del país, donde se hace necesaria su presencia (Universidad Nacional, 2020, párr. 4).

Toda institución posee un horizonte al cual dirigirse, y eso lo determina la misión y la visión que posean como institución, en el caso de la Universidad Nacional se comentan a continuación:

Misión: La Universidad Nacional genera, comparte y comunica conocimientos, y forma profesionales humanistas con actitud crítica y creativa, que contribuyen con la transformación democrática y progresiva de las comunidades y la sociedad hacia planos superiores de bienestar. Con la acción sustantiva contribuye a la sustentabilidad eco social y a una convivencia pacífica, mediante acciones pertinentes y solidarias, preferentemente, con los sectores sociales menos favorecidos o en riesgo de exclusión (Universidad Nacional, 2019, párr. 1).

Visión: Las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación son una alternativa de peso para alcanzar las relaciones e interacciones en el proceso educativo como pilar de la transformación social. Su fundamento radica en la capacidad que posee para formar desde la interdisciplinariedad y enriquecer el proceso educativo.

La Universidad Nacional será referente por su excelencia académica, por el ejercicio de su autonomía, innovación y compromiso social en los ámbitos regional y nacional, con reconocimiento y proyección internacional, con énfasis en América Latina y el Caribe.

Su acción sustantiva propiciará un desarrollo humano sustentable, integral e incluyente que se fundamenta en el ejercicio y la promoción del respeto de los derechos humanos, el diálogo de saberes, la interdisciplinariedad y un pensamiento crítico.

Su gestión institucional se caracterizará por ser ágil, flexible, desconcentrada, con participación democrática, transparente, equitativa e inclusiva, que promueve estilos de vida saludable (Universidad Nacional, 2019, párr. 2).

Dentro de la misma institución, existen facultades de diversos ámbitos y escuelas que cumplen con la ideología de preparar al estudiantado en diversas áreas; todas estas facultades y escuelas velan por un mejor desarrollo social a nivel del país.

Entre ellas está la facultad de Ciencias Sociales, la cual posee seis escuelas que su enfoque es social, esto quiere decir que centran sus bases ideológicas en la defensa de la propiedad colectiva y un bien en común, pero, esta investigación tiene una línea que va específicamente con la Escuela de Secretariado Profesional. Dicha escuela tiene como misión y visión lo siguiente:

Misión: Formar integralmente profesionales de excelencia en el área del Secretariado y/o la Administración de Oficinas en los ámbitos de la gestión administrativa, empresarial y educativa, atendiendo a las demandas de la sociedad para contribuir al desarrollo humano sostenible (Escuela de Secretariado Profesional, 2020, párr. 1).

Visión. Ser la Unidad Académica en el área del Secretariado y/o la Administración de Oficinas y de Educación Comercial con mayor presencia y protagonismo a nivel nacional e internacional por medio del mejoramiento continuo y la innovación académica, la investigación, docencia, extensión y producción, con principios

y valores éticos para fortalecer la construcción de una sociedad digna y sostenible (Escuela de Secretariado Profesional, 2020, párr. 2).

En dicha escuela se forman profesionales para el área de Educación Comercial, los cuales desempeñan su labor en colegios técnicos profesionales, en las áreas de Secretariado Ejecutivo y Ejecutivo para Centros de Servicio. También imparten la carrera de Administración de Oficinas, que envía profesionales a las áreas administrativas de las empresas.

El secretariado ha existido en el mundo desde hace miles de años, sin embargo, su génesis no se sabe a ciencia cierta. Además, menciona que la Asociación Nacional de Secretarías Ejecutivas de Costa Rica inició gestiones para la consecución de ambos objetivos, y logró mediante la Ley No. 5005 del 29 de junio de 1972 que fuese creado el Colegio de Secretariado Profesional de Costa Rica. Creado el Colegio, la Junta Directiva se abocó a la tarea de conseguir el establecimiento de la carrera secretarial a nivel superior. Y también se acuerda declarar oficialmente inaugurada la Escuela de Secretariado Profesional, adscrita a la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional. Es importante mencionar que en la Universidad Nacional las personas estudiantes tiene la posibilidad de compartir facultades, dependiendo de la carrera y sus asignaturas.

La División de Educología es una unidad que se encuentra en el Centro de Investigación de Docencia y Educación (CIDE). La persona estudiante que cursa diferentes carreras en dicha escuela comprende que el énfasis de la división es la pedagogía y su aporte al estudio serio, comprometido y crítico del aprendizaje humano desde una visión inter y transdisciplinar, considerando a la educación como un proceso complejo que tiene lugar en todos los ámbitos de la vida social, en la cual intervienen diferentes disciplinas de las ciencias sociales y humanas.

Se define su misión y su visión como:

Misión: Promover el desarrollo académico y socio afectivo de los docentes en formación en el nivel de grado y posgrado, de forma interdisciplinaria; mediante el

conocimiento pedagógico integral, a fin de alcanzar altos grados de criticidad, independencia, participación y creatividad. Con un sólido dominio disciplinar, capaces de insertarse en diversos escenarios educativos y espacios institucionales, por medio de la docencia, la investigación, la producción y la extensión para desarrollar una praxis educativa comprometida con el mejoramiento y la transformación inclusiva de la sociedad costarricense (División de Educología, 2020, párr. 1).

Visión: Lograr una gestión académica orientada hacia el mejoramiento permanente de la oferta académica de grado y posgrado, así como la docencia, la investigación, la extensión y la producción en Pedagogía; mediante la asignación adecuada de los recursos institucionales, la divulgación y la socialización del quehacer de la División de Educología, en el contexto nacional e internacional (División de Educología, 2020, párr. 1).

En las entidades mencionadas anteriormente se imparte en la de Educación Comercial, la cual tiene una modalidad de estudios en dos facultades ya mencionadas (Facultad de Ciencias Sociales y el CIDE).

Es la carrera que forma docentes en el área comercial y de secretariado, buscando crear ambientes académicos favorables para la construcción y reconstrucción del conocimiento acerca de los procesos de enseñanza-aprendizaje de una disciplina y de sus vínculos con los procesos educativos en los que ocurren (Universidad Nacional, 2020, párr. 1).

Al ser una carrera que posee tanto el lado el área de comercio y educación, se comparte con dos Unidades Académicas, una brinda la parte formativa de la carrera y la otra fortalece el componente pedagógico. Sin embargo, los ambos componentes que hacen de la carrera se trabajan en un mismo plan de estudio de forma integral.

Las dos ramas tradicionalmente definidas de la ciencia de la educación son la pedagogía y la didáctica, pero otras son la sociología de la educación, economía de la educación, antropología de la educación, historia de la educación, psicología de la educación,

filosofía de la educación, educación comparada y política de la educación. La educación y su gama disciplinaria, con la psicología, sobre todo en su designación de psicopedagogía, y permanentemente con el conjunto de materias que son objeto de enseñanza, ha girado progresivamente durante la segunda mitad del siglo XX hacia la relación enseñanza-aprendizaje.

La ciencia pedagógica es la orientación metódica y científica del quehacer educativo, la ciencia didáctica lo es de la enseñanza. La Licenciatura habla de una didáctica general, como también de una didáctica de las matemáticas o de las ciencias sociales.

Capacitación universitaria

Para efectos de la investigación, los ejes de formación de la capacitación se basan en la adquisición de conocimientos y la creación de un vínculo con la comunidad y cultura sorda y la cultura oyente a través de la extensión. Las iniciativas universitarias en eventos dirigidos a estudiantes para el desarrollo de habilidades en áreas específicas y científicas buscan profundizar los saberes de diversas maneras, con el fin de acrecentar el nivel adquirido en la formación universitaria.

El fin primordial es lograr un aprendizaje significativo, autónomo guiado y que integre diferentes estrategias de enseñanza. Al respecto, González indica,

El uso eficiente de las redes internas de las instituciones universitarias puede favorecer los procesos de adquisición y consolidación de conocimientos en temas centrales de la teoría y la práctica del “artificio universal” para enseñar, como decía el padre de la Didáctica Juan Amos Comenio. La existencia de recursos tecnológicos como las aulas virtuales puede favorecer sistemas educativos basados en el aprendizaje de los alumnos de forma cooperada (2016, p. 33).

La ejecución y desarrollo de la logística de la capacitación se realizó desde el apoyo de las teorías pedagógicas y las Tecnologías de la Información y Comunicación al ser la nueva herramienta primordial para la humanidad.

En diferentes estudios se indica que la educación y la capacitación son distintos debido a que, el acto educativo se lleva a cabo para que la persona aprenda y la capacitación se ejecuta para mejorar la producción de una persona empleada; no obstante, la capacitación premeditada, planificada metodológicamente y puesta en práctica mediante bases pedagógicas y la didáctica pueden fortalecer y contribuir a la formación de las futuras personas profesionales de forma multidisciplinar, así como brindar herramientas de gran importancia para su trabajo.

Para fines de este proyecto, la capacitación se lleva a cabo a fin de generar estrategias que garanticen la actualización de conocimientos, un aprendizaje integral y mayores capacidades de relación y acercamiento a las poblaciones diversas de las futuras personas docentes.

Cultura oyente inclusiva

Es necesario plantear el significado de las personas oyentes, para que el estudio del proyecto tenga respaldo sobre lo que son las personas oyentes y las personas no oyentes y sus diferentes características. A continuación, se ejemplifica dicho término.

Abello (2017) “Por años se ha propuesto insertar socialmente a los discapacitados auditivos a partir de la “normalización”, corrigiendo la discapacidad para que puedan ingresar al mundo oyente” (p. 7), siendo esta una de las ideologías mayoritariamente compartidas entre las personas del mundo oyente, sin tomar en consideración la diferente perspectiva que tienen las personas de la Comunidad y Cultura Sorda sobre quien debe aproximarse a quien.

Según Skliar (1997) citado por Abello (2017) “por siglos la comunidad de Sordos ha estado limitada al tema de la sordera, en donde los oyentes han mantenido sus estrategias colonizadoras decidiendo lo más adecuado para ellos” (p. 9) y desde esta posición que la

enseñanza especial, el sistema educativo, las leyes, las normativas y muchas instituciones y sociedades más han tomado el poder de llevar a cabo acciones que tras el telón de la ayuda, no consultan que es lo que realmente espera la población sorda, que es lo que realmente necesita. A esto añade,

El déficit auditivo y las diferencias lingüísticas han obstaculizado en cierta medida la interacción social de esta población con las personas oyentes, debido a que como no hay apropiación de la lengua oral en los sordos, y sumado a eso tampoco por parte de los oyentes existe conocimiento sobre la lengua de señas, se evidencia entonces, que existe cierta dificultad para poder intercambiar diálogos y significados entre estos dos grupos (p. 10).

Por tanto, como personas oyentes se debe replantear la posición de acercamiento y tener cautela para llevar a cabo procesos investigativo que procuren aportar a la comunidad desde su realidad vivida.

Tal como lo plantea Ramón Puig de la Bellacasaha (1990) citado por Abello (2017) “hemos etiquetado a esta población refiriéndonos a ellos como los “minusválidos” “impedidos” “lisiados” o “inválidos”. Esta estigmatización, es una total complejidad social, en el sentido de que, sin duda, las atribuciones que se le ha dado a esta población es el resultado de una historia de exclusión y menosprecio, sometiendo y limitando a estos sujetos” (p. 11).

En las generalizaciones anteriores, tiene en cuenta de que la pedagogía también tiene que ser integral con la población, dicha investigación sale a relucir temáticas de inclusión, exclusión y la importancia de ello, ya que la educación debe de ser universal y hacer cumplir los derechos en igualdad de condiciones. En esta perspectiva, a continuación, se realizará un cuestionamiento sobre la visión de la discapacidad.

Discapacidad

El término discapacidad como tal, durante varias décadas era un poco errada, debido a que se le caracterizaba así a una persona con habilidades limitantes, término que con el pasar del tiempo ha cambiado su raíz.

Según la Organización Mundial de la Salud, se define como:

...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 (Organización Mundial de la Salud, 2020, párr. 1).

Como lo mencionaba San (1979) citado por Ibáñez (2017, p. 113) “el concepto de equidad en el ámbito de la educación cuenta con diversas definiciones en función de la dimensión que sea considerada primordial a equiparar”. Además, añade que “la equidad se cristaliza cuando los individuos presentan igualdad en las funciones y capacidad” y en este sentido, es responsabilidad de toda persona participe del acto educativo velar porque la persona estudiante goce de un ambiente equitativo.

Según este discurso, el sistema escolar tiene la función de reproducir el orden social injusto, y legitimar el orden social de las clases sociales. Al respecto, según San (1979) citado por Ibáñez (2017, p. 113),

...el sistema escolar tiene sus propias dinámicas, fruto de las relaciones entre agentes y organizaciones. La génesis de las desigualdades escolares está también en la propia escuela, en especial para los más desfavorecidos. Plantearse la equidad en educación desde el punto de vista de la justicia requiere entrar en argumentaciones de filosofía moral y política, particularmente en las teorías de la justicia distributiva. Aun cuando existen discursos en esta línea en los trabajos habituales sobre política

educativa o sobre el fracaso escolar, la teoría de la justicia se suele dar por sobreentendida, cuando no es algo obvio ni unificado.

Para vivir en sociedad, de manera armónica, el respeto es fundamental, debido a que “permite que la sociedad viva en paz y en sana convivencia. Implica conocer en sí mismo y en los demás los derechos y las obligaciones por eso suele sistematizarse la frase: “no hagas a los demás lo que no quieres que te hagan a ti” (Fernández y Varas, 2018, p. 36).

En el siglo XXI, el respeto se ha vuelto prioridad en la sociedad y para todas las instituciones con el fin de regular el pleno respeto de los derechos humanos, de ahí, es que a continuación se analizarán algunas normativas relacionadas con la población Sorda.

Normativas y leyes

Es importante garantizar el cumplimiento y goce de los derechos humanos de la población Sorda costarricense, es por ello que, a continuación se mencionarán las normativas relacionadas con la comunidad de forma general a específica.

Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, 7600

La Ley 7600 fue publicada en el año 1996, y trata sobre el acceso a la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, además obliga en las instituciones, empresas y organizaciones a nivel país a cumplir con lo establecido en dicha ley. Lo anterior con el fin de brindar oportunidades de una mejor calidad de vida, educación, experiencias, atenciones, entre otros. (Ver apéndice 1. A.).

Ley de reconocimiento del Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO) como lengua materna, 9049

La ley 9049 busca respaldar a la población Sorda, reconociendo finalmente la Lengua de Señas Costarricense como la lengua Materna de las personas Sordas.

Cuando se propuso la Ley, la población Sorda estableció 11 artículos de los cuales se aprobaron solamente tres y durante este proceso no hubo asesoría ni participación de la Comunidad sorda. (Ver apéndice 1. B.).

Una de las características más llamativas de esta ley es el hecho de que toda persona Sorda deberá recibir su educación en su lengua materna, no obstante, no es hasta los últimos años que este tema comenzó a ser tomado en cuenta por las instituciones encargadas de ejercer la educación del país. Es importante mencionar que la comunidad sorda, es toda una sociedad que construye una forma propia de comunicación y que esto es más que una necesidad comunicativa es un derecho.

Ley de Reconocimiento y promoción del Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO), 9822

Una de las leyes más actuales, es la recientemente decretada en mayo de dos mil veinte donde se reconoce y promueve la Lengua de Señas Costarricense, así como la declaración de la celebración de la LESCO el día 19 de julio y el 21 de setiembre Día de la Comunidad de Personas Sordas de Costa Rica. (Ver apéndice 1. C.). Dicha ley puntualiza que,

Las instituciones educativas dispondrán de los recursos necesarios y ofertarán modelos educativos bilingües, así como la contratación de personas sordas profesionales en la lengua de señas costarricense (LESCO), para la enseñanza y el aprendizaje de esta a estudiantes oyentes, como lengua vehicular de la enseñanza en los centros educativos que se determinen (Artículo 6).

Esta reciente ley es uno de los mayores logros para la comunidad sorda costarricense, donde finalmente se respalda y se asegura el cumplimiento de sus derechos. Es una ley que velará porque toda institución revise sus prácticas hacia una inclusión de las necesidades de la comunidad. Se compone de varios capítulos que tratan sobre el derecho a la interpretación, las

obligaciones de las instituciones a nivel país, los medios masivos de comunicaciones, servicios, entre otros.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo, 8661

La Convención decretada en el año dos mil ocho, es uno de los mayores referentes para el acceso a los derechos por parte de la población con discapacidad.

Su fin es asegurar el goce de los derechos humanos en igualdad de condiciones y libertades fundamentales, así como promover el respeto de su dignidad inherente. (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo, 2008).

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás. Además, implementa una perspectiva de derechos humanos, tomando los principios tales como: reconocer la importancia que para las personas con discapacidad reviste su autonomía e independencia individual, incluida la libertad de tomar sus propias decisiones. Así como “considerar que las personas con discapacidad deben tener la oportunidad de participar activamente en los procesos de adopción de decisiones sobre políticas y programas, incluidos los que les afectan directamente” (p. 15).

Estas normas jurídicas pueden ser de origen legislativo, jurisprudencial, consuetudinario, administrativo o consensual. Por esto, se trata de un conjunto de normas que confieren obligaciones y otorgan derechos.

En las ideas consecutivas todas tiene que ver con la política con la que se rige la población de Costa Rica, y se toma la educación como un derecho universal en la cual en nuestro país cada persona tiene derecho a una educación de calidad.

Política educativa costarricense

Los procesos educativos de calidad privilegian la centralidad del aprendizaje de la persona estudiante, con el fin de asegurar competencias que propicien la comprensión, expresión e interpretación de conceptos, pensamientos, para permitirle a la persona interactuar en forma provechosa en todos los contextos posibles. Al respecto, “el 21 de noviembre de 2016, después de una serie de debates y reflexiones, el Consejo Superior de Educación toma el acuerdo N.º 03-65-2016 que dispone la elaboración de una nueva política educativa con el fin de orientar la educación costarricense en una novedosa etapa de su desarrollo” (Mora, 2020, p. 1).

El sistema educativo deberá estar apoyado en las normativas educativas costarricenses a fin de asegurar que se contemplen en el currículo escolar el bienestar de las personas participes del proceso educativo. Esto fortalecerá la visión educativa, el apoyo de la comunidad y la familia en las instituciones que son clave para alcanzar la construcción de los currículos escolares integrales. Además, se asegura un desarrollo educativo holístico, pensado para toda persona.

Instituciones del país relacionadas con la Comunidad y la Cultura Sorda

Es muy satisfactorio el poder percibir el apoyo de alguna institución en el reclamo de los derechos de una comunidad específica, ya que, se puede acudir en caso de que algún derecho o derechos sean violentados. A continuación, describiremos dos de las más importantes para el país.

Centro Nacional de Recursos para la Educación Inclusiva

El CENAREC es uno de los órganos del Ministerio de Educación Pública creado en el año dos mil dos, con el fin de apoyar los procesos educativos de la población con discapacidad del país. Su misión y visión se mencionan a continuación,

Misión. Somos el Centro Nacional de Recursos, que en el marco de la Educación Inclusiva y junto a las personas con discapacidad, potencia su desarrollo y participación activa en la sociedad, mediante la articulación con diversos actores sociales (CENAREC, 2020, párr. 1).

Visión. Aspiramos ser una organización consolidada a nivel nacional y con proyección internacional, que contribuya al desarrollo de las personas con discapacidad desde el marco de la Educación Inclusiva (CENAREC, 2020, párr. 1).

El Consejo Nacional de Personas con Discapacidad

El CONAPDIS es creado como ente rector en discapacidad. Es el mayor órgano encargado de brindar protección a la población con discapacidad con el fin de asegurar su pleno desarrollo en sociedad. Este ente colabora en múltiples actividades para ayudar a la sociedad con discapacidad entre las cuales se destacan la fiscalización, asesoría y capacitación, así como brindar certificaciones de discapacidad, incorporación en programas de bienestar social, donación de materiales, entre otros.

Asociación Nacional de Sordos de Costa Rica

La ANASCOR es una entidad sin fines de lucro que se dedica a defender a las personas Sordas, su objetivo es velar por el respeto de sus derechos fundamentales, así como la protección y aseguramiento del cumplimiento de sus derechos inherentes.

Desde el año 1990 la ANASCOR forma parte de la Federación Mundial de Sordos. Además, cuenta con miles de personas docentes Sordas que se dedican a la educación de personas Sordas y oyentes sobre la LESCO.

Pérdida auditiva o sordera

Tradicionalmente, algunos niños y niñas, personas jóvenes y adultas Sordas han sido catalogadas desde el punto de vista médico como discapacitadas, cuya incapacidad para oír impone severas limitaciones en su capacidad de llevar a cabo una vida común. Lo anterior, refuerza prejuicios y mitos relacionados con las personas Sordas; por ejemplo, el hecho de que no son capaces de conducir, disfrutar de la música o inclusive enseñar.

Al respecto, Según López (1992, p. 6) en su libro *Comuniquémonos Mejor: Diccionario Ilustrado*, define a la persona Sorda como: "aquel individuo cuya pérdida auditiva es muy severa o profunda". Si bien, la pérdida auditiva está relacionada con el impedimento de la escucha, las vibraciones que emiten los sonidos son perceptibles al oído humano.

Núñez, Jáudenes, Sequí, Vivanco, Zubicaray, Cabanillas indican,

El límite entre las sorderas, de causa genética y las de causa ambiental no está claramente definido. Pese a que se calcula que el 60 % de las sorderas de inicio precoz son de causa genética y el 40 % de causa ambiental, la presencia de una de estas últimas causas no excluye la existencia de una predisposición genética (2016, p.8).

Entre los primeros contactos con la persona Sorda, se encuentran todas aquellas personas involucradas en la medicina y su red primaria (familia), en las cuales ha sido difícil realizar una concientización en la forma que utilizar para intervenir desde la etapa a temprana edad ya que su fin inicial es tratar la enfermedad o remediar su incapacidad de oír; donde para el entorno, lo recomendable sería comenzar por la educación de toda persona involucrada en su desarrollo y así, asegurar la inexistencia del conflicto por la visión social angustiante de la discapacidad.

Por tanto, se entiende que las personas Sordas no logren aprender a comunicarse mediante la lengua de señas, lo cual es un derecho, desde edades tempranas, sino que en la mayor parte de los casos, a la persona infante se le enseña a utilizar la voz o leer los labios, ya

que es la persona Sorda generando su limitación y desarrollo de potencialidades a partir de los recursos que se pueden considerar con la comunicación en la Lengua de Señas Costarricense.

Tipos de sordera

De acuerdo con la visión médica, una de las formas más acertadas de clasificar la sordera, es denominarla hipoacusia, ya que a partir de esta, se clasifican los tipos que se pueden encontrar; según Vallejo (2003) “la sordera es un defecto funcional que ocurre cuando un sujeto pierde capacidad auditiva en menor o mayor grado” (p. 21) y para su estudio, esta se divide en tres grandes grupos: Transmisión, Neurosensorial y Mixta, los cuales se dividen a continuación,

Tabla 3. Tipos de sordera.

Tipo de sordera	Neurosensorial	Conductiva	Mixta
Definición	Cuando el daño está localizado en el oído interno o nervio auditivo. No son susceptibles de tratamiento médico ni quirúrgico. Se ayudan con audífonos.	Cuando el daño está localizado en el oído externo o medio. Pueden ser tratadas médica o quirúrgicamente.	Cuando hay una combinación de los anteriores. Se intentan todos los recursos médicos quirúrgicos y, si es el caso, el uso de audífonos.

Fuente: Elaboración propia. (2020). Con datos de López, D. (1992, p. 7).

Se debe aclarar que estas definiciones son necesarias de determinar porque las personas sordas tienen características que se diferencian y porque algunas a pesar de tener una pérdida auditiva pueden escuchar y reconocer la voz. Por su parte, la hipoacusia se divide en cuatro afectaciones según la pérdida de la capacidad auditiva de acuerdo a la descripción que se encuentra a continuación,

Tabla 4. Clasificaciones de la hipoacusia.

Clasificación de hipoacusia	Leve	Moderada	Moderada severa	Moderada	Sordera profunda
Tipos	Aquellas pérdidas auditivas entre los 30 y 45 dB, que a menudo pasan inadvertidas y que, por lo general, pueden ser manejadas en las escuela regular, con sólo brindar un asiento adecuado al alumno que la padece.	Aquellas pérdidas auditivas que oscilan entre los 45 y 60 dB. Cuando son irreversibles el paciente debe usar audífonos, tener asiento preferencial dentro del aula, hacer uso de la lectura labial y quizás, ayuda individual en ciertas individuales.	Aquellas pérdidas auditivas que oscilan entre los 60 y 75 dB. De ser irreversible, el paciente debe usar audífonos, hacer uso de la lectura labial, asiento preferencial en el aula y requiere ayuda individual.	Aquellas pérdidas auditivas de 75 a 90 dB. Por lo general, requiere algún tipo de enseñanza especial.	Aquellas deficiencias auditivas de más de 90 dB. Estos niños deben recibir la educación especial. Sin embargo, hay casos que han logrado integrarse al sistema regular de educación con un excelente rendimiento.

Fuente: Elaboración propia. (2020). Con datos de López, D. (1992, p. 7).

A esto se añade que,

Las hipoacusias o sorderas pueden ser hereditarias o no, congénitas (que nacen con ellas), o adquiridas. Dependiendo de la época en que aparezcan, también pueden ser prelingüísticas (antes de los 2 años) o poslingüísticos (después de los 2 años).

Pueden ser unilaterales (de un solo oído) o bilaterales. López (1992, p. 7).

Estos conceptos son muy importantes para reforzar el aprendizaje de funcionamiento del oído y la capacidad de escucha que posee cada persona Sorda.

Por otra parte, uno de los datos más importantes para toda persona lectora es que el uso de implantes cocleares (cirugía) o audífonos es un derecho y decisión personal individual de la persona Sorda que debe ser respetado.

Comunidad y Cultura Sorda

¿Qué es una cultura? se entiende como un tejido social que abarca las distintas formas y expresiones de una sociedad. Por lo tanto, las costumbres, las prácticas, las maneras de ser,

los rituales, la comunicación, los tipos de vestimenta y las normas de comportamiento son aspectos incluidos en la cultura.

Humphries y Padden (2005) realizan un relato de tintes más personales desde la perspectiva de académicos Sordos. Basándose principalmente en evidencia sociolingüística, histórica y etnográfica, donde proponen que los sordos poseen una cultura propia y particular. Estos autores 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

La cultura sorda tiene una lengua propia y una serie de costumbres y valores surgidos de su condición visual, como la manera de saludarse, de despedirse, de felicitar y de aplaudir, entre otras. Al respecto, Frigola (2010) indica que, “la comunidad sorda es también depositaria de una historia, tradiciones, costumbres y unas producciones artísticas propias que giran alrededor de su valor máspreciado: la lengua de signos” (p. 30).

De la línea de la cultura, también es necesario conocer sobre la comunidad la cual la podemos entender como un grupo de personas con derechos, que comparten elementos, características, intereses, u objetivos en común. Dicha comunidad comparte el idioma, las costumbres, la visión del mundo, los valores, las creencias, trabajo, los estudios, el estatus social, los roles, la edad, los problemas y/o los intereses.

La comunidad sorda no aparece en una fecha determinada, pero se estima que es en la década de los setenta cuando se produce un impacto reivindicativo de la lengua de signos, la identidad y la cultura sorda, definiéndose así su pertinencia a esta comunidad. Sin embargo, la comunidad sorda como colectivo ha existido durante más de doscientos años sin ser consciente de ello, puesto que sus reuniones de tipo social eran muy frecuentes (Frigola. 2010, p. 30).

Una de las mayores riquezas culturales a nivel país, radica en el valor que se le brinda a la diversidad cultural que construye e identifica a Costa Rica como la nación que es, y este crecimiento socio-cultural radica en la valoración que se le den a las comunidades que tienen

mucho por ofrecer a la educación formal y no formal de toda persona. Al respecto, Bauman y Murray (2014) citado por Muñoz (2020) indican,

...las personas Sordas tienen una forma natural para ellos con la que viven, trabajan y crían a sus hijos, dentro de la cultura Sorda hay tradiciones, costumbres, humor, el arte en su diferentes formatos, incluyendo la poesía, teatro, la literatura, a nivel impreso en medios populares (diarios y revistas), lugares en Internet (como revistas digitales o páginas web), el cine (incluyendo películas de sordos), las formas de danza y la expresión rítmica comunes a la música que son realizadas por personas Sordas (p. 229).

La no promoción de la enseñanza y el aprendizaje de la LESCO, ha hecho que en el crecimiento de las personas Sordas existan inconvenientes en la formación de su identidad y la apropiación de sus derechos, tales como comunicarse mediante su lengua materna. Holcomb (1997) y Ladd (2003) citados por Muñoz (2020), comentan,

...el desarrollo de la identidad Sorda ha sido discutido como un proceso, por el cual una persona Sorda reconoce y acepta sus experiencias con la sordera. Sin embargo, reconociendo que la multiplicidad de experiencias de los diferentes subgrupos de las personas Sordas es relevante para la construcción de las creencias epistemológicas, se hace evidente que la conceptualización de la identidad Sorda sólo en una dimensión experiencia con la sordera, se vuelve un enfoque excesivamente restrictivo en que las personas Sordas pueden compartir únicamente a causa de su sordera (p. 229).

A continuación, se explicarán temas referentes a la Lengua de Señas Costarricense.

Lengua de Señas Costarricense (LESCO)

Las lenguas de señas utilizan las manos, la expresión facial y los movimientos corporales para la producción de las señas y su recepción se realiza por medio de la vista. La

lengua de señas trae consigo un trasfondo de opresión y discriminación, la lengua tiene como característica histórica toda una cultura y una comunidad que las respalda. De acuerdo con Woodward (1982) “existe una creencia un poco errónea de que la lengua de señas es la misma para todo el mundo, dicha creencia se da aún dentro de la misma población Sorda”.

En todos los países el señado es diferente, como el inglés o el español, por ejemplo. En el caso de la República de Costa Rica se denomina Lengua de señas costarricense (LESCO), la cual “es una lengua natural que los miembros de la comunidad sorda costarricense la usan en sus conversaciones cotidianas” (Salgado, 2016, p. 18). Esto no implica que toda persona Sorda se deba comunicar de esta manera, la Lengua de Señas Costarricense es un derecho de toda persona Sorda, no una obligación; sin embargo, como ya se mencionó antes, a nivel país, desde la infancia, a las personas con pérdidas auditivas se les educa para aprender a utilizar la voz o leer los labios, lo cual, se dificulta mucho ya que, el movimiento labial silábico es muy similar en el español, por ejemplo las sílabas: ma o pa en referencia a mamá o papá.

Según Sánchez (2004),

Resulta fácil entender por qué una persona sorda debe aprender español en nuestra sociedad: está inmersa en un medio en el que la lengua de la comunicación habitual y oficial es el español. Sin un conocimiento de este, cualquier persona en nuestro país está condenada al aislamiento y la exclusión; sobre todo, si se considera que, en la mayoría de los casos, incluso sus padres y hermanos son hablantes de español y no de LESCO. Asimismo, aprender español en el caso de Costa Rica consiste en un derecho para la persona Sorda, a la luz de la Declaración universal de derechos lingüísticos Artículo 13 el cual menciona que todo el mundo tiene derecho a acceder al conocimiento de la lengua propia del territorio donde reside (p. 221).

En este momento, entra en juego, el acompañamiento educativo para las redes de apoyo de la persona Sorda, iniciando con la familia, comunidad y así sucesivamente en cada etapa del desarrollo.

Hall (2017) citado por Desueza (2020) menciona que,

El abordaje inicial de estas personas es médico, desde la discapacidad y el asistencialismo. A su vez es excluyente desde el punto de vista lingüístico. Pocas familias acceden a la información lingüística y cultural. Eso provoca que el infante viva en el silencio, no solo desde el punto de vista auditivo, sino también desde el punto de vista socio-cultural (p. 233).

La Lengua de Señas Costarricense es una de las lenguas más ricas en comunicación y se destaca por el desarrollo de habilidades visuales y motoras mediante su aprendizaje y manejo.

Tomasello (2008) citado por Desueza (2020) mencionan,

La adquisición del lenguaje en una modalidad adecuada, ya sea oral o ya sea señada, se convierte en una necesidad para el individuo, no solamente un derecho legal. Sin un lenguaje común la gente no puede comunicarse y sin comunicación no se puede generar cultura. A través del lenguaje el ser humano genera una cooperación comunicativa que le permite asumir los conceptos comunes e intercambiar metas, objetivos, intenciones y conocimientos para potenciar las habilidades individuales y colectivas, motivar el desarrollo social y compartir intencionalidades sociales y personales (p. 233).

Finalmente, cabe destacar que su importancia no solamente radica en su relevancia sociocultural, también es el medio de comunicación que une a toda una población y permite el intercambio de intereses de toda una comunidad específica a través de ella.

Variaciones lingüísticas

La Lengua de Señas Costarricense posee abundantes variaciones lingüísticas, tanto que sus diferencias se marcan en cada región del territorio nacional. Al respecto, Muñoz (2020) menciona que,

...en el ámbito sociolingüístico, existen variaciones lingüísticas, puesto que las lenguas orales y gestuales son sistemas dinámicos y vivos al servicio de las necesidades de la comunicación de las personas. Entre ellas están:

Variación geográfica o diatópica: las lenguas presentan variaciones que dependen de la ubicación geográfica de las comunidades. En Chile existen variaciones lingüísticas entre las regiones del norte, centro y sur.

Variación evolutiva o diacrónica: son los cambios que se dan en la lengua en el transcurso del tiempo (p. 226).

La Lengua de Señas Costarricense se construyó a partir de gestos y movimientos que se representarían en imágenes, al copiar este ademán se estaría comunicando una palabra. Al respecto, Herrera (2005) citado por Muñoz (2020) explica que,

...los primeros gestos producidos por todos los niños (sean sordos u oyentes) son deícticos y circunscritos al contexto. La deixis es un aspecto del mensaje lingüístico referido al tiempo, el espacio o las personas. En otras palabras, los primeros gestos de los bebés surgen para señalar o indicar lugares, personas y espacios temporales (por ejemplo: allá, aquí, este, esto, ese). Con el tiempo el uso de los gestos referenciales utilizados por todos los niños comienza a ser cada vez más descontextualizados, es decir van más allá del contexto inmediato que determina la situación comunicativa (p. 226).

A raíz de lo anterior, es que nace la importancia de enseñar a la persona Sorda desde su infancia el señado y su apropiación.

Finalmente, es importante reconocer la capacidad visual que desarrollan las personas Sordas debido al uso constante de su mirada.

Servicio al cliente

La Educación Comercial se destaca por ser una de las carreras profesionales especializada en el secretariado profesional, donde oferta una formación de calidad en la atención a toda persona.

El secretariado formativo desde la Universidad Nacional afirma brindar una calidad de atención única, especializada y excelente ya que, es una de sus aristas más fuertes y focalizadas. El servir a una persona, es una habilidad y competencia que puede desarrollarse durante la formación universitaria. Al respecto, Tschohl indica que toda empresa busca,

...mantener a los clientes existentes, atraer nuevos clientes y dejar en todos ellos una impresión de la empresa que les induzca a hacer de nuevo negocios con ella.

Las funciones de la calidad del servicio son: retener a los clientes y desarrollar nuevas carteras de clientes (2007, p. 11).

A pesar de que en la carrera se fomenta el buen servicio al cliente, poco se centra en la atención a las personas con discapacidad o las atenciones a necesidades específicas como para la comunidad sorda. Para el grupo investigador llevar a cabo esta investigación desde tres grandes aristas y realizar su unión desde esta perspectiva, permite visionar la formación universitaria extraordinaria e integral; no se trata solamente de atender a una persona para hacer crecer un negocio, es llevar el servicio a la necesidad de la persona, es transformar el servicio al cliente en un acto humano desde un vínculo.

Existen barreras sociales y comunicativas que se deben romper en el ámbito de atención al cliente, pues no es solamente que el cliente se atienda, sino lograr una condición satisfactoria.

Al provocar que estas barreras se rompan el cliente puede descubrir nuevas oportunidades que le ayuden al cumplimiento de sus intereses, el cuestionamiento es ¿están recibiendo un servicio óptimo? Para llegar a que este servicio sea óptimo se requieren de

diferentes comportamientos actitudinales que acompañan el quehacer, PREDIF citado por Sánchez (2016) sugiere los siguientes:

1. Prestar atención a la persona, no a la discapacidad.
2. Tener conocimiento previo sobre el tema de discapacidad.
3. La información debe ser correcta y expresarse en forma clara.
4. Evitar la sobreprotección.
5. Tener prudencia con el contacto físico.
6. Antes de ayudar preguntar si necesita ayuda. (p. 11).

Los seres humanos al ser seres diversos no se pueden tratar por igual, pues tienen necesidades específicas; sin embargo, si se puede dar un trato equitativo, lo que implica que se le brinde a cada persona lo que le favorezca según sus intereses y necesidades.

Para ello, es preciso que la persona que atiende cumpla con un perfil consciente y motivador desde su quehacer como colaboradora de la institución u organización. Al respecto, Tambussi (2018) menciona que para lograrlo “se requiere de un conjunto de mediaciones, actitudes y prácticas, que en la relación de consumo debe tomar el proveedor para que la misma se encuentre libre de humillaciones, frustraciones o exclusiones injustificadas para el consumidor” (p. 152).

Capítulo III

Diseño, ejecución y evaluación del proyecto

La visión del proyecto de investigación surge a raíz de la inquietante sobre la atención al cliente que se les brinda a las personas con pérdida auditiva. El fin primordial era llevar a cabo una capacitación que les facilite a las personas estudiantes de la Educación Comercial herramientas para lograr una atención integral con un trato equitativo fomentando el respeto por los derechos humanos. La información proporcionada se basa en diversos autores.

Descripción general de la población meta

La población definida está conformada por las personas estudiantes de la carrera de Educación Comercial que se encontraban activas en su estudio desde el primer y hasta el cuarto nivel de estudio (diplomado y bachillerato), de la de División de Educología y de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional en el Campus Omar Dengo, periodo 2020-2021. La elección se basó en las características específicas de la formación universitaria de las futuras personas docentes en la Educación Comercial y su relación con el servicio al cliente al ser una de las aristas más fuertes en las áreas del saber de la carrera.

La cantidad de personas invitadas a la capacitación fueron un total de ciento diez contactadas vía correo electrónico y se les solicitó completar un formulario de inscripción con la finalidad de muestrear el interés de participación. Se recibieron 74 respuestas afirmativas.

En dicha invitación se adjuntaba la imagen que se muestra a continuación,

Figura 1. Invitación a capacitación.



Fuente: Elaboración propia. (2021).

Finalmente, participaron aproximadamente 35 personas cada día de la capacitación.

Cabe destacar que a raíz de la situación Pandemia por el Covid-19, las personas participantes realizaron su conexión a la capacitación desde sus lugares de habitación.

Descripción del plan de trabajo

Objetivo general

Elaborar una capacitación desde la modalidad de la virtualidad para personas estudiantes de la carrera de Educación Comercial con énfasis en Docencia de la Universidad Nacional, sobre atención al cliente a la Comunidad sorda Costarricense fundamentada en las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación.

Objetivos específicos

1. Identificar los intereses y problemáticas de formación para las personas estudiantes de la carrera sobre atención al cliente para la comunidad sorda costarricense.
2. Analizar los conceptos, metodologías y teorías que fortalecen el conocimiento de las personas estudiantes de la carrera en atención al cliente para la comunidad sorda costarricense.
3. Generar una propuesta de capacitación desde el aporte de la pedagogía, de la inclusión y la cooperación para las personas estudiantes de la carrera sobre la comunidad sorda costarricense.
4. Sistematizar una capacitación docente para estudiantes de la Educación Comercial en atención al cliente para la Comunidad sorda costarricense desde las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación.

Recursos y materiales

De acuerdo con el tema de investigación y la modalidad proyecto del estudio, los principales recursos y materiales implementados fueron:

- Recurso humano: para la investigación, capacitación, interpretación, asesorías, tutorías, entre otros.

- Material bibliográfico: a través de libros, bases de datos, sistemas de investigación, entre otros.
- Tecnologías: computadoras, escáneres, impresoras, proyectores, entre otros.

Sostenibilidad financiera del proyecto

Para la ejecución del proyecto se garantizó que los objetivos fuesen viables y que fueran ejecutados con éxito. Lo anterior, implicó la seguridad de sostenibilidad financiera de recursos económicos, humanos, técnicos, tecnológicos, asesorías y de espacios físicos para completar la capacitación planteada.

Por tanto, el grupo investigador propuso una serie de metas para auto gestionar el presupuesto y así asegurar concretar el proyecto a cabalidad; de esta manera afianzar su viabilidad.

Entre los principales recursos que se debieron gestionar se encuentran:

- Espacios para reuniones y sesiones de trabajo.
- Equipo tecnológico para las sesiones virtuales.
- Dinero para costear en transporte de cada reunión, entre otros.

Entre los principales recursos para la capacitación se administran:

- Reuniones de coordinación previa con las asociaciones de personas Sordas para encontrar asesoría y una persona capacitadora.
- Contratar una persona capacitadora.
- Contratar una persona intérprete.
- Elegir y costear un lugar para llevar a cabo la capacitación.
- Comprar los materiales de protocolo para la capacitación: decoración, refrigerio, agua, entre otros.
- Otros recursos indispensables.

Una vez analizados los recursos necesarios para el proyecto se decide que es posible la cobertura por parte del grupo investigador y de acuerdo al análisis de costo se garantiza el aporte de los beneficios esperados del proyecto.

Etapas y cronograma de trabajo

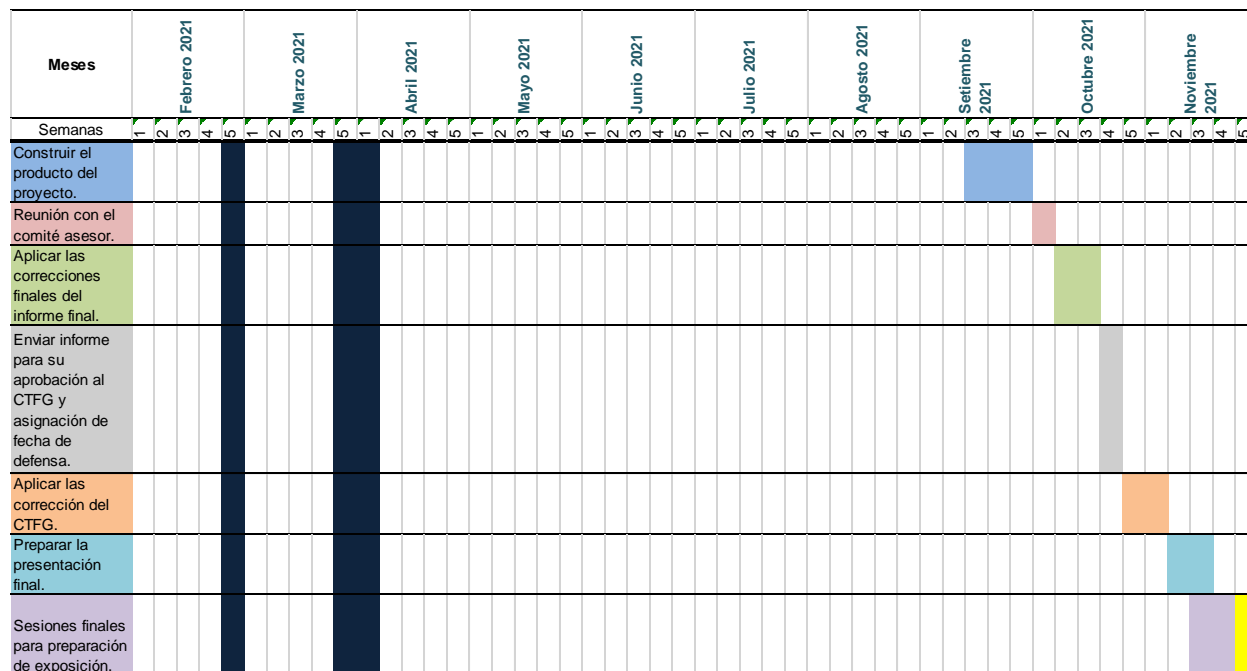
El trabajo de investigación se planificó en diversas etapas que estuvieran acordes con el tiempo establecido para finalizar el proceso, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 5. Etapas de la investigación.

Etapas	Proceso
Etapa 1	Establecimiento del tema, construcción del esqueleto teórico, redacción de antecedentes, justificación y problemática.
Etapa 2	Construcción y validación de los instrumentos, tabulaciones y análisis de datos. Avance del marco teórico.
Etapa 3	Planificación y aplicación de la capacitación.
Etapa 4	Finalización del informe, sesiones finales con las asesoras y el docente tutor, aplicación de observaciones, envío del informe para su aprobación y defensa pública.

Fuente: Elaboración propia. (2020).

A continuación, se presenta el cronograma de trabajo propuesto por el grupo investigador.



Fuente: Elaboración propia. (2020)

Descripción de la evaluación del proyecto

Una vez llevada a cabo la capacitación, se aplicó un cuestionario virtual construido en un Formulario de Google como evaluación del proyecto. Se construyó mediante una escala ordinal con cinco criterios que van desde 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo, así como respuestas abiertas para ampliación de las selecciones, comentarios o sugerencias sobre el proyecto.

Las respuestas fueron tabuladas al final de la aplicación de la capacitación. (Ver apéndice 3).

Consideraciones éticas

Dentro de las consideraciones éticas aplicadas en la investigación con la finalidad de mantener la integridad científica, la responsabilidad ética y el compromiso escrito de confidencialidad respecto a las características de la población participante, durante el proceso del estudio, se construyó el consentimiento informado que funge como respaldo del cumplimiento de las obligaciones del grupo investigador. Dicho documento se representa como

una declaración jurada o consentimiento informado firmado por cada persona participante según se muestra a continuación:

Figura 2. Consentimiento informado.

Universidad Nacional
 Centro de Investigación y Docencia en Educación
 División de Educología
 Licenciatura de Pedagogía con énfasis en Didáctica



DECLARACIÓN JURADA

En atención a la situación de salud pública que experimenta el país a raíz de la Pandemia por COVID-19, yo _____, documento de identidad _____, vecino (a) de _____, expreso **mi participación voluntaria** virtual mediante la herramienta Google Meet en la investigación que realizan las personas estudiantes Angie Benavides Brenes, Ernesto Guevara Cárdenas y Abigail Sánchez Granados con el nombre de: "Desarrollo de una capacitación virtual universitaria para estudiantes de la carrera de Educación Comercial con énfasis en Docencia, sobre atención al cliente a la Comunidad Sorda Costarricense fundamentada en las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación; en la División de Educología de la Universidad Nacional, Campus Omar Dengo, período 2020-2021" en el Centro de Investigación, Docencia y Educación (CIDE) de la Universidad Nacional; con el fin de optar por el grado de Licenciatura en Pedagogía con énfasis en Didáctica. Además, afirmo que se me ha explicado el proceso recopilación de la información, los objetivos de estudio y los beneficios que obtendrán con dicho trabajo. Así mismo, se me asegura que la información será tratada únicamente para fines académicos, con discreción y confidencialidad.

Firma _____.

Fecha _____.

Fuente: Elaboración propia. (2020).

En caso de las participaciones en el cuestionario, dirigido a las personas docentes de la Educación Comercial, aplicadas mediante el Formulario de Google, se realizó la siguiente declaración de aceptación de voluntad para participar,

Figura 3. Consentimiento informado de cuestionario.

Consentimiento informado

En atención a la situación de salud pública que experimenta el país a raíz de la Pandemia por COVID-19, expreso mi participación voluntaria virtual en la investigación que realizan las personas estudiantes Angie Benavides Brenes, Ernesto Guevara Cárdenas y Abigail Sánchez Granados con el nombre de: "Capacitación universitaria para estudiantes para la carrera de Educación Comercial con énfasis en Docencia, sobre atención al cliente a la comunidad con pérdida auditiva costarricense desde la perspectiva de la Pedagogía Inclusiva, en la División de Educología de la Universidad Nacional, Campus Omar Dengo, período 2020-2021" en el Centro de Investigación, Docencia y Educación (CIDE) de la Universidad Nacional; con el fin de optar por el grado de Licenciatura en Pedagogía con énfasis en Didáctica. Así mismo, se me asegura que la información será tratada únicamente para fines académicos, con discreción y confidencialidad.

Acepto *

Acepto

Fuente: Elaboración propia. (2020).

Por otra parte, respecto al plagio, se utiliza para efectos de la investigación el formato American Psychological Association, séptima edición en español, mejor conocido como APA, según lo estipulado por la Universidad Nacional y su aplicación en los estudios investigativos; esto como respaldo del uso correcto de la información y respaldo de los derechos de autor.

Además, con el objetivo de respaldar la imagen y el producto del proyecto se añade la siguiente descripción a las publicaciones que se realicen de los vídeos (grabaciones, imágenes u otros de la capacitación):

“De conformidad con lo establecido en la Ley Sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N.º 6683, se prohíbe la reproducción, transmisión, grabación, filmación total o parcial de la capacitación compartida a través de la página de Facebook

de la Licenciatura en Pedagogía con énfasis en Didáctica sin considerar los derechos de autor, incluyendo textos, fotografías, figuras y todas sus características gráficas, mediante la aplicación de cualquier sistema de reproducción; incluyendo el fotocopiado. La violación de la presente Ley N° 6683 por parte de cualquier persona física o jurídica será sancionada judicialmente”.

Capítulo IV Presentación del Producto

Para la aplicación de la capacitación, la logística se gestionó mediante diversas etapas para lograr incluir la información recopilada con la visión del grupo investigador y la cultura sorda. Lo anterior, con el propósito de unir la atención al cliente y la comunidad sorda costarricense desde teorías pedagógicas que brindarán herramientas, conocimientos, destrezas y aptitudes para el proceso de enseñanza y aprendizaje de las futuras personas docentes del área de la Educación Comercial. Por lo tanto, a continuación se presentan las actividades realizadas y el producto obtenido.

Tabla 7. Etapas de la logística de la capacitación.

Etapas	Principales actividades	Personas involucradas
I	<p>Establecimiento del tema de investigación:</p> <p>Con el tema de investigación ya definido, se llevaron a cabo actividades con la colaboración del profesor tutor y las observaciones de las personas de los cursos de la licenciatura durante el proceso investigativo para establecer las ideas para el problema planteado.</p> <p>Para ello, se utilizaron las fuentes más recomendadas: las experiencias propias de la población en estudio y los materiales escritos. Seguidamente, se dio inicio a la parte teórica del proyecto que dio una mayor claridad a los conceptos que se desarrollarían en la capacitación. Además, se definió la población meta y se valoraron la viabilidad y recursos necesarios para el proyecto.</p>	<p>Angie Benavides Brenes</p> <p>Abigail Sánchez Granados</p> <p>Ernesto Guevara Cárdenas</p> <p>Docente-tutor Pedro Montero Vargas</p> <p>Compañeras y compañeros de la Licenciatura</p>
II	<p>Hallazgos de la investigación:</p> <p>En esta etapa, el grupo investigador en base a la información recopilada en la aplicación de los instrumentos, observaciones y aprendizajes, describió e identificó el alcance de la capacitación virtual.</p> <p>Además, se realiza el establecimiento preliminar de los temas que serían abarcados en la capacitación.</p>	<p>Angie Benavides Brenes</p> <p>Abigail Sánchez Granados</p> <p>Ernesto Guevara Cárdenas</p> <p>Docente-tutor Pedro Montero Vargas</p>

III	<p>Reunión con personas de la cultura sorda, contratación de personal para la capacitación e invitaciones para la población meta:</p> <p>Se realizó la coordinación con la población sorda con la finalidad de conocer diferentes puntos de vista sobre los temas que se abarcarían, y así asegurar que las experiencias y vivencias de la comunidad estuvieran siendo tomadas en cuenta.</p> <p>Se buscó a una persona docente de la cultura sorda que estuviera interesada en dar la capacitación universitaria enfocada a la especialidad del servicio al cliente desde una teoría pedagógica.</p> <p>Además, como derecho de la persona capacitadora, se buscó a una persona intérprete que también estuviera interesada en colaborar con el equipo investigador y así tener una mayor comunicación con las personas participantes desde el enfoque inclusivo.</p> <p>Se elaboró un correo propio para la capacitación y se envió el formulario de inscripción a las personas participantes.</p> <p>Se publicó la invitación en las páginas de Facebook oficiales de la Licenciatura en Pedagogía con énfasis en Didáctica y de la Escuela de Secretariado Profesional. Además, se realizaron los preparativos para la capacitación.</p> <p>Finalmente, se realizó la búsqueda de un lugar para llevar a cabo la capacitación, que tuviera los materiales tecnológicos necesarios, debido a que sería una capacitación presencial remota.</p>	<p>Angie Benavides Brenes</p> <p>Abigail Sánchez Granados</p> <p>Ernesto Guevara Cárdenas</p> <p>Personas de la Comunidad y Cultura Sorda</p> <p>Unidades académicas</p>
IV	<p>Aplicación de la capacitación:</p> <p>Para dicho evento se facilitó una sala de conferencias de la Universidad Nacional, con suficiente espacio y accesibilidad tecnológica para impartir la capacitación.</p> <p>Se llevó a cabo mediante la plataforma Zoom con transmisión en vivo mediante Facebook Live en la página oficial de la Licenciatura en Pedagogía con énfasis en Didáctica.</p> <p>La capacitación se llevó a cabo los días 14 y 15 de junio de 2021, durante tres horas cada día. Nota: para visualizar la capacitación completa se debe acceder a los enlaces. (Ver apéndice 4).</p> <p>Se contó con la participación de 35 personas cada día.</p> <p>Una vez concluida la capacitación se aplicó la evaluación, dirigida a las personas participantes, mediante un formulario de Google. (Ver apéndice 3).</p>	<p>Angie Benavides Brenes</p> <p>Abigail Sánchez Granados</p> <p>Ernesto Guevara Cárdenas</p> <p>Personas participantes</p> <p>Persona capacitadora</p> <p>Persona intérprete</p>

Fuente: Elaboración propia. (2020).

Figura 4. Presentación del producto.



Fuente: Elaboración propia. (2022).

Figura 5. Medios de transmisión.

La capacitación se llevó a cabo mediante la plataforma Zoom con transmisión en vivo por Facebook Live a través de la página oficial de la Licenciatura en Pedagogía con énfasis en Didáctica.



Además, se utilizó como identificador de la capacitación y el proyecto durante toda la investigación el Hashtag #SoyComunidadSorda



Figura 6. Días de capacitación.



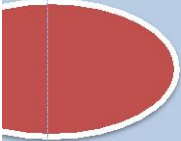
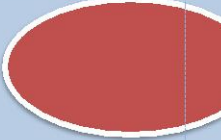


Fuente: Elaboración propia. (2022).

Figura 7. Persona capacitadora.

Personas participantes:

Capacitador

Br. Gerardo Humberto Obando Fallas



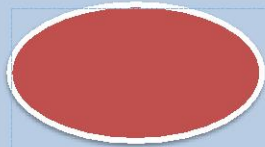
Fuente: Elaboración propia. (2022).

Figura 8. Presentación de la persona capacitadora.



Fuente: Elaboración propia. (2022).

Figura 9. Persona intérprete.



*Intérprete en voz y
señado
de la Lengua de
Señas
Costarricense y el
Español*

*Sr. Edrián Fabricio Ríos
Ramírez*

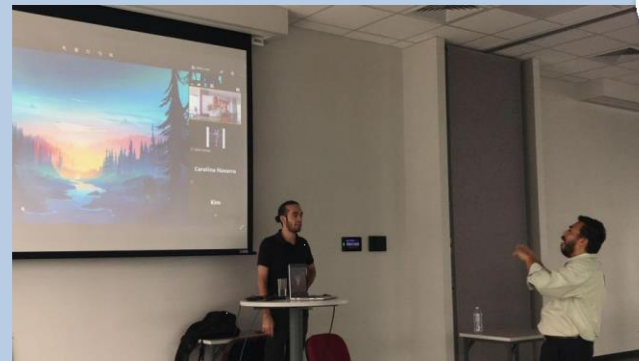
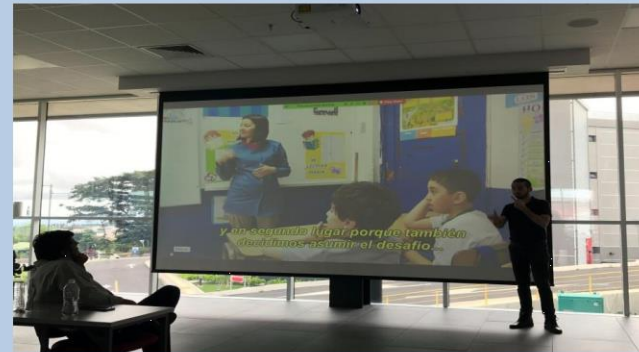


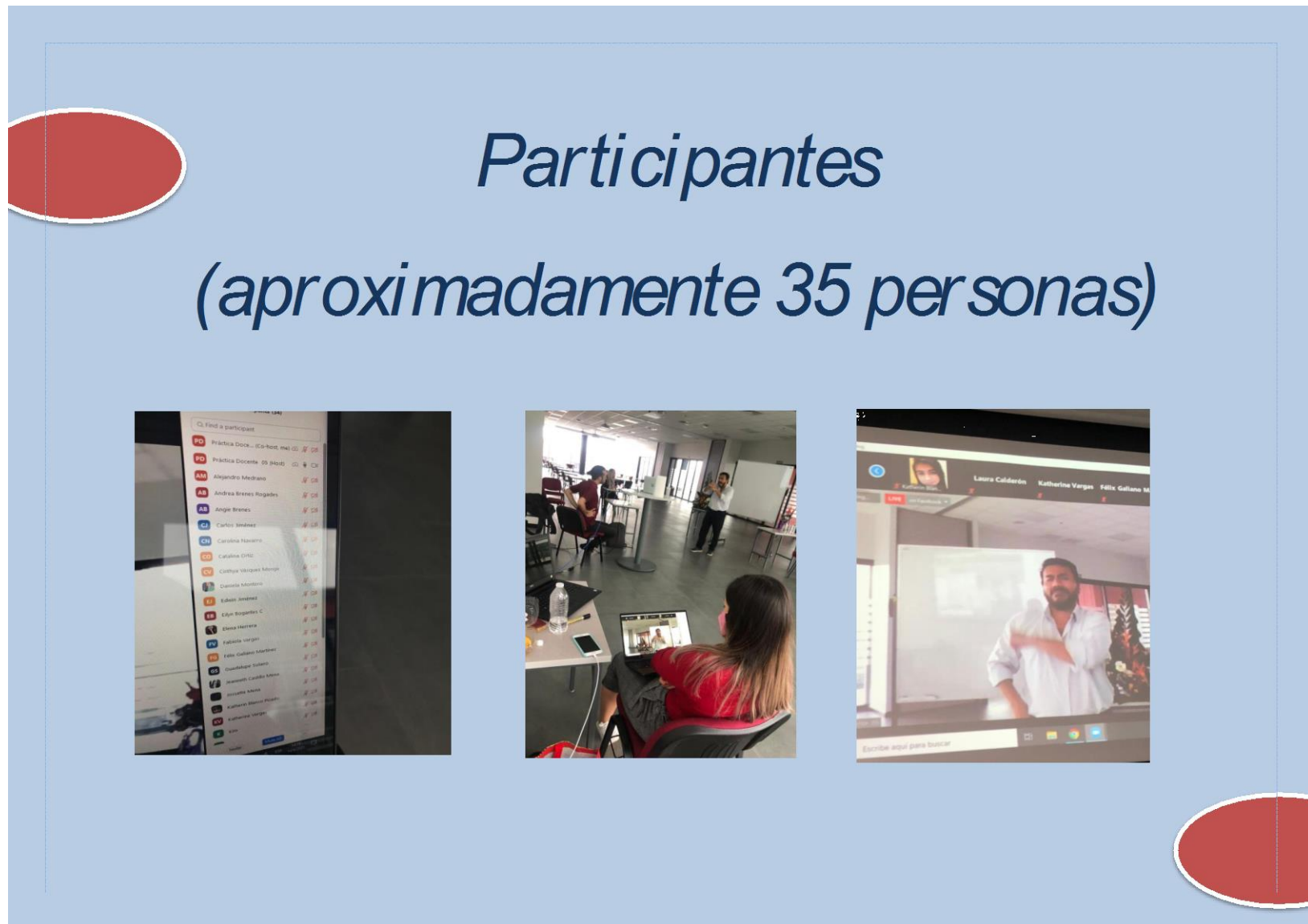
Figura 10. Grupo investigador.



Ernesto-Abigail-Angie

Fuente: Elaboración propia. (2022).

Figura 11. Cantidad de participantes cada día.



Fuente: Elaboración propia. (2022).

Figura 12. Temas abarcados.

Temas abarcados

Día 1:

- *Cultura y Comunidad Sorda e Interculturalidad*
- *Identidad Sorda*
- *Personas docentes Sordas y Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación*

Día 2:

- *Universidad para personas Sordas*
- *Educación Sorda o Educación bilingüe*
- *Atención al cliente para personas sordas*
- *Vocabulario para atención al cliente*



Figura 13. Objetivo de la capacitación.

El objetivo principal del proyecto es visibilizar la importancia que tiene para las personas estudiantes de la Educación Comercial el desarrollo de habilidades, destrezas, aptitudes y conocimientos sobre la Comunidad y la Cultura Sorda costarricense, todo desde la visión de las Pedagogías innovadoras, en este caso desde la Inclusión y la Cooperación para lo cual, se realiza un cuestionamiento a los abordajes tradicionales propuestos en la educación costarricense y se brinda una sensibilización sobre la concepción que se maneja acerca de lo que se conoce como “inclusión y respeto”. Cabe destacar la visión interdisciplinaria que aborda y profundiza este estudio y su relevancia en todas las áreas educativas a nivel país. La finalidad es formar personas docentes críticas e independientes, capaces de poner en práctica la interdisciplinari edad en diversas aristas.

LESCO
#SOYCOMUNIDADSORDA

Fuente: Elaboración propia. (2022).

Análisis de los resultados

A continuación, se presentan los análisis de la recopilación de la información.

Análisis de historia de vida

La historia de vida fue aplicada a un participante de 33 años de edad, quien labora para una institución semiautónoma, como secretario ejecutivo, con dos años y dos meses en servicio.

Lo anterior, con ayuda de una guía de entrevista de preguntas abiertas para facilitar la libertad de expresión. (Ver apéndice 2. A.).

Tabla 8. Análisis de historia de vida.

1. Comente una experiencia de su formación educativa en la cual haya tenido que participar en trabajos en equipo ¿alguno de sus compañeros tenía dificultad para comunicarse con usted?

No tuve ninguna dificultad, si tenía dudas preguntaba y ellos me daban la respuesta. No era extremo la verdad, los compañeros me ayudaban, pero yo siempre fui habilidoso en el área secretarial.

2. ¿En su proceso de formación educativa como describe el acompañamiento docente?

En la primaria me fue mal con los docentes y en la secundaria fue regular si había un poco más de apoyo, pero no era como muy “wow”, y en la universidad bien, pero en la universidad si hubo un profesor que no tenía vocación, pero era muy diferente.

En la primaria nunca me quejaba, pero porque mis docentes decían que me portaba mal y me mandaban recados entonces casi no hablaba, en la secundaria ya me solté y ya hablaba más y en la universidad aún más, siempre estoy atento al 100%.

3. Mencione su experiencia durante la interacción comunicativa con personas oyentes.

En primaria me fue mal, en general, yo siempre me comunicaba más con los adultos que con los niños, me sentía más seguro no me apartaban, sentía protección, si pronunciaba mal ellos me corregían y me enseñaban cómo era la forma correcta.

En mi familia hay algunos que, si se burlan de mí, pero mi mamá siempre está como a la defensiva en ese tema, siempre. Mi familia es muy extraña, fuera de mi familia si hay más apoyo.

4. Explique su experiencia durante la interacción comunicativa con personas con pérdida auditiva.

Con las personas son muy pocas, hasta que yo llego a la universidad, solo hable con dos personas, hasta ese momento interactúe, eran con compañeros que uno se terminó saliendo y con el otro si interactúe con LESCO, porque yo recibí LESCO en la Federación de Estudiantes de la Universidad Nacional. Si lo entendía y si lo podía interpretar súper bien, y aprendí LESCO ya adulto.

5. Describa una experiencia pasada donde usted sintiera que sus derechos fueron violentados.

Yo nunca manifesté mis derechos, en la escuela y en el colegio nunca lo manifesté, pero ya en la universidad sí lo manifesté, porque ya tenía que pelear por ellos, porque si no me hubieran pasado por encima.

Yo tuve que mandar una carta a la directora de la escuela de mi carrera para que me dieran más tiempo, porque algunos profesores no me lo daban y no tenía paciencia o atención al estudiante.

Yo creo que nunca lo han hecho (violentar los derechos) más que todo era con los profesores para que entendieran mi situación, nada más.

6. Desde su lugar de trabajo, ¿ha recibido usted algún tipo de apoyo referente a sus necesidades? Explique.

Si, por ejemplo, cuando empecé en mi lugar de trabajo; tenía una ventanilla muy cerrada, me parece que en algún momento ustedes me vieron, pero era difícil porque no escuchaba, entonces tenía que levantarme abrir la puerta y escuchar. Y había otras compañeras que también le costaba escuchar porque había mucho ruido.

Pero yo pedí un apoyo a la jefatura para ver cómo me podía ayudar, entonces construyeron una parte más abierta, para que pudiéramos escuchar mejor, entonces había más espacio para todo y hacer la comunicación más efectiva y ya nadie se tenía que agachar y tener una mejor comunicación. También me cambiaron el teléfono, porque había interferencia, entonces se lo comuniqué a mi jefe y me lo cambió.

7. Comparta sus experiencias en cuanto a la atención al cliente recibida por parte de personas oyentes en los diferentes trámites cotidianos que usted realiza.

No he recibido ningún mal trato, siempre me ha ido bien. Lo que sí he tenido es que algunas personas externas al lugar de trabajo que me hacen muecas, pero me da igual, no le doy importancia. Ni tampoco a los malos comentarios.

8. A partir de su experiencia en su puesto laboral vinculado con la atención al cliente ¿Qué temáticas o necesidades de capacitación sugiere para planificar y desarrollar un proceso de capacitación sobre la Atención al Cliente?

En esta capacitación debe de considerar la parte de ser inclusivo.

Bueno vamos a ver, la atención al cliente es vital para poder aprender sobre los servicios para los usuarios, pero yo lo que quisiera es una capacitación con respecto a la virtualidad digamos. Y es muy diferente y complicada.

Por ejemplo: en el Hospital, porque si yo llego y llamo y digo que una persona tiene esto y esto no es lo mismo a que yo lo lleve presencialmente y lo vean.

Pero no existe la misma atención, entonces ese es mi punto, que sea de calidad la atención.

9. ¿Ha tenido usted el interés por aprender sobre la Lengua de Señas Costarricense? ¿Considera que es importante que las personas que brindan atención al cliente conozcan sobre la temática y se comuniquen mediante la LESCO?

Yo iba aprender más LESCO, pero si yo recomiendo aprender LESCO a todas las personas, a todos los administrativos, ¿Por qué?, porque es necesario que todos podamos comunicarnos, hasta los directores, pero no es así lastimosamente porque dicen que no tienen tiempo.

Es una lástima porque aquí (en mi lugar de trabajo), se mantienen ocupados.

Pero yo si quise aprender porque si me interesa poder comunicarme con las personas Sordas, entonces aprendí.

Y también como primeros auxilios. Yo aprendí eso por cualquier caso de emergencia, es igual que la LESCO.

10. ¿Durante su formación las personas docentes que le guiaron tenían conocimiento sobre LESCO, atención inclusiva o trato equitativo?

No, nunca.

Otro que desees añadir. Propuestas de mejora, comentarios

Yo diría que la capacitación para las personas principiantes, y los profesores principiantes, para que puedan aprender LESCO, estamos en una nueva generación porque siempre va a ver personas con problemas auditivos, y también en el ámbito visual, que requieren nuestro apoyo. El Ministerio de Educación Pública le está exigiendo a los docentes que aprendan LESCO, la LESCO que yo aprendí es muy diferente al de ahora, entonces siempre hay que estar actualizándose.

Fuente: Elaboración propia. (2020). Con datos de entrevista virtual.

De la guía de entrevista para la historia de vida se abarcaron todas las temáticas propuestas según las categorías de análisis, así como la obtención de datos no contemplados que fortalecerán el aprendizaje durante el proceso investigativo, el abordaje y la visión de la capacitación propuesta para las personas estudiantes en formación docente de la Educación Comercial.

La persona con pérdida auditiva participante tiene un nivel de disminución de la audición entre los 40 y los 70 decibeles; por lo que, durante la aplicación de la entrevista no se realizaron interpretaciones a la Lengua de Señas Costarricense. Al comenzar, el participante narra su historia de vida desde la niñez hasta la adultez, describiendo detalladamente el método aplicado para poder comunicarse mediante la voz y posteriormente a través del uso de las manos.

Una vez que se procede con la primera pregunta, queda en evidencia que el participante posee alto nivel de facilidad con las habilidades técnicas del área secretarial y no indica haber tenido dificultad para comunicarse con sus compañeros y compañeras durante los procesos escolares.

Siguiendo la línea anterior, durante su formación educativa según describe, el acompañamiento de la red de apoyo docente en la primaria y secundaria fue de regular a débil. El participante detectó poca vocación y conocimiento para el acompañamiento escolar a personas con pérdidas auditivas. Por otra parte, durante el proceso de formación profesional en la Universidad, mejoró bajo algunas excepciones. Cabe destacar que el participante enuncia

que durante el proceso escolar las personas docentes no tenían conocimiento sobre la Lengua de Señas Costarricense, la atención inclusiva o el trato equitativo, así como que no recibió ningún tipo de adecuación.

Para el desarrollo de la comunicación para con personas oyentes, el participante puntualiza que la red familiar es el lugar donde más le ha costado interactuar y no recibir burlas; mientras que en las relaciones interpersonales no familiares se siente más acuerpado. Durante la niñez indica relacionarse mejor con las personas adultas que con personas de su misma edad.

La comunicación para con las personas con pérdidas auditivas se presentó por primera vez mientras cursaba la universidad, por lo que fue hasta su etapa de adultez en la cual experimentó relacionarse con personas de la Comunidad y Cultura Sorda.

En el apartado relacionado a la identificación de los derechos de las personas mediante la pregunta que hace alusión a la violencia de los derechos humanos, el participante manifiesta que nunca defendió sus derechos hasta que fue estudiante de la universidad y sintió que no era comprendido y acompañado.

En el ámbito laboral, la persona participante ha recibido apoyo según sus propias necesidades, tales como adaptaciones estructurales que le permitan desempeñarse y comunicarse asertivamente y cambios del equipo de oficina que le permitiera escuchar correctamente los mensajes por vía telefónica.

En cuanto a la atención al cliente, el participante expresa que nunca ha recibido un trato insuficiente o desagradable. No obstante, indica que una capacitación en la atención al cliente debe abarcar temáticas como la inclusión, atención al cliente desde la virtualidad y calidad de atención al cliente.

Finalmente, el participante exterioriza que aprendió a comunicarse mediante la Lengua de Señas Costarricense por iniciativa propia y con fin de comunicarse con la Comunidad sorda. Expresa que es necesario que el personal con el cual labora, indiferentemente del lugar o la

profesión aprendan la Lengua de Señas Costarricense por su gran importancia para las nuevas generaciones y como exigencia para las personas docentes a nivel del Ministerio de Educación.

Análisis de entrevistas

Entrevista E1.

La entrevista fue aplicada a un participante de 56 años de edad, quien labora para una institución pública y en el sector privado como médico especialista, con treinta y un años en servicio.

Lo anterior, con ayuda de una guía de entrevista de preguntas abiertas para facilitar la libertad de expresión. (Ver apéndice 2. B.).

Tabla 9. Análisis de entrevista E1.

<p>1. ¿Cuál es la descripción médica utilizada para la pérdida auditiva?</p>
<p>La sordera puede ser de transmisión, neurosensorial o puede ser mixta. Es una pérdida de la capacidad auditiva total. El concepto de sordera con el tiempo ha sufrido diferentes definiciones. Una hipoacusia es una pérdida de la capacidad auditiva que tiene varios grados de pérdida. La sordera debería ser la pérdida completa de la audición, si uno se va estrictamente a lo que significa ser sordo; sin embargo, sordera para la mayor parte de la gente es sinónimo de hipoacusia que puede ser ligera, leve, moderada, moderada grave, grave o profunda.</p>
<p>2. ¿Cuál es o son las diferencias entre las localizaciones de las lesiones y cómo se denominan en términos médicos? Por ejemplo, mixta, sensorial u otras.</p>
<p>La mejor definición por utilizar para los términos médicos es la hipoacusia, ya que usted la puede clasificar. No solamente en neurosensorial, conductiva o mixta, sino que también se clasifica según su profundidad o localización de las lesiones y va según la descripción médica antes descrita. -Ernesto: ¿por ser la más amplia, se podría decir? -Médico: Yo creo que es la más correcta. Además, la conductiva lo que afecta es el sistema de transmisión. La neurosensorial afecta los nervios o los núcleos de la audición o la corteza cerebral. La mixta, es una combinación de la conductiva con la neurosensorial.</p>
<p>3. ¿Cuáles son las principales causas de la pérdida auditiva?, ¿y cuál es el protocolo médico por seguir?</p>

Las causas son muy variables porque, por ejemplo, habría que clasificarla, si es una pérdida neurosensorial desde el punto de vista ambiental, exceso de ruido, entre otros y así sucesivamente.

-Ernesto: ¿Puede ser hereditario?

-Médico: Sí claro.

Por su parte, en cuanto al protocolo médico se hace una historia clínica completa con un examen físico completo y si se considera necesario, se hacen los exámenes audiológicos correspondientes. Eso depende mucho de la edad también, porque si es una persona menor habrá que hacerle otro tipo de pruebas, como potenciales auditivos, emisiones hipoacústicas, juguetes sonoros, audiometría de campo abierto.

4. ¿Cuáles son las probabilidades de acceder a una cirugía?, ¿cuáles serían sus ventajas y desventajas? Por ejemplo, un implante coclear.

Las posibilidades de acceso a nivel institucional desde hace muchos años. Como procedimiento quirúrgico tiene asociadas complicaciones, pero, si tiene muchas ventajas.

5. ¿Existen métodos preventivos para la pérdida auditiva? y ¿cuál es el tratamiento a utilizar?

Eso se llama higiene del oído, ya que, no se refiere directamente a que el oído esté limpio, sino que son todas las disposiciones tanto personales como a nivel en sociedad, civil, laboral que se toman para proteger la función del oído. Entonces, desde una buena conducta a la hora de cuidar sus oídos a nivel personal, hasta una conducta correcta a nivel ciudadano, laboral, de vida de relación. Por decirlo de alguna forma, saber cómo se limpian los oídos, evitar exponerme a ambientes tóxicos para mi audición. Por ejemplo, si tengo un trabajo donde me tengo que exponer de altas intensidades de sonido tener los medios de protección.

6. ¿Considera importante que los médicos profesionales especialistas en otorrinolaringología aprendan la Lengua de Señas Costarricense (LESCO) para atender a las personas con pérdida auditiva?

Pues eso sería el ideal, puesto que uno trabajo con población con pérdida auditiva, lo que pasa es que eso queda a nivel de decisión personal y existe una tendencia a hacer cursos tanto de medicina en otorrinolaringología como en cirugía para otros tipos de campo, como la rinología, audiológica, cabeza y cuello, implante coclear, en fin; yo creo que debería ser algo normado por la carrera, no solo por el especialista, sino como un curso de pregrado para el médico en general, ya que la población con pérdida auditiva moderada, moderada grave, profunda, obviamente la pérdida completa de la audición no es insignificante.

Lo que pasa es que una pérdida de alguno de los órganos de los sentidos sea a nivel parcial o total siempre va a impactar tu calidad de vida por más que usted tenga una rehabilitación. Hasta algo tan simple como el uso de la asistencia auditiva en las personas causa rechazo por cuestiones sociales. La audición tiene dos funciones: la escucha y el equilibrio, entonces ambas están ligadas. Además, la posibilidad de exponerse a accidentes o situaciones cotidianas.

7. Según su experiencia, ¿cómo debería ser la atención al cliente para una persona con pérdida auditiva?

El simple hecho de tener un problema de comunicación, por eso hablábamos de la LESCO, en esto la enfermera maneja el lenguaje de señas, pues le destaco la importancia que esto ha tenido en varios casos conmigo, ella probablemente a nivel personal y de prestación de servicios de la institución pues con mucha más razón le puede dar a entender lo que significa para un paciente que se comunica mediante las manos el encontrar a alguien que le pueda atender y asistir. No es la situación en la que el paciente trata de decirte que le duele la cabeza, agarrándose la cabeza varias veces y haciendo gestos. Es una situación donde se puede expresar y la otra persona interpreta. Por eso, se considera que el personal de prestación de salud, por no decir que todo el personal de prestación de servicios debe incluir en sus estudios de pregrado la enseñanza de LESCO ya que es importante. Si bien, es

decir, no es ser un especialista, porque es difícil y hay que practicar, si no manejar lo básico para así dar un servicio de calidad.

Fuente: Elaboración propia. (2021). Con datos de entrevista virtual.

La aplicación de la entrevista se centralizó en dar significado a los conceptos asociados a la sordera y cuál es el papel del órgano sensitivo para todas las personas. Se esclarecieron temas como las principales causas de la pérdida auditiva, prevenciones, tratamientos, higiene del oído, entre muchos más. Además, se logró la obtención de información enriquecedora que fortalece el desarrollo del conocimiento de la temática en investigación, así como el empoderamiento de estos conceptos.

Para comenzar, la persona participante se enfocó en esclarecer las diferencias entre los conceptos base para el conocimiento de la función interna del oído y cómo poder visualizar cuáles son los niveles de pérdida auditiva existentes.

Posteriormente, se expone el hecho de que para poder identificar las causas de la pérdida auditiva es necesario conocer las características propias del nivel de pérdida y valorar la posibilidad de que la causa principal sea la herencia. La persona participante comenta que como parte de su apoyo a la persona Sorda es necesario hacer los exámenes completos según las necesidades y así determinar la intervención por realizar.

En cuanto a la posibilidad de acceso a una cirugía para incrementar la posibilidad de escucha es posible desde hace muchos años mediante la Caja Costarricense de Seguro Social; no obstante, el procedimiento tiene muchas complicaciones asociadas a pesar de las ventajas.

Por otra parte, uno de los temas de mayor relevancia durante la aplicación de la entrevista consiste en la explicación de la higiene del oído, donde la persona participante explica la importancia de no asociar este procedimiento únicamente al hecho de que el oído esté limpio, sino a todas las disposiciones a nivel individual, social, civil, laboral, entre otras de cuidar y proteger la función del órgano auditivo.

La siguiente pregunta está relacionada con el aprendizaje de la Lengua de Señas Costarricense para la atención a personas Sordas durante la atención médica por parte de la persona especialista. La persona participante comenta que lo ideal sería que su enseñanza y aprendizaje se ejecuten como una materia de carácter obligatorio durante el pregrado a nivel de medicina general, ya que muchos estudios se enfocan en otros campos. Además, menciona la importancia que tienen los órganos sensitivos para todas las personas; ya que perder uno de estos significa afrontar un duelo individual y social por la exposición a situaciones complejas frente a la humanidad.

Finalmente, en cuanto a la atención de servicio al cliente, la persona participante indica que una atención de calidad responde al hecho de conocer al menos lo básico de una temática y no específicamente el especializarse en ella, en este caso, manejar la Lengua de Señas Costarricense. Mediante la atención especializada las personas pueden sentir más apoyo al saber que se puede expresar y que serán comprendidas.

Entrevista E2.

La entrevista fue aplicada a una participante de 25 años de edad, quien labora para una institución pública como docente de primer y segundo ciclo, con un año y tres meses en servicio.

Lo anterior, con ayuda de una guía de entrevista de preguntas abiertas para facilitar la libertad de expresión. (Ver apéndice 2. C.).

Tabla 10. Análisis de entrevista E2.

1. Desde su formación como docente en Educación Especial (EE) ¿Cómo definiría el término educación inclusiva?
Una educación para todos, para todas las personas, tengan o no tengan alguna condición de discapacidad.
2. Como parte de un servicio que trabaja en el apoyo de la integración educativa de las personas estudiantes con necesidades educativas especiales ¿podría describir el abordaje en la atención estudiantil que se realiza?

Ok primero, al menos en nosotros o digamos, desde mi trabajo, aunque ahorita estoy con primero y segundo ciclo igual siempre tenemos, chicos y chicas como alguna condición de discapacidad, verdad. El abordaje primero, que se hace como un trabajo integral con las docentes de apoyo y ellas nos ayudan, verdad, o hacen en conjunto con nosotros, APEI verdad, para es nivelar, por ejemplo, dependiendo de la condición que tenga el chico el programa educativo que se tiene que ver este año según el nivel que el chico este, por ejemplo, porque se puede estar a un quinto grado como por ejemplo a los que yo les doy clases, pero es un nivel cognitivo está a un niño de primer grado intermedio, segundo grado inicial, por ejemplo.

Entonces se hace una coordinación con los docentes de apoyo de educación especial de la escuela, en este caso de problemas de aprendizaje. Y eso se coordina para modificar el plan de estudios para que nosotros, desde el aula, verdad, en este sea un trabajo colaborativo con el chico. Y no es que, digamos, el estudiante haga un trabajo totalmente aparte de los demás, sino que se pueda llevar el mismo plan ni de lado, claro, al nivel de comprensión de un chico que tenga la condición de discapacidad.

-Investigadora: ¿Y eso se hace con todos los chicos que presentan alguna condición?

Sí. Dependiendo del centro educativo. Porque, por ejemplo, eso lo hacemos cuando el chico tiene una adecuación significativa, cuando el chico tiene una adecuación no significativa, se trabaja muy diferentes es como muy a criterio del docente, porque cuando ya es un compromiso se supone que mayor que tiene una adecuación significativa se trabaja de esa forma.

3. En su labor como docente en atención a estudiantes con necesidades educativas especiales describa bajo sus propias palabras el término discapacidad.

Es una condición, bueno, es que es complicado, porque yo lo podría decir que es una condición que termina la sociedad. Por qué, porque, si hubiera, si la sociedad fuera verdaderamente inclusiva y viviéramos en una sociedad, valga la redundancia dentro de los parámetros, verdad, de lo que dictaminan los derechos humanos no existieran discapacidades, porque al final de cuentas todo el sistema en el que nos devolvemos estuviera apto para que todas las personas nos desarrollemos. Pero cuando nos referimos a una condición física, por ejemplo, con la que nacemos. Ahí es diferente porque yo lo definiría como si como una condición, debido a una condición, porque no lo podemos cambiar y con eso nacemos.

Dependiendo. Es que es muy relativo dependiendo de la que nos refiramos, verdad. Yo lo definiría así, sino referimos algo físico o si es una condición física, verdad. Que está determinando la discapacidad y dependiendo si es cognitiva o emocional o de más, lo diría, como le decía al inicio, verdad.

4. En términos de calidad de vida de las personas con necesidades educativas especiales y el acompañamiento que reciben por parte de la EE; comente los principales desafíos a nivel educativo que usted considera que enfrenta como profesional durante del proceso escolar.

Ok. Bueno, primero tal vez lo que yo he visto, o desde mi experiencia más presente, es la condición sobre la condición socioeconómica que tengan los padres de familia, por qué, porque eso va a dictaminar primero la comprensión de la condición de su hijo o hija, verdad, y cómo abordar esto. Porque muchas veces el padre de familia, digamos, vamos a ver si el nivel educativo de ese papá no llegó a una primaria incompleta, es muy complicado el abordaje y el acompañamiento que tiene que hacerse en casa. ¿Por qué? Porque yo como papá, si eso me sucede a mí no tengo las herramientas necesarias para apoyar a mi hijo o hija en su proceso. Entonces eso es como el número uno, por ejemplo, porque es muy común dependiendo de la zona, también uno trabaje y demás, que si el chico o la chica tiene una condición de discapacidad, papá o mamá tienen como agravante o verdad o como ese además que su proceso educativo no está completo o tiene muy poca comprensión inclusive de la condición que tiene su hijo o hija entonces el abordaje para un buen acompañamiento en casa y una buena situación es muy complicado, verdad. Porque el papá y mamá no cuentan con esas herramientas. Eso, tal vez como número uno. Vamos a ver... como número dos, dependiendo de la condición que tengan el chico, la chica, verdad. Y si es poco común, el abordaje, como no es conocido es complicado, digamos, o uno muchas veces ve, por ejemplo, que, como docente no conozco esa condición, no he tenido experiencia con esa condición porque en la universidad nos puede enseñar muchas cosas, pero, en la práctica es cuando nos damos cuenta verdaderamente la diferencia de cada

chico o chica, verdad. Entonces, tal vez el desconocimiento de parte de la persona docente y el hecho de que, como vamos a ver, como yo sé esto sobre eso y ya no más, me explico, como una mentalidad muy cerrada, por así decir, digamos, hace falta ser menos ser menos egocéntrico como profesional en el área y comprender que en cualquier momento podemos tener un estudiante o una estudiante de la que no conocemos su condición y tenemos que hacer apoyo con los médicos de ese chico o chica con los papás y demás. Ese tal vez como segundo punto.

Bueno, más que todo como a nivel familiar, cuando en una familia nace una persona con discapacidad hay un proceso, es como cíclico, verdad, que pasa por varias etapas y se devuelve y vuelve como la, no, no recuerdo en este momento, específicamente el orden, pero es como negación que mi hijo no tiene una discapacidad. Después es un luto porque se pasa por dolor, ¿Qué va a pasar con mi hijo y demás? Entonces, ese movimiento cíclico de todo ese proceso que vive una familia complica también el abordaje dependiendo en el momento que se encuentren esos papás, porque también es un momento de aceptación, verdad. De que ok que yo comprendo, tengo hijos con discapacidad y se va a hacer a, b y c para que mi hijo vaya a salir adelante. Pero no siempre se encuentra en ese proceso porque es cambiante. Entonces yo diría que esos tres.

5. ¿Considera usted que es necesario que las diferentes instituciones de la Educación Superior brinden una formación docente especializada en la atención de personas con discapacidad?

Es que de hecho es, en la Ley 7600, verdad. No te puedo decir específicamente cuál o en dónde, porque si recuerdo que hasta yo tenía desconocimiento, pero por medio de un proyecto de una compañera de universidad todos nos dimos cuenta y vimos ok sí es cierto. En la Ley 7600 está estipulado que todas las carreras de las universidades públicas, todas, todas, absolutamente todas, tengan que ver o no con la educación. En su plan de estudios debe tener un curso, un, ya sea uno en toda la carrera que tenga que ver con Educación Especial, ya está estipulado por la ley. Lo que pasa es que la ley no se cumple, verdad. Entonces por qué, porque, además, como es más complicado y les va a implicar más dinero o va a ser un cambio de estructura súper grande en todos los planes de estudio, todas las carreras, incluir un curso de Educación Especial, no meterlo en la malla curricular. Entonces, simplemente se hace desconocimiento de la ley. Pero la ley está y es esa.

7. ¿Sabe usted comunicarse mediante la Lengua de Señas Costarricense (LESCO)?

Sí, claro, pero es por, vamos a ver, eso nace como iniciativa propia, porque incluso en nuestra carrera de Educación Especial en la UNA, a nosotros no nos dan LESCO, digamos los que tomamos LESCO es porque pagamos y nos educamos y listo. Hasta eso hay como un bache ahí que muchas veces se ha hecho como el reclamo y demás, como carrera, pero la, yo digo excusa porque la excusa es que no se tiene el dinero para pagar a un, verdad. A una persona que nos enseñe LESCO porque tiene que ser una persona Sorda, verdad. Entonces, las horas, por ejemplo, de curso son más caras que las de un docente universitario. O las que se le pagan a un docente universitario interino, por ejemplo, que el salario es bastante malo. Entonces a una persona Sorda para que de LESCO, verdad, todos los trámites y demás, que pues esa las excusa, aunque es como muy contradictorio porque la mayoría de las personas, o de compañeros que ya llevamos LESCO, por ejemplo, lo llevamos en la UCR o en la misma UNA verdad, cuando se abrían los cursos.

Entonces es muy complicado porque si por medio de la FEUNA se habría estos cursos y eran súper cómodos y el precio que se pagaba era súper significativo porque la verdad es esa, es donde uno dice, bueno, qué tan contradictorio es porque no dar al menos LESCO 1, 2 y 3 o 1 y 2 si verdaderamente no es tan alto el costo, si por medio de la FEUNA se puede hacer un trabajo interdisciplinario y se puede conseguir ahí, e inclusive acatar verdaderamente las necesidades o para los que nos están preparando, verdad.

Aunque uno sabe de antemano y a uno siempre dicen como que en la carrera no nos van a poder preparar con todos los conocimientos que eso se aprende en el camino y demás, pero si siempre debería haber una base, así como el braille digamos, que nosotros lo vemos de braille es como, nos enseñan que es y listo, pero no más, quien aprende es porque uno es consciente de que va a tener cantidad de estudiantes con esas condiciones. Y no solamente porque tenga, a ver, un estudiante, verdad o una estudiante con esa condición, sino que simplemente es mi ética, como persona, porque

debo aprender a comunicarse con todas las personas, verdad. Si voy al supermercado y la o el cajero que me atiende es una persona Sorda, porque me tiene que comunicar otra persona compañera de ese trabajador, si yo debiera aprender a comunicarse porque es otra persona de mi entorno con la que yo me voy a relacionar.

6. ¿Ha tenido usted experiencias en la atención a personas con pérdidas auditivas? En caso de que su respuesta sea negativa, podría comentar sobre experiencias que conozca de colegas, familiares, entre otros que hayan tenido esta experiencia.

Tengo un estudiante que tiene hipoacusia. Bueno, tiene esa condición. Hipoacusia, en el oído izquierdo. Sí, ya también está dentro del trastorno de espectro autista, el chico. Entonces es interesante porque no es algo que, por ejemplo, eso es otra cosa importante, que sea sencillo de trabajar para una persona que no tenga formación en Educación Especial. Digamos para mí todo bien, porque es un estudiante más. Pero no es sencillo para una persona que no tenga formación en Educación Especial, porque primero tiene que aprender a comprender, verdad, las condiciones para no pensar que nada más, vamos a ver, para ponerlo en palabras bonitas como lo escuche antes de que yo entrara a hacer profe de este chico, que no es un chiquillo necio, un chiquillo malcriado que simplemente no te pone atención. No, es que primero no escucha de un lado entonces y si vos, por ejemplo, si vos le hablas de frente, él no va a entender o el mensaje, verdad, Porque es el lado izquierdo escucha, fue perdiendo la capacidad de escuchar del lado izquierdo. Entonces escucha el derecho, si le hablas del lado derecho, ok, todo bien te va a entender el mensaje, pero si le hablas de frente o que hables de frente y si te ignora además por la condición porque no va a hacer contacto visual con vos. No es porque le da la gana o si no es porque aparte de su condición, no escucha. Entonces, si no escucha al niño no le va a prestar atención porque va a decir como la maestra me está viendo nada más para que lo va a prestar atención no me está hablando, pero es porque no me está escuchando, por ejemplo.

Investigador: ¿Ese estudiante utiliza audífono?

No, es muy complicado, porque también la mamá trabaja en el área de salud. Es enfermera. Entonces, vamos a ver. Ella siente que su hijo se va a curar. Entonces usaba medicamento, por así decirlo. No estoy de acuerdo con eso, pero eso es muy personal de cada docente y de cada familia, verdad. Él usa medicamentos. Yo no estoy de acuerdo con eso. Porque siento que hay otros métodos, pero, en fin. Se notaba, por ejemplo, cuando al chico se le daba el medicamento, al menos la parte presencial súper poquita que tuvimos en este año.

Cuando yo leía el expediente años atrás y se mencionaba la mamá que, porque el chico no tenía algún aparato auditivo y demás, ella decía, no es qué es lo que va a hacer es maltratar el oído de mi hijo, él no necesita eso, él puede salir adelante con la capacidad auditiva que mi hijo tiene del lado derecho, por ejemplo. Pero es una mamá que está una parte, como le decía al inicio del proceso de negación, me explico. Además, como tiene conocimientos médicos, entonces ella fundamenta esa parte del ciclo en el que está con fundamento médico, por así decirlo.

¿Considera importante que las personas profesionales en docencia aprendan la Lengua de Señas Costarricense (LESCO) u otros medios para atender a sus pacientes con pérdida auditiva?

Bueno, hay algo importante digamos, desde nuestro enfoque, al menos o lo que personalmente creo y lo que también nos enseñaron, nunca las personas con condiciones de discapacidad son pacientes, son personas, digamos, si vos le hablas o haces esta misma entrevista a una persona que estudia en la UCR, por ejemplo, su enfoque es totalmente médico. Entonces ellos siempre te van a hablar de la persona como paciente, es un paciente que tiene una enfermedad y no digamos, o al menos desde nuestro enfoque humanista. Es una persona que tiene una condición de discapacidad porque primero antepone a la persona porque es una persona, no es la discapacidad o no es el sordo Juan, o sea no antepone primero que es sordo no, es una persona Sorda o me explico, pero sí respondiendo a la pregunta es ética y moralmente necesario, digamos debería haber de porque sí todos deberíamos de aprender porque todos vivimos en sociedad y tenemos que aprender a comunicarnos, pero mayor aún o con mayor ahínco, aún más un docente que se va a dedicar a eso, que va a tener más contacto y más frecuente con personas con alguna condición de discapacidad, verdad.

8. Desde la Enseñanza Especial, ¿cuáles son algunas estrategias pedagógicas para la inclusión de aula?

Primero, antes de partir o antes de pensar tan siquiera una estrategia. Es importante que todas las personas que estén dentro de la ola sepan quién es la persona que está al lado, verdad. Darle prioridad como un principio pedagógico a la persona. Yo sé que la persona y compañero que está a la par es Juan, pero también sé que Juan es una persona con síndrome de Down. Comprendo cuando Juan me quiere abrazar y tal vez yo soy María y soy una persona dentro del trastorno del espectro autista, pero Juan entiende que, aunque él quiere abrazarme, verdad, entiende que a María no le gusta que la abracen porque el contacto físico para María ese tiene limitantes y simplemente no le gusta. Entonces a eso voy. Primero al menos si es dentro de un ambiente donde todas las personas tienen una condición de discapacidad y yo soy educadora, verdad. Primero dar a conocer o a la importancia verdad, principio de humanidad y saber quién es la persona que está a mi lado, verdad, antes de, porque generalmente un aula que sean todas las personas con alguna condición de discapacidad. Es más sencillo, que yo que tengo una condición de discapacidad comprenda que mi compañero Juan tiene, es parte de, por ejemplo, del trastorno del espectro autista o tiene alguna otra condición, pero si ustedes me hablan digamos, en un ambiente en donde por ejemplo como ahorita, donde yo estoy laborando, hay dos estudiantes con alguna con una condición de discapacidad y 23 estudiantes que no tienen una condición de discapacidad.

También ahí es importante hacerles entender a las personas con las que se va a desarrollar que un compañerito tal tiene alguna característica en específico. Pero eso sí hay que hacerlo con muchísimo cuidado, porque la persona con la condición de discapacidad no se tiene que sentir como raro, muy raro o “la rara” se tiene que hacer como con mucha discreción. Y al menos lo que yo he visto que se hace generalmente es cómo aprovechar el día que la persona no venga y sentarse uno a hablar como docentes con los demás chicos para contextualizar, para que ellos entiendan también porque son niños dependiendo las edades en que se trabaja.

Otro principio importante es la validación de mis conocimientos o de los conocimientos previos de las personas que están ahí, verdad. Yo voy a validar lo que la otra persona cree. Sí es erróneo, por ejemplo, mi proyecto de graduación de licenciatura fue trabajo con padres y madres de familia de personas con discapacidad adultas y el tema de sexualidad.

Es un tema tabú y muchas otras cosas que se vieron en el camino que yo como mediadora y como docente tenía que validar esos conocimientos y esas opiniones, para que la persona se sintiera dentro de un proceso educativo también y de investigación sana y que se sintiera partícipe. Pero confrontar con lo que yo creo al menos y que la persona, la información, confronte lo que esa persona cree, sin que se sienta invadida, por ejemplo.

Entonces, primero sería como tal vez para mí el principio humanidad, saber quién es la persona que está al lado. Como Segundo, validar los conocimientos que tiene cada persona sean erróneos para mí o sean acertados, pero validar ese conocimiento, porque lo que se conoce dentro del proceso educativo se va a confrontar, la persona en algún momento lo va a confrontar. Y como educador o como mediador dadas las herramientas para que esa persona lo confronte y tal vez si era erróneo, diga tenían razón y diga, bueno si voy a cambiar esto. El principio de comensalidad es súper importante, fuera o dentro del proceso, por ejemplo, yo lo que hacía mucho era hacer meriendas compartidas. Y va a decir como que, de la maestra Ponchito, como en la escuela, pero no, es súper importante porque desde el principio comensalidad le va a ayudar a todas las personas, así sean adultas, niños, adolescentes a convivir y a sentirse dentro de un espacio en donde yo no soy un objeto de estudio que es importante también si se da una capacitación. Yo no sentirme como objeto de estudio, sino sentirme como parte de una herramienta que de una u otra manera después del proceso va a facilitar algo, verdad, o ayudar a alguien en gran medida para que así yo me sienta parte de... Por ejemplo, Si le preguntas a una docente que tiene 15 años o 20 años de dar clase, te va a decir que el trabajo en grupo, por ejemplo, es un desastre. Para mí el trabajo en grupo es esencial, básico. O sea, hay que trabajar en grupo y sí los chicos no saben trabajar en grupo es un proceso que aprenden a trabajar en grupo, aunque hagan un desorden, que inclusive la palabra desorden habría que analizarla bien, porque dentro de ese desorden hay aprendizaje. Y yo no lo llamaría, no lo llamaría desorden porque están hablando, se están comunicando, se está generando un proceso educativo ahí. Entonces como una estrategia que siempre utilizo es el hecho de trabajar en grupo y mezclarlos. En algún momento ellos acostumbra a trabajar no

sólo con Ana, mi mejor amiga. No, no, también me voy a acostumbrar a trabajar con, no sé, con Óscar, pero también que las personas se van a sentir más cómodas. Por ejemplo, entre los de la edad escolar, el trabajar sólo con mis amigos o mis amigas, o trabajar sólo con mujeres o sólo con hombres, porque así son los chicos, verdad. Sin invadir la comodidad de ellos, también explicándoles que vean eso importante que trabajemos con X. G para que ustedes aprendan, ponerles los ejemplos que el colegio van a tener que hacer, y que, en la universidad para que ellos verdaderamente lo vean importante. Tampoco como para que se sientan obligados, pero si el trabajo en equipos o en grupos para que ellos puedan sentirse parte también como una comunidad, que se cree como una comunidad dentro del proceso educativo. Porque muchas veces. Por ejemplo, vemos que el chico o la chica que tiene una condición de discapacidad no se une al trabajo en grupo porque lo que ellos están haciendo es algo totalmente diferente a lo que mi compañero dentro del espectro autista está viendo. Pero ahí la importancia de lo que le decía al inicio de nivelar lo que yo estoy viendo al grado de comprensión del estudiante con discapacidad para que cuando uno ya vaya a trabajar en equipos no haya como ese desfase, que los mismos chicos se pregunten porque él está viendo cosas más fáciles y yo no... yo quiero hacer eso porque es más fácil.

Fuente: Elaboración propia. (2020). Con datos de entrevista virtual.

La persona participante labora en el área de Educación Especial, en la entrevista explica que dicha educación tiene un enfoque a una atención educativa con equidad, siempre con miras a una educación de calidad para las personas con necesidades educativas especiales con o sin discapacidad o aptitudes sobresalientes, de acuerdo con sus condiciones, necesidades, intereses y potencialidades.

Durante la entrevista se abarcan temáticas como la inclusión, integración, discapacidades, educación superior, Lengua de Señas Costarricense, comunicación, entre otras.

Al inicio de esta entrevista, se menciona cómo abordar desde una perspectiva pedagógica las áreas de la educación e inclusión; se sugiere abarcar a todas las personas, tengan o no una discapacidad, además de dar recomendaciones educativas para un mejor desenvolvimiento equitativo, donde la persona entrevistada cita que “cada estudiante es muy complejo y cada uno va a tener diferentes circunstancias y enseñanzas del hogar y su entorno muy diferente a todos los demás”, y esto debe ser considerado por la persona docente que le acompaña.

Se recomienda empatía y tener la capacidad de escucha y observación de comportamientos, ya que puede ser que el factor familiar tenga mucha relación con el desenvolvimiento de la persona estudiante.

Por otro lado, menciona que las discapacidades y su significado es un término que lo estipula la sociedad, por tanto, la relación existente en torno a estos conceptos no son cien por ciento reales y como personas docentes esto debe destacarse en las aulas.

En el área de educación superior, la persona entrevistada comenta que la formación docente debe promover el conocimiento de las diversas discapacidades, las leyes y como atender las diversas necesidades que presentan las personas del aula.

Siguiendo con la temática, se hace la consulta de su conocimiento mediante la Lengua de Señas Costarricense, donde la entrevistada afirma conocer la Lengua de Señas Costarricense y su forma de comunicarse y expresar; alega también que adquiere dicha habilidad por medio de los cursos que brinda la Federación de Estudiantes de la Universidad Nacional, donde logra llevar los módulos 1, 2 y 3.

Además, en su trabajo ha utilizado la lengua para comunicarse. Actualmente, acompaña a un estudiante con hipoacusia, a quien la familia no le ha otorgado el permiso de utilizar un aparato auditivo que pueda facilitar su escucha.

Para la conclusión de la entrevista a la docente, se le corrobora la importancia del aprendizaje en la lengua, donde señala y sugiere la enseñanza durante la formación de temas como la ética y moral; indica la importante de no llamar a la persona estudiante “paciente” y que desde una perspectiva pedagógica las personas educadoras deben aprender diferentes formas de comunicarse, ya que en el aula varían las necesidades de cada estudiante.

Finalmente, menciona algunas estrategias meramente cualitativas para un mejor desarrollo en el aula, donde predomine la inclusión y la equidad, entre las que sobresalen la observación estudiantil, la comunicación entre la persona docente y discente, fomentar la

empatía entre cada persona del aula, la adaptación ante cada estudiante ya sea dentro y fuera del aula, entre otras más.

Entrevista E3.

La entrevista fue aplicada a una participante de 36 años de edad, quien labora para una institución pública como trabajadora social, con catorce años en servicio.

Lo anterior, con ayuda de una guía de entrevista de preguntas abiertas para facilitar la libertad de expresión. (Ver apéndice 2. D.).

Tabla 11. Análisis de entrevista E3.

1. ¿Cómo definiría usted el término discapacidad?

Bueno esa es una pregunta bien interesante en esto porque yo diría que no desde la formación sino más bien desde la desde el ejercicio de la profesión porque en la particularidad para mí caso específico yo te podría decir que el tema de discapacidad no es un tema específico que yo haya abordado dentro de la formación académica propiamente en dentro de este algún curso alguna práctica profesional es la última práctica profesional yo la hice en discapacidad pero fue más una decisión propia que no algo que se viera dentro de la plantilla curricular de la carrera en sí yo creo que el concepto discapacidad es un concepto siempre en formación y siempre cambiante verdad porque depende mucho de la percepción de las personas se habla el concepto de discapacidad como una concepción social verdad la discapacidad es una concepción social porque era interacción entre la deficiencia o la condición biológica de la persona y su interacción con el entorno usted tiene una discapacidad en la medida en que esta condición biológica lo limite en su participación social por eso es que se considera una concepción social verdad porque no me permite participar de igual condición que el resto de personas en pro si soy usuario decide ruedas pero si me puedo movilizar de manera independiente si llego a una institución pública y encuentro accesos con rampa los mostradores a mi altura a baja las ventanillas bajas puede llegar a hacer mi trámite y participar igual que lo hacen los demás usuarios de esa institución en ese contexto yo no soy una persona en condición de discapacidad pero si yo llego a una institución y las ventanillas están muy altas hay gracias pero no hay rampas tengo que pedir ayuda para poder ingresar ya me están matando podrá prestar a ese servicio a esa institución entonces ahí me encuentro en una situación de desventaja a nivel social pero entonces actualmente así es como está concebido el término de discapacidad es desde un punto de vista social en el sentido en que esa deficiencia interacciona con el entorno.

2. ¿Recibió usted capacitación sobre la atención inclusiva?

si yo recibía algún tipo de capacitación para atención inclusiva si mi capacitación fue la tercera práctica profesional que yo hice en el último año bachillerato porque como te cuento mi práctica yo la hice en el escenario en el centro nacional de rehabilitación entonces lo que yo he aprendido de discapacidad se lo debo a la formación profesional que he tenido en el cenare ya las compañeras trabajadoras sociales que en aquel momento me recibieron como estudiante y me formaron desde la academia no todo lo he tenido gracias a la acción profesional y esté en cursos ya trabajan ya en la práctica ejerciendo la práctica si he tenido la oportunidad de hacer cursos específicos en el tema de derechos humanos y personas con discapacidad pero todo ha sido después del ejercicio profesional.

3. ¿Cómo definiría el término inclusión?

Una estrategia para definir inclusión no propiamente el término de inclusión del término como tal porque el este yo creo que eso para mí se las trae un poquito al término de inclusión guarda este porque eso implica que estamos viendo a las personas con discapacidad fuera de rueda de la participación de la sociedad verdadera de alguna manera la tengo que traer las tengo que incluir a lo que yo soy al entorno en el que yo participo verdad y de alguna forma tienen que ajustarse o tratar de ver como compensan verdad para poder participar en un ámbito establecido hablemos como el tema de la educación para como este es un poquito difícil establecer estrategias específicas para abordar inclusión porque debe de partir de las necesidades específicas de cada persona con discapacidad verdad yo creo que cuando uno va a trabajar o trata de abordar el tema de la inclusión primero debe de tener claro cuál es la realidad de cada persona verdad por supuesto que el gobierno trata como de sectorizar porque necesita algo como más estándar verdad pero en la práctica individual tiene que ser algo más particular basado en las características y en las habilidades de cada persona con discapacidad y a partir de ahí tratar de establecer las estrategia para que pueda participar del hábito del entorno en que se necesita en ese momento verdad pero se debe de partir de las habilidades que tenga la persona verdad para tratar de hacer los ajustes en el ambiente verdad y que pueda haber una participación plena.

4. ¿Podría describir el abordaje que se realiza en la atención de personas con discapacidad?

digamos qué es lo primero que hacen que no van a serlo y quién ese es un tema muy amplio porque en el hospital hacemos muchos programas e implementamos muchos programas entonces este hay como dos grandes ámbitos está la parte de hospitales de acción y está lo que es consulta externa entonces el trabajo es muy diferente en el ámbito de hospitalización a consulta externa porque en hospitalización se trabaja mucho la crisis intervención en crisis de primer orden porque muchas de las actuaciones de discapacidad que se atienden en escenarios son discapacidades adquiridas en el servicio hospitalización compra por enfermedades asientos de tránsito por situaciones de violencia social verdad entonces en hospitalización en primera instancia se aborda mucho en los procesos de duelo para aceptar su nueva realidad verdad su situación de discapacidad tanto con el usuario como con la familia verdad y se empieza a trabajar un poquito en las adaptaciones que se vayan a necesitar en la casa para que la persona logre participar dentro del ámbito me solía verdad movilizarse que la casa esté adaptada que la persona tenga los recursos de apoyo que vaya a necesitar verdad esté en medida de que tan severa sea su condición de discapacidad verdad que tanto debe de involucrarse en su sistema familiar su red de apoyo en sus actividades diarias y entonces también empezar un proceso de educación en salud con esta red de apoyo para que ellos también vayan adquiriendo conocimientos niños práctica mente en eso se enfoca este mucho del trabajo que se hace una hospitalización en consulta externa es muy variada porque tenemos muchísimos programas y creo que se adapta al tiempo de circunstancias se van adaptando desde la profesión tenemos que ser muy versátiles porque la realidad de todos los pacientes son diferentes en mi unidad de hospitalización yo tengo que atender diariamente 17 personas con realidades diferentes y tengo que ajustarme a cada realidad para ver cuál va a ser mi plan de intervención y por donde tengo que enfocar entonces y si es muy desafiante verdad porque las necesidades de la persona que adquiere la discapacidad éste no las 17 personas no van a tener la misma necesidad de verdad igual que las famosas yo puedo trabajar con el individuo pero las necesidades del individuo no son las mismas necesidades que está enfrentando la familia en ese momento verdad entonces este mundo este trabajo es un trabajo del día usted puede llegar hoy al hospital tenían un plan esté establecido y el transcurso del día le cambia por completo lo que usted tenía pensado.

5. En términos de calidad de vida de las personas con discapacidad y el acompañamiento que reciben por parte de profesionales en Trabajo Social; comente los principales desafíos que usted considera que enfrentan en sus redes de apoyo.

Digamos yo creo que el primer desafío si la misma persona usuaria con discapacidad verdad porque todavía yo considero que no hemos podido éste trascender la visión del pobrecito que está muy implicada en la en la idiosincrasia el tipo de verdad y entonces es algo que ellos son esas cadenas que ellos arrastran todavía y sus familias también a verdad entonces algunos de ellos éste minimizan sus habilidades verdad y se van como por la vía más fans antiguas yo guardo por ejemplo nivel laboral más fácil optar por un trámite de pensión verdad tratar de potenciar sus habilidades y de tratar de hacer un proceso de reinserción laboral otra vez verdad entonces el primer el reactivo es esa visión del propio usuario y su familia verdad porque necesitamos familias totales que les ayuden y les impulsen a salir adelante. Otro gran reto es las respuestas de institucionales verdad costa rica tiene un estado de bienestar si bien es cierto bastante fortalecido pero todavía yo creo que necesita mejorar verdad este necesita priorizar proyectos y priorizar proyectos de inclusión porque creo que los que se están implementando o las iniciativas que surgen todavía no son suficientes verdad y en lo personal siento que no son iniciativas reales porque no logran este llegar a la totalidad de la población sus uno encuentra veces muy buenas iniciativas pero muy focalizadas verdad o que de repente en las la población en general no sabe cómo acceder no hay adecuado canal de divulgación verdad incluso nosotras trabajando a nivel institucional a veces desconocemos ciertas iniciativas y eso fue algo que yo siempre le he criticado al cenare sobre todo después de un tiempo en que me tocó coordinar la comisión de violencia intrafamiliar siempre he creído que el escenario necesita abrir más sus puertas estamos como la jefatura anterior que ya se pensiona decía que no podemos trabajar como objetos como grupos aislados y eso hace mucho de las instituciones de este país pueden tener muy buenas iniciativas pero se trabaja de forma muy aislada cada quien lo suyo salió salud en salud educación este ambiente por allá verdad comprende que es el programa de inserción educativa también tuvimos ese reto al inicio porque cuando quisimos hacer reuniones con las supervisoras regionales de enseñanza especial primero para aprender de ellas porque nosotras trabajamos en salud somos trabajadoras sociales no conocemos la educación verdad no conocíamos nada de adecuaciones curriculares verdad y es un tema que yo todavía tengo que seguir aprendiendo porque yo creo que yo no sé nada de actuaciones curriculares además de haber pasado ya por primero en verdad entonces el hospital hizo un esfuerzo por solicitar reuniones por ejemplo con la gente el ministerio de educación y ha sido un trabajo bastante agotador porque nos topamos con un ambiente no diría hostil pero sí muy a la defensiva verdad que está haciendo salud metiéndose con educación y que está haciendo salud diciéndonos a cuáles niños tenemos que incluir o no en escuelitas de enseñanza especial verdad entonces tuvimos que vender la idea desde otro enfoque no al hospital llega niños con parálisis cerebral que los papás desconocen que tienen el derecho y la necesidad de asistir a una escuelita de enseñanza especial entonces qué les parece si nosotros les mandamos un informe si lito con los datos de la persona para que ustedes sepan quién es y entonces le expliquen al papá cómo es el proceso y lo incluyan en una lista espera o le habilita un espacio verdad entonces de esa forma logramos cómo vender el programa y establecer una alianza para que las regionales aceptarán los informes que iban del hospital entonces y desafíos son muchísimos verdad.

6. En términos de calidad de vida de las personas con discapacidad y el acompañamiento que reciben por parte de profesionales en Trabajo Social; comente las principales oportunidades que usted considera que se presentan en sus redes de apoyo.

Hay dos momentos está como el momento la crisis que le contaba en el susto verdad que es cuando atendemos usuarios en el área de hospitalización verdad y ya después por consulta externa el trabajo se enfoca de acuerdo al momento verdad y yo creo que más orientado a proyecto de vida es la parte de consulta externa porque hospitalizados nos enfocamos más a la reorganización familia verdad hay que pensar otra vez los roles que estaban previamente establecidos en aquella familia verdad quién era el proveedor que era el que se encargada de la administración del hogar quién era como los recursos secundarios verdad de apoyo porque muchas veces nos enfrentamos a que por ejemplo la persona que adquirió su discapacidad era el principal proveedor del hogar verdad entonces cuando uno trabaja crisis son hospitalizados tiene que enfocar y fortalezas de la red de apoyo en reorganizar los roles familiares no sólo en cómo se va a organizar esa familia para sus necesidades diarias sino para las necesidades de la persona con discapacidad y poco a poco ir involucrando a esa persona con discapacidad este en esta nueva de la familia e ir delegando responsabilidad verdad entonces hay que

trabajar mucho con la familia verdad en potenciar las habilidades no solo del usuario sino a todos aquellos familiares verdad entonces oportunidades pueden haber muchísimas porque dependen de las habilidades de cada familia de cada miembro familiar verdad de qué tanto quiere involucrarse el trabajo que nosotros hacemos es un trabajo a mí siempre me gusta dejarle claro a la familia que nuestra responsabilidad es acompañar y nosotros no podemos tomar decisiones por la familia no podemos tomar las decisiones por las personas con discapacidad podemos apoyar para potenciar pero todo depende de que ellos estén realmente convencidos de que se puede y de que necesitan hacer un cambio en hospitalización por consulta externa es el rol de la familia y el rol de las redes primarias secundarias e institucionales de apoyo juegan un papel fundamental verdad para que la persona en situación de discapacidad pueda este acceso a oportunidades y a metas entonces igual contexto va a depender mucho de lo que la persona con discapacidad nos vaya orientando y nos vaya marcando en el ejercicio profesional depende de ellos.

Quisiera saber cómo una toda recomendación es digamos en el ámbito social. Una es que es tan amplio porque yo puedo pensar por ejemplo un usuario con discapacidad que tenga acceso a todas las condiciones no tenga problema económico que tenga todos los recursos de apoyo que tenga una familia que tenga las posibilidades de llevarlo a todo lo que necesite a todas las terapias e incluirlo a todos los ámbitos es verdad este y puedo pensar en un usuario muy pobre que carezca de vivienda y que además de carecer de vivienda en una vivienda que no reúne las condiciones necesarias verdad no tiene acceso a este servicio de salud o no tiene acceso al servicio de rehabilitación o no tiene productos de apoyo verdad entonces calidad de vida muy general verdad para que una persona con discapacidad pueda tener una calidad de vida mínima es tener acceso a servicio de rehabilitación verdad tener acceso a servicios de salud tener este acceso a los productos de apoyo necesarios para su diario vivir verdad ya sea para poder este ser independiente aunque sea con sus ruedas con sus prótesis con sus muletas con su andadera verdad o para que el familiar que le asiste le pueda asistir con una buena y adecuada calidad de vida entonces calidad de vida es muy amplio porque depende de las particularidades que esté viviendo persona con discapacidad si es una persona con discapacidad que tiene acceso a todo verdad entonces estaríamos hablando de una calidad de vida igual la suya ya mi verdad poder tener espacios de descanso de ocio de hay buena alimentación de poder hacer ejercicio o verdad este lo que marca particularmente a la persona con discapacidad son aquellas necesidades especiales que pueda tener verdad y la calidad de vida depende si tiene acceso o no a satisfacer esas necesidades especiales en la bonita experiencia como usted conmigo si como que se le presenten las posibilidades así que no nos limiten a la persona básicamente.

7. ¿Ha tenido usted experiencias en la atención a personas con pérdidas auditivas? En caso de que su respuesta sea negativa, podría comentar sobre experiencias que conozca de colegas, familiares, entre otros que hayan tenido esta experiencia.

A nivel laboral no recuerdo y es eso le preguntaba yo una compañera el día que estamos concretando la fecha de la reunión porque yo le decía a mí que yo tenía susto de no poder aportar la información que ustedes fueran a necesitar porque cenaré no trabaja específicamente la parte auditiva es todo lo que tenga que ver con discapacidad pero el sistema neuromusculoesquelético verdad entonces yo les dan dice van a estar a visión estable las preguntas enfocadas a discapacidad auditiva yo creo que no voy a hacer la profesional como adecuan la verdad entonces en el ámbito profesional, no recuerdo honestamente ningún usuario que tuvieran pérdida auditiva porque todos son usuarios con discapacidad neuromusculoesquelética si de repente algún usuario que haya tenido pérdida visual productos escapes discapacidad si éste la única interacción con experiencias como que conozca a colegas familiares eso te iba a contar a nivel personal sí.

8. ¿Sabe usted comunicarse mediante la Lengua de Señas Costarricense (LESCO)? ¿Considera importante que las personas profesionales en atención a personas con discapacidad aprendan la Lengua de Señas Costarricense (LESCO) u otros medios para atender a personas con pérdida auditiva? Amplíe su respuesta.

que no y considero que es importante que las personas profesionales en su área que atienden a personas con discapacidad puedan aprender este lenguaje sí yo creo que es muy importante y creo

que debería ser una iniciativa de incluso hacer alguna coordinación con instituciones que puedan dar el curso directamente en el hospital verdad tenemos una compañera una trabajadora social ces y que ya esté lo hizo no sé si con la me parece no sabría que preguntarle hacerse en donde hizo todos los módulos pero es un tema también como cualquier idioma de práctica global porque no es sólo ir hacia los módulos y ya guardar por ahí el título que lo que hacemos como con muchos de los cursos verdad que hacemos ya cuando terminamos lo dejamos guardado y en verdad sino que hay que estarlo practicando este para poder estar siempre al día y yo creo que es una necesidad de todas las instituciones pero hablemos por lo menos del hospital que por lo menos mínimo una o dos personas de cada servicio estén capacitadas para poder hablarles.

9. Desde Trabajo Social, ¿cuáles son algunas estrategias que usted podría recomendar para ejercer un trato equitativo y respetar los derechos humanos en igualdad de condiciones?

Es importante digamos en el en él o sea el tema de la discriminación está presente incluso en como yo te trato verdad porque puede tan algo tan sencillo como que yo me dirija a la persona que la acompaña y no hacia la persona que tenga la discapacidad auditiva visual física verdad entonces este empieza primero por ahí verdad por ser consciente y empezar a desarrollar habilidades para relacionarnos con las personas con discapacidad este yo creo que es importante que todas las instituciones públicas o privadas establezcan estrategias de capacitación en el tema de la sensibilización sobre discapacidad pero muy re muy enfocada a el trato y aprender a cómo relacionarnos y cómo relacionarnos desde el punto de vista de cualquier discapacidad ya sea auditiva visual o física verdad tener como una noción mínima de que si esta persona presenta discapacidad bueno hay generalidades cómo dirigirse a la persona respetar su producto de apoyo si es una persona con discapacidad visual es saber cómo le voy a guiar si es que lo tengo que cuidar verdad entonces yo creo que deberíamos de empezar por ahí por establecer estrategias de capacitación pero más a las generalidades porque a veces se hace sobre la generalidad de la discapacidad yo creo que está enfocada a las relaciones como relacionarnos con las personas con discapacidad y hay muchísimas técnicas que se pueden utilizar para sensibilización y es parte de uno de los principales programas o enfoques que tiene el servicio de trabajo social cuando hacen materia de capacitación en otras instituciones que se ha tenido que dejar de lado el prejuicio hay que hacer un replanteamiento de todos nuestros servicios verdad para poder ofrecer los de manera accesible igual de acuerdo a cada discapacidad en particular se tiene que ser una un autoanálisis una revisión de cada servicio verdad para ver lo que estamos cuál es nuestra oferta verdad cuál es nuestra demanda real del servicio verdad para poder tener este y planes estratégicos de cómo actuar en cada situación en particular verdad por ejemplo si en el escenario no es tan usual que lleguen personas con discapacidad auditiva tal vez no vamos a exhibir que todos los funcionarios estén capacitados en el escudo verdad pero sí un mínimo de funcionario deberían de estar capacitados en esto verdad entonces hay que hacer una revisión de cada servicio y lo que cada servicio está ofertando verdad y en ese sentido también el desafío para nosotros como profesionales es entonces que deberíamos de hacer que no estamos haciendo que tenemos que implementar desde el ejercicio profesional no hacer estrategias y nuevas alianzas porque antes hablábamos que estamos muy sectorizados pero también que depende de mí verdad no me puedo sentar a esperar a que la respuesta llegue a mí la que el nuevo programa o la nueva estrategia ya llegue bien diseñada y bien montada está verdad yo nada más la utilizó como profesional para referir y seguir mandando pacientes o sentir mandando casos verdad.

Otro que deseas añadir. Propuestas de mejora, comentarios

Hoy con la propuesta de mejor algún comentario aunque esté yo quiero felicitarlos porque bueno, Abi ha estado conversando conmigo en la oficina verdad y sé que el tema surgió por un interés personal verdad este no es un tema para nada fácil, por lo que hemos estado conversando siempre implica muchísimos retos verdad a veces uno siente que nada contracorriente verdad y probablemente va a ser un sentir de mucho tiempo y no sé si en algún momento se acaba verdad lo importante es que ustedes tengan el panorama y la verdad de qué es lo que ustedes quieren hacia dónde se van a enfocar como profesionales verdad y qué es lo que la huella cuál es la huella que ustedes como profesionales van a dejar en el en el tema de discapacidad a nivel general verdad porque ahora el

enfoque el de discapacidad auditiva pero en el ejercicio profesional usted no saben en qué momento van a tener que tratar abordar cómo guiar a una persona en situación de discapacidad para que pueda éste desarrollar más sus habilidades verdad sobre todo motivar y yo creo que empieza por la motivación personal a veces uno tiene que hacer una pausa cargar energías volverse a enfocar hacia donde sea agro y direccionar verdad pero lo primero el mensaje que yo quisiera es felicitarlos porque no es un tema tan usual verdad que en personas jóvenes que apenas vayan a empezar su ejercicio profesional pues llame la atención verdad y esté por ahí el gusanillo entonces en algún momento espero también saber de ustedes ya en la práctica profesional y que nos lleguen ahí con propuestas a la oficina.

Fuente: Elaboración propia. (2021). Con datos de entrevista virtual.

Para iniciar, la persona entrevistada explica cómo desempeñarse y da una serie de recomendaciones según su experiencia y vivencias en la parte laboral. Además, explica su enfoque de atención equitativo de acuerdo a la realidad de cada persona.

Durante la entrevista, en áreas de inclusión e integración, la entrevistada comenta su forma de comunicarse con las personas y comenta a raíz de su experiencia, algunas recomendaciones, donde cita la complejidad y sus diversas formas de atención integral a las persona con quiénes trabaja.

Una de las respuestas más relevantes para temas de la investigación tratan sobre el concepto de la discapacidad y la visión social sobre este concepto, donde indica que este está estrechamente ligado a la construcción social y las redes de apoyo cercanas a la persona y no sobre su discapacidad como tal.

En la actualidad, durante la aplicación de la entrevista, existe una afectación por la pandemia por la COVID-19. La profesional entrevistada labora en el Centro de Atención a Personas con COVID-19, lo cual le brinda una perspectiva amplia de la realidad y las necesidades mundiales en la primera línea de batalla.

Por otra parte, la entrevistada comenta su interés por la Lengua de Señas Costarricense, pero que no sabe comunicarse. Además, expresa la importancia que tiene la lengua para facilitar la comunicación con personas Sordas y para ampliar la capacidad de expresión.

En la conclusión de la entrevista, comenta que las formas de comunicación que contribuyen a la inclusión e incrementan las habilidades blandas crecen con el establecimiento de estrategias, la sensibilización y el apoyo de investigaciones en personas desde tempranas edades.

Análisis de cuestionario

El cuestionario fue aplicado a 15 personas especialistas en el Área de la Educación Comercial, quienes laboran para la Universidad Nacional en la Escuela de Secretariado Profesional o en la División de Educología.

El cuestionario se conforma de preguntas abiertas y cerradas según la profundización de cada unidad y categoría de análisis en estudio.

Tabla 12. Análisis de cuestionario.

Edad de las personas participantes	Las personas poseen un rango de edad de los 35 a los 66 años.
Profesión y especialidad	Entre las personas que participaron se encuentran Docentes de Educación Comercial, Filólogos, Docentes del área de inglés y tecnológicos e informativos educativos.
Escuela a la que pertenecen	La mayoría de las personas participantes trabajan en la Escuela de Secretariado Profesional y la minoría en la División de Educología.
Tiempo de servicio	Las personas consultadas tienen un tiempo de servicio desde los 11 hasta los 30 años.
Temáticas para capacitación	El mayor número de personas consultadas dan a ver que las temáticas más importantes para una capacitación son las Pedagogías Innovadoras, Atención al Cliente Inclusiva y estrategias pedagógicas desde las Pedagogías de la Inclusión y Cooperación.
Enunciados que se incluyen en la malla curricular de Educación Comercial	La mayoría de las personas participantes mencionan que en la malla curricular de Educación Comercial se incluyen la igualdad de derechos, la educación inclusiva y la educación holística.

<p>Término de Discapacidad</p>	<p>El mayor número de personas consultadas consideran que el término discapacidad se refiere a una persona con una limitación física o mental que afecta en el desarrollo.</p>
<p>Definición de inclusión</p>	<p>La mayoría de las personas compartieron que la definición de inclusión se refiere a oportunidades para todas las personas, atender la diversidad y acceso a todo tipo de actividades.</p>
<p>Definición de atención al cliente inclusivo</p>	<p>La mayoría de la población participante menciona que la atención al cliente inclusivo se refiere a tratar a todas las personas por igual, tener empatía con las personas atendidas y una atención que contemple las diferentes características y necesidades de la población.</p>
<p>Competencias que forman parte de la atención al cliente</p>	<p>El mayor número de personas consultadas consideran que entre las competencias que se deben tener en atención al cliente son: respeto, habilidades blandas, escucha activa, comunicación asertiva, empatía y manejo de emociones.</p>
<p>Atención inclusiva fomentada en sus cursos</p>	<p>La mayoría de las personas participantes dice que está totalmente de acuerdo y la minoría que no está ni en acuerdo ni en desacuerdo.</p>
<p>Elementos que forman parte de la Educación Inclusiva</p>	<p>La mayor cantidad de personas participantes mencionan que los elementos que deben formar parte en la Educación inclusiva incluyen la cooperación, el diálogo y solidaridad.</p>
<p>Experiencia de clases inclusivas</p>	<p>La mayoría de la población participante menciona que en el proceso de la inclusión educativa durante el desarrollo de las clases se debe tomar a todas las personas en cuenta por igual, conocer a los estudiantes, adaptar el espacio, usar estrategias de mediación que favorezcan el diálogo, se respetan los derechos y se habla de temas de inclusión.</p>
<p>Conocimiento de las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación</p>	<p>De este cuestionamiento se obtiene que la mayoría de las personas consultadas no poseen conocimiento de las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación.</p>

Prácticas pedagógicas desde las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación

La mayoría de la población está totalmente de acuerdo que las prácticas pedagógicas durante el proceso de la enseñanza y el aprendizaje deben impartirse desde las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación y entre lo justificado comentan que se debe realizar así para “educar con un rostro más humano”, para “que el aprendizaje busque resaltar las fortalezas de todos en el aula”, porque “el docente debe tener una mentalidad abierta, transformadora que implique una forma de enseñar y aprender para todos y todas de forma humanista e integradora, porque este aprendizaje debe iniciar sus etapas con un diseño de inclusión que permita lograr los objetivos planteados”, porque “se debe tener un balance de forma que el acceso sea igual, acorde con los ajustes razonables y que beneficien a toda la población para evitar discriminación positiva”, porque “la inclusión y la cooperación son elementos fundamentales en los procesos educativos, como proceso de construcción social y aprender para la vida en la didáctica y la pedagogía deben estar pregnadas de todos los elementos curriculares, sus fuentes, agentes y contexto”, porque se debe “reaprender, todo docente debe plantearse nuevas formas de enseñar con oportunidad para todos”, porque “las prácticas de inclusión en el proceso de enseñanza-aprendizaje se refleja en los cambios actitudinales y metodológicos en el aula. El trabajo colaborativo entre académicos y cooperación entre los estudiantes se convierte en una educación inclusiva”, como “Carbonell propone una manera sistemática y muy puntual en cuanto a ciertos cambios deseables, los cuales un docente humanista no pondría ningún reparo en tratar de implementarlos. Sin embargo, yo creo que estos son temas que tienen que ver mucho con las creencias y los valores que el docente lleva por dentro. Un docente que tiene capacidad para la alteridad, un docente que es capaz de sentir con el otro, con el sujeto aprendiente podrá implementar prácticas pedagógicas desde la inclusión y la cooperación sin ningún problema. Un docente más del extremo contrario, que es poco capaz de sentir empatía, que no logra salir de su propio ámbito de interés personal, que tiene sus propios temas, entre ellos una pobre imagen de sí mismo, de sí misma, no va a tener motivación ni hallará maneras de ajustar su práctica docente de modo que favorezca la diversidad de capacidades de aprendizaje”, porque “es necesario asegurar condiciones óptimas de aprendizaje para cada individuo”, y porque “toda persona tiene derecho a la educación, siempre y cuando se respeten sus capacidades para desenvolverse a nivel profesional, por ese motivo desde la educación se le deben proporcionar todos los instrumentos para desarrollar a nivel profesional”.

<p>Importancia de conocimiento en LESCO</p>	<p>De este cuestionamiento se obtiene que la mayoría de las personas consultadas están totalmente de acuerdo que las personas docentes de la Educación Comercial aprendan la Lengua de Señas Costarricense (LESCO) y entre lo justificado mencionan que es importante porque “es un requerimiento en el área laboral”, “para que haya una mejor comunicación con personas con discapacidad auditiva”, “porque es una de las formas de comunicarnos en nuestro país”, porque es “fundamental para brindar las mismas oportunidades educativas desde un proceso más holístico”, porque es “una competencia necesaria para brindar atención al cliente inclusiva y personalizada”, porque “esto depende en gran medida del tipo de institución en la cual trabajamos. Si la institución decide que va a crear espacios para las personas cuya forma de comunicarse se reduce al sistema LESCO, entonces los docentes trabajando en esos espacios deberían capacitarse y aprender este lenguaje”, “es una necesidad para poder tener personas Sordas en el aula, de otra manera se debe tener un intérprete o hacer adaptaciones necesarias para atenderlo y orientarlo en su proceso de aprendizaje”, “es importante tener por lo menos las bases para dar instrucciones y aclarar dudas”, “por la inclusión” y porque “hay que buscar las formas de poder comunicarnos con otras personas que no pueden hacerlo por su condición auditiva y debemos de integrarlas dentro de la educación para lograr sus metas”.</p>
<p>Temáticas recibidas en capacitaciones</p>	<p>El mayor número de personas consultadas dan a ver que las temáticas en las que más se han capacitado son la atención al cliente, pedagogías innovadoras y trabajo en equipo y cooperación.</p>
<p>Temáticas para capacitación en Atención al Cliente</p>	<p>De este cuestionamiento se obtiene que la mayoría de las personas consultadas creen importante incluir en la capacitación de Atención al Cliente temas como las “habilidades blandas”, “inteligencia emocional”, “uso de tecnología”, “tipos de clientes”, “comunicación asertiva”, “atención al adulto mayor”, “fortalecer habilidades para la vida”, “LESCO”, “qué es cliente y su importancia para la organización, tipos de cliente, medios y plataformas de atención a clientes, estrategias de servicio”, “comunicación asertiva” y “atención a la persona no vidente o con pérdida de la capacidad visual, atención a la persona con capacidades físicas diversas, atención a personas con trastornos emocionales, entre otros”.</p>
<p>Clases a estudiantes con pérdidas auditivas</p>	<p>El mayor número de personas consultadas no han impartido clases a una persona con pérdidas auditivas.</p>

Necesidad formativa	<p>El mayor número de personas consultadas están totalmente de acuerdo en que es una necesidad formativa en estudiantes de la Educación Comercial es la capacitación en la enseñanza a personas con pérdida auditiva, entre la justificación mencionan que “porque será parte de su diario vivir”, porque es “una oportunidad en la clase de Educación para la diversidad se presentó a darnos una charla con la presencia con una persona con pérdida auditiva total, no se sabía cómo comunicarse con ella sino no estaba la intérprete”, porque “considero que todo docente debe de estar preparado para poder atender a diferentes estudiantes en distintas condiciones”, por si “en algún momento recibimos estudiantes con alguna discapacidad por lo que debemos estar preparados”, “porque será parte de su diario vivir”, para “ampliar nuestros conocimientos de idioma y cultura”, “Para mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje y que el estudiante aprenda significativamente”, porque “creo que nuestros graduados y graduadas van a encontrar en sus aulas población con tales características”, porque “lo idóneo es estar lo mejor preparado posible, en caso de que se llegue a tener un estudiante que requiera el uso de conocimiento sic”, porque “es importante brindar en los futuros docentes las herramientas necesarias para brindar una excelente atención a las persona con alguna discapacidad auditiva” y porque “considero la capacitación y actualización como fundamental en un profesional de la educación”.</p>
Estrategias pedagógicas	<p>Entre las estrategias sugeridas por las personas participantes están “comunicación escrita”, “Lecturas, leer los labios”, “el saber LESCO sería fundamental”, “se puede utilizar estrategias que estimulen el uso de texto, imágenes, infografías, WhatsApp”, “sentarlos adelante, hablar despacio y viéndolos directamente, pedir a un compañero que les ayude”, “material con letra grande e imágenes que refuercen el aprendizaje, atención personalizada con ayuda de un asistente”, “hablar en frases sencillas, tener una vocalización clara y concisa, crea material visual que le facilite la comprensión de los temas”, “acceso a los medios disponibles, aprovechar la tecnología existente”, “ usar muchas imágenes, ver a las personas mientras se habla, revisar las instrucciones por escrito”, “desconozco”, “utilizar las TIC’s como herramientas de fácil interacción en movimiento y visibilidad al diseñar juegos de aprendizaje y actividades lúdicas que no requieran de la escucha para su desarrollo”, “participativas, integradoras, en equipo. La gran mayoría se pueden adaptar”.</p>
Comunicación en LESCO	<p>De este cuestionamiento se obtiene que la totalidad de las personas consultadas no poseen conocimiento de cómo comunicarse mediante la Lengua de Señas Costarricense (LESCO).</p>

Necesidad en la unidad académica	<p>La mayoría de las personas consultadas está de acuerdo en que la Unidad Académica para que usted labora brinde una formación de estudiantes especializada en la atención de las personas con pérdida auditiva, entre la justificación mencionan que “para tener más conocimientos”, porque “todas las capacitaciones son necesarias e importantes. En el área de Educación ahora es un requerimiento para los profesionales que se desempeñan en el MEP”, porque la ESP podría coordinar un curso con CILESCO, personas docentes Sordas dan los cursos, muy interesante para sensibilizar y conocer estrategias utilizadas en la virtualidad.</p> <p>Considero que todo lo que sea por ayudar al estudiantado pensando en el derecho que tienen a la educación”, porque “se debe ampliar la oferta académica inclusiva y dar oportunidad a todo aquel que desee formarse en estas áreas”, “para poder atender esa población, “para tener una base en el idioma”, para tener “competencias del docente del siglo XXI”, “porque es una formación que es propia de la Universidad necesaria”, “no he tenido que atender estudiantes con esa discapacidad, pero podría ser que me corresponda y quisiera estar preparada”, porque es “importante incluir esta competencia en el desarrollo del perfil profesional de la Educación Comercial”, “deben considerarse las diferentes dificultades para el aprendizaje por lo que sería difícil una especialización como tal. Puede ser una integración en el currículo”.</p>
----------------------------------	---

Facilidad de persona interprete	<p>En este cuestionamiento la mayoría de las personas consultadas están de acuerdo que la Unidad Académica facilite una persona intérprete para las personas estudiantes en formación con pérdidas auditivas, entre la justificación mencionan que “si hubiera un estudiante con discapacidad auditiva sí”, “es una herramienta para la persona”, “eso a nivel de la Universidad la unidad académica tiene que hacer los trámites a Bienestar Estudiantil”, se “puede coordinar con la Vicerrectoría de Docencia este tema”, “en este caso desconozco cuánta población se atiende con este problema como para saber si habría alguna posibilidad de que se le brinde a la Unidad Académica una persona”, “sería parte de esa apertura a la enseñanza inclusiva”, “es importante que se les ofrezca capacitaciones con profesionales de esa área”, “eso tiene que venir desde la Vicerrectoría de Vida Estudiantil, la unidad no tiene presupuesto con ese fin”, “desconozco si existe presupuesto para atender esa necesidad”, “es una ayuda, para el estudiante además de convertirse en valor agregado en su proceso ya existe mediante la oficina de apoyo estudiantil”,</p> <p>“creo que sería ideal que una persona intérprete se nombre”, “si se le debe ofrecer un intérprete al estudiante, pero no la Unidad Académica, sino que sea gestionado mediante Bienestar Estudiantil o Éxito Académico, quienes cuentan con más recursos para ese fin”, “si es necesario contar con una persona interprete, pero coincido que se debe brindar el curso para aprender LESCO a docentes activos y estudiantes en formación”, “estaría muy bien. Habría que ver la viabilidad presupuestaria”.</p>
---------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia. (2021). Con datos de cuestionario virtual.

Triangulación de los datos

A continuación, se presenta la triangulación de las tres unidades de análisis que componen la investigación.

Tabla 13. Análisis UA1.

Unidad de análisis UA 1. Atención al Cliente.

En cuanto a la Atención al Cliente, se obtiene información importante para el estudio. La persona participante expresa que nunca ha recibido un trato insuficiente o desagradable. No obstante, indica que una capacitación en atención al cliente debe abarcar temáticas como la inclusión, atención al cliente desde la virtualidad y calidad de atención al cliente.

También, el entrevistado indica que aprendió a comunicarse mediante la Lengua de Señas Costarricense por iniciativa propia y con fin de comunicarse con la Comunidad sorda, por lo que le parece necesario que el personal con el cual labora, indiferentemente del lugar o la profesión aprendan LESCO, por su gran importancia para las nuevas generaciones y como exigencia para las personas docentes a nivel del Ministerio de Educación.



En general, para las entrevistas en relación a la atención al cliente, apuntan como epicentro hacia la comunicación y la capacidad que cada persona tenga para llegar a comunicarse con toda persona en igualdad de condiciones. Además, apelan a la importancia en la calidad de las atenciones, se trata de lograr una capacitación y actualización constante, todo ello, pensando en la persona a la cual se le brinda el servicio. Todas las personas participantes brindan un servicio desde el vínculo humano, por lo que, es necesario rescatar el quehacer de la formación universitaria donde se identifica que ninguna de las personas profesionales han recibido capacitación para la atención inclusiva. Desde la formación docente universitaria, también se identifica la necesidad de brindar herramientas justas para hacer frente a las demandas actuales en temáticas como la inclusión desde una crítica del concepto, la atención al cliente inclusiva y en este caso de la población Sorda del país que por derecho debe recibir acompañamiento docente durante su vida.

En cuanto a la atención al cliente, las personas participantes del cuestionario indican que es importante la atención al cliente inclusiva y que, esta hace referencia al trato que se da por igual para todas las personas, la empatía y la atención que contemple las necesidades de cada persona en su individualidad. El mayor número de personas consultadas consideran que entre las competencias que se deben tener en atención al cliente se encuentran: el respeto, las habilidades blandas, la escucha activa, comunicación asertiva, empatía y el manejo de emociones.

Fuente: Elaboración propia (2021). Con datos de cuestionario virtual.

Tabla 14. Análisis UA2.

Unidad de análisis UA 2. Comunidad y Cultura Sorda.

En referencia a la Comunidad y la Cultura Sorda el participante expresa que la relación con la cultura sorda se le hizo más complicado que con personas fuera de ella, ya que ha tenido poco contacto con personas Sordas. Hasta la etapa de la adultez, específicamente en su estudio universitario, aprendió la Lengua de Señas Costarricense, antes de esto lo entendía pero no sabía cómo comunicarse. Además, indica que percibe seguridad en el acercamiento a personas adultas, ya que le ayudaban a comunicarse asertivamente en idioma español.

Con respecto a la comunicación con personas oyentes y personas de la comunidad sorda, indica que siente más apoyo en redes secundarias (comunidad o amigos y amigas) que en la primaria (familia).

Con respecto a los derechos humanos, el participante indica que nunca ha sentido que sus derechos fueran violentados, más sí menciona que ha sido porque ha luchado contra aquellas personas que han querido transgredirlos.



En general, las entrevistas y su relación con la Comunidad y la Cultura Sorda demuestran que existe un vacío durante la formación profesional de toda carrera ya que, dos de tres personas desean aprender e informan que consideran necesario el aprendizaje de la LESCO y la tercera persona se comunica a través de la lengua porque aprendió de forma autónoma. Las tres personas mencionan que es indispensable la enseñanza de la LESCO se implemente durante la formación universitaria, en toda carrera, pero aún más si la profesión tiene relación directa con la población. En cuanto a las experiencias con la Comunidad dos de tres personas trabajan en atención a personas con pérdida auditiva; no obstante, la tercera persona ha tenido experiencias con personas Sordas e inclusive existen parientes que forman parte de la cultura como tal.

Con respecto a la esta unidad de análisis, la mayor parte de las personas participantes comentan que la discapacidad se relaciona con una limitación física o mental que afecta en el desarrollo. Con respecto a la importancia del aprendizaje de la Lengua de Señas Costarricense indican que esta radica en que ha convertido en un requisito del área laboral, que como personas educadoras es una necesidad para atender a sus estudiantes. De la totalidad de las personas docentes que participaron, ninguna tiene conocimiento sobre la LESCO y la minoría nunca ha impartido clases a personas con pérdidas auditivas. Finalmente, en la pregunta final relacionada con el hecho de si se consideraba factible facilitar una persona intérprete a una persona estudiante Sorda, la mayoría indican que no saben si es factible presupuestariamente o a quien correspondería su coordinación como unidad.

Tabla 15. Análisis UA3.

Unidad de análisis UA 3. Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación.

En referencia a las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación, la persona participante indica que nunca tuvo ninguna dificultad para realizar trabajos en equipo y que no tuvo dificultades para comunicarse con sus compañeros y compañeras, cada vez que tenía una duda preguntaba y le daban su apoyo; además, durante las asignaciones siempre se destacaron sus habilidades del área secretarial.

El participante menciona que el acompañamiento docente durante la primaria fue escaso y de su parte tenía muy poca o nula comunicación durante las clases. La guía docente mejoró durante la secundaria por lo que se comenzó a comunicar más, aunque siempre se encontró con personas docentes que no demostraban su vocación.

Finalmente, a nivel de estudios universitarios, el participante indica que estaba al involucrado al cien por ciento y solamente tuvo una mala experiencia con un profesor.

La persona participante indica que nunca contó con una persona docente que supiera LESCO durante su formación o le asignaron a una persona intérprete en sus clases.



En general, comentan técnicas esenciales para alcanzar la sensibilización en los programas o enfoques que tienen la educación, tales como capacitaciones desde diversas instituciones con el fin de replantearse el quehacer actual versus la demanda real social. Visionarse desde una educación para todas las personas indiferentemente de sus necesidades. Se menciona la importancia de un realizar un trabajo integral, de promover el conocimiento de la otredad y el acercamiento mediante actividades como el principio de comensalidad: compartir meriendas u otras actividades, así como poner en primera instancia la validación de conocimientos, los principios humanistas y el trabajo en equipo.

La mayoría de las personas indican que en la malla curricular de Educación Comercial se incluyen la igualdad de derechos, la educación inclusiva y la educación holística. Mencionan que algunos elementos que deben incluirse en la educación inclusiva son: la cooperación, el diálogo y solidaridad. La mayoría de las personas no tienen conocimiento sobre las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación y están totalmente de acuerdo con el hecho que durante la formación docente están deben ser enseñadas con el fin de formar más humanidad, alcanzar la transformación social e integración.

Capítulo V Resultados del proyecto

Sistematización de la experiencia

Los sucesos de convivencia de clase han de ser holísticos partiendo del hecho de que mis derechos terminan donde comienzan los derechos de la otra persona. Sin esta orientación, no hubiese sido posible llevar a cabo la capacitación propuesta.

Al iniciar la planeación de la capacitación, se visualizaba una coordinación en la cual las personas investigadoras tuvieran una participación e injerencia muy alta; no obstante, conforme pasaron las reuniones con la persona experta capacitadora, se reflexionó aún más sobre la visión propia de una persona nativa de la cultura.

Producto de la coordinación, de la logística, las reuniones y entrevistas realizadas a personas Sordas, el equipo investigador finalmente comprende el acatamiento de la sugestión que realiza el docente capacitador y se posicionan ambas partes desde la visión del entendimiento: en una cultura luchadora, por derecho y respeto ante ello: es una persona nativa quien debe llevar a cabo la capacitación. Y así, sin saberlo, se creaba uno de los mayores e iniciales aprendizajes para el grupo.

La experiencia llevó al grupo a convivir aún más con instituciones cercanas relacionadas con la población, así como personas propias la cultura y la comunidad.

La capacitación tuvo un impacto muy alto para el grupo investigador y le hizo discernir sobre cada posición individual y colectiva sobre el tema de investigación. Además, se cuestionaron las diferentes perspectivas que se tenían sobre cultura y la comunidad.

Como resultado, el grupo expresa su anhelo de llevar esta capacitación a diversas poblaciones y expandirla como un proyecto propio ampliando su alcance geográfico y poblacional a nivel país, especialmente por haber alcanzado ese vínculo entre las tres grandes

aristas de la indagación: Atención al Cliente, Comunidad y Cultura Sorda y Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación.

Productos

A continuación, se describen los principales productos que se lograron cumplir a raíz de la capacitación virtual estudiantil.

Para iniciar, se alcanzó el objetivo de aplicar la capacitación virtual estudiantil planificada conforme a lo propuesto a partir de la convocatoria de participantes, indagación o investigación documental, logro de habilidades y competencias desde la formación docente en el equipo investigador, crecimiento de la pedagogía y sus énfasis, así como la aplicación de la didáctica como forma de mediación y entendimiento de la Cultura sorda.

Por otra parte, se contribuyó con la formación de las personas de la carrera de la Educación Comercial con énfasis en Didáctica en temas relacionados con la Cultura y la Comunidad sorda costarricense, así como la pedagogía, didáctica y servicio al cliente inclusivo.

Además, se generó un insumo que funcionará como referencia para futuras investigaciones relacionadas con el tema o proyectos educativos. El documento final de graduación será una fuente de insumo epistémico metodológico para el trabajo en servicio al cliente con la comunidad sorda, apropiación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la labor de formación docente para el abordaje de temas vinculados a la comunidad sorda.

Conclusiones

Una vez finalizado el proceso de estudio a continuación, se presentan los hallazgos más específicos que concluyen la investigación:

Para iniciar, es visualizada la relevancia que posee la propuesta curricular universitaria y su interacción con la propuesta pedagógica y la estrategia didáctica. Estos tres elementos

son fundamentales para las unidades académicas; sin embargo, resulta esencial que las personas estudiantes en formación universitaria sean capaces de reconocer a la otredad, los intereses y necesidades de grupos específicos, las posibilidades de transformación social y así, cuando exista una temática o área del conocimiento que no sea abordada en la propuesta curricular de la disciplina se pueda identificar y buscar la forma en la cual la institución responda al interés estudiantil.

Aunado a lo anterior, destaca la importancia que tiene la indagación previa al establecimiento de un tema de investigación; en específico para determinar su viabilidad y posibilidad de desarrollo. Por ejemplo, medir la participación según la existencia del interés por parte de la población meta.

Seguidamente, cabe señalarse que el tema de investigación exigió que el grupo investigador tuviera que vincularse directamente, de manera profunda y comprometida con el aprendizaje de la cultura sorda en Costa Rica, especialmente porque se pretendió generar una propuesta educativa que favoreciera a la Comunidad sorda.

Con el fin de poder des-construir y re-construir los conceptos asociados a los procesos de vinculación, educación y servicio de cultura sorda, las personas investigadoras oyentes con intención inclusiva, asumieron la responsabilidad de sensibilizarse y aprender no sólo desde los referentes teóricos inclusivos innovadores, como las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación, sino también desde las propias realidades de personas Sordas. Lo anterior, necesariamente hizo que se llevara a cabo el cuestionamiento de sus propios aprendizajes, etiquetas, barreras, estrategias didácticas, metodologías, posturas, entre otros, relacionados con la Comunidad.

Por tanto, resulta necesario priorizar las pedagogías que atienden y responden al llamado de las verdaderas necesidades e intereses de las personas que intervienen en el proceso de la enseñanza y el aprendizaje. Se habla entonces, de una pedagogía inclusiva y cooperativa que promueve la igualdad y la integración pero, no de las diferencias, sino por las

diferencias, donde se reconoce que ellas son las más comunes, para finalmente llevar a cabo acciones pedagógicas que proponen una relación en horizontal en igualdad de condiciones.

Por otra parte, desde las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación fue posible edificar un sentido crítico, sensible, más humano y consiente del impacto estudiantil que se puede alcanzar en las personas estudiantes en formación de la docencia, quienes a futuro guiarán y acompañarán a un sinnúmero de personas. Estas pedagogías son una alternativa de peso para alcanzar las relaciones e interacciones en el proceso educativo como pilar de la transformación social. Su fundamento radica en la capacidad que posee para formar desde la interdisciplinariedad y enriquecimiento del proceso educativo.

Se considera indispensable que los procesos de enseñanza y aprendizaje partan del enfoque de derechos humanos, el respeto, el fomento de la aplicación y especialmente velar por que las normativas que legislan los derechos de la Comunidad sorda se hagan cumplir en todo momento.

Uno de los hallazgos primordiales por narrar en este informe es la gran necesidad de promover la concepción de que la Lengua de Señas Costarricense es una lengua propia de la cultura sorda que no se deriva o resulta una traducción del español y que entre las características sustanciales de la lengua esta su riqueza gramatical, lingüística, de comunicación, representación, entre otros, que deben ser valorados por el símbolo que representa para la cultura.

Además, a través del estudio de conceptos y la aplicación de la capacitación, se da un espacio para cuestionar y re-construir lo conocido como inclusión y en este caso ¿quién incluye a quién? Lo anterior, también pensado desde toda convivencia e interacción que establezca el ambiente de aula donde como persona docente pueda ser capaz de identificar si mis actividades, planeamientos, aplicación del currículo escolar, relación estudiante-docente, entre otras, son realmente inclusivas y cooperativas.

En referencia al concepto de la atención al cliente, se re-plantea su enseñanza hacia una aplicación más humana, de mayor calidez y calidad; que atienda necesidades desde un acompañamiento más individual acorde a cada persona.

Para finalizar sobre esta línea conceptual, se deduce la necesidad de reconsiderar la visión social de que las personas que forman parte de la comunidad sorda son solamente aquellas que tienen pérdidas auditivas; puesto que toda persona con el interés de aprender o que se relaciona directamente con la comunidad, se le atribuye la característica de convertirse una persona miembro.

Finalmente, a partir de los resultados de la capacitación, el grupo investigador encuentra alta importancia en brindar capacitaciones diversas que apoyen el quehacer docente a toda la población que conforma la universidad.

Recomendaciones

La investigación desarrollada permite realizar una serie de recomendaciones que se describen a continuación:

Recomendaciones a la Universidad Nacional.

- a) Realizar cursos o talleres que abarquen una mayor extensión a nivel de sedes sobre la Cultura y la Comunidad sorda.
- b) Aplicar esta capacitación del proyecto en otras sedes o llevarla a la extensión con el apoyo y la coordinación de la Federación de Estudiantes, otras unidades o instituciones públicos o privadas.

Al Centro de Investigación y Docencia en Educación

- a) Capacitar a las personas académicas en la temática con el fin de que en los espacios aula se promueva la enseñanza sobre la Lengua de Señas Costarricense, la Comunidad y la Cultura Sorda, el servicio al cliente inclusivo.
- b) Capacitar a las personas docentes sobre las nuevas pedagogías innovadoras y sus posibles aplicaciones, creación de estrategias, metodologías, didácticas, entre otros.
- c) Reforzar en las personas estudiantes los aspectos como: la actitud crítica y reflexiva, la consciencia, las metodologías y prácticas pedagógicas innovadoras desde talleres, proyectos prácticos o proyectos de extensión.

A la División de Educología y la coordinación de la Licenciatura en Pedagogía con énfasis en Didáctica

- a) Mantener actividades de capacitación y actualización constantes a nivel estudiantil y docente sobre temas diversos relacionados con el tema de investigación.
- b) Realizar la apertura de espacios para la escucha de propuestas abiertas a toda persona para priorizar la multidisciplinariedad.
- c) Continuar dando la posibilidad de investigar en diversas aristas aun cuando la persona o personas investigadoras no son propios de la disciplina con el fin de crear personas con conocimientos interdisciplinarios.

Para otras personas o instituciones externas

- a) A toda persona que desee realizar una investigación similar se le recomienda de forma vital realizar pre-acercamientos con la comunidad en estudio con la finalidad de compartir el interés o necesidad de la población en estudio.

b) Mantener la línea de la investigación desde la cercanía con la población meta a través de actividades que involucren y enriquezcan el proceso de la indagación para así crear conocimiento de manera mutua.

c) Finalmente, a toda persona lectora de la investigación se le recomienda el hecho de desmitificar a las personas Sordas como personas con una limitación, al contrario, se les sugiere visionar su sordera como una característica sociocultural propia.

Limitaciones

Entre las principales limitaciones encontradas para el grupo investigador se destacan:

a) Cambiar el planeamiento y visión de la capacitación a raíz de la situación actual por la Pandemia de la COVID-19. Lo cual, les hace transferir la modalidad presencial al 100% virtual.

b) Hacer investigación bajo el modelo 100% virtual, ya que, muchas fuentes de información no pudieron ser contactadas o hubo mucha interferencia para encontrar personas participes en la recopilación de la información.

c) Llevar las tutorías y clases en presencialidad remota, ya que, algunos procesos investigativos se pueden comprender y aprender con mayor aprovechamiento en el espacio aula.

d) No poder tener gran cercanía a la comunidad sorda, ya que, los espacios por la situación de la Pandemia eran limitados o nulos.

Villarreal (1998) "Las limitaciones no deben ser concebidas como obstáculos insalvables, ni mucho menos como excusa para justificar la imposibilidad de un cambio. Todo lo contrario, estos obstáculos y limitaciones deben convertirse en el principal acicate para la transformación del modelo pedagógico imperante en el sector universitario; en consecuencia, estos obstáculos son retos y desafíos de transformación que las agencias encargadas de la formación y capacitación que los profesores universitarios deberían considerar" (p.11).

Alcances

En referencia a los principales alcances para el grupo investigador se detallan los siguientes:

- a) El principal alcance obtenido por el grupo investigador es llevar a cabo la capacitación en modalidad virtual bajo la situación actual de la Pandemia por COVID-19.
- b) Lograr el enlace a través de las redes sociales. Es decir, poder compartir la capacitación mediante la Plataforma Zoom, a la vez mediante Facebook Live, para resguardar el vídeo y mantener la publicación en la página oficial de la Licenciatura en Pedagogía con énfasis en Didáctica para futuras consultas. Además, para aquellas personas que no pudieron asistir a la capacitación o alguno de los días pudieran ver y escuchar a través de las redes sociales.
- c) Contar con una persona Sorda nativa, docente, activista y con una gran carrera de experiencia en el tema de investigación, así como una persona intérprete con una gran carrera y experiencia en la interpretación de la Lengua de Señas Costarricense.
- d) Contar con la participación de la población meta cada día de la capacitación.

Referencias

- Abarca, A., Alpízar, F., Sibaja, G. y Rojas, C. (2013). *Técnicas Cualitativas de investigación*. Editorial de la Universidad de Costa Rica. Costa Rica.
- Abello, V. (2017) *Interacción comunicativa entre comunidad sorda y oyente, y la incidencia de aspectos sociales y culturales en las prácticas comunicativas*. Tesis para optar por el grado de maestría en investigación social interdisciplinaria. Universidad Distrital Francisco José de Caldas: Bogotá, Colombia.
- Asamblea Legislativa (s.f). *Reseña histórica de la aprobación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su Protocolo facultativo, Ley N. ° 8661*. Departamento de Servicios Bibliotecarios, Documentación e Información. Costa Rica.
- Asamblea Legislativa. (1996). Ley No. 7600. *Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad*. San José, Costa Rica: Diario Oficial La Gaceta. Costa Rica
- Barrantes, R. (2012). *Investigación, un camino al conocimiento. Enfoque cuantitativo y cualitativo*. EUNED. San José, Costa Rica.
- Blanco, R., Aguerrondo, I., Ouane, A. y Shaeffer, S. (2008). *LA EDUCACIÓN INCLUSIVA: EL CAMINO HACIA EL FUTURO*. Centro Internacional de Conferencias, Ginebra. Suiza.
- Bonilla, J. *Centro Nacional de Recursos para la Educación Inclusiva CENAREC*. San José Costa Rica. Recuperado de: <http://lesco.cenarec.go.cr/>
- Borregón, S. (2016). *Hipoacusia y sordera. Manual del conocimiento de la sordera y de la persona Sorda a la intervención educativa*. España: Cepe.
- Carbonell, J. (2015). *Pedagogías Innovadoras del Siglo XXI. Alternativas para la Educación Inclusiva*. Octaedro: Barcelona.
- Centro Nacional de Recursos para la Educación Inclusiva. (2020). *CENAREC*. Recuperado de: <https://www.cenarec.go.cr/>

- Centro Nacional de Recursos para la Educación Inclusiva. (2013). CENAREC. Recuperado de:
<http://lesco.cenarec.go.cr/>
- Claros, R. (2015). *Inclusion of deaf people, as ethnic group, in the educational systems*.
Santiago. Chile.
- Constitución Política de la República de Costa Rica. (1949). *Sistema Costarricense de
Información Jurídica*. Recuperado de: <https://www.pgrweb.go.cr/>
- Delgado, A. (2013). *La dimensión Holística creativa y la educación en el nuevo paradigma*.
Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. Recuperado de:
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/rlm/article/view/12615/11871>
- Deliyore, R. (2018) *Costa Rica, de la educación especial a la educación inclusiva*. Una mirada
histórica. Universidad de Costa Rica. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/rhel/v20n31/0122-7238-rhel-20-31-00165.pdf>
- División de Educología. (2020). Recuperado de: <https://www.cide-educologia.una.ac.cr/>
- Desueza, A. (2020). *La comunicación pedagógica en el proceso educativo de las personas
Sordas costarricenses en un mundo globalizado*. IX Encuentro Internacional de la Red
Kipus. Políticas docentes en la formación inicial y continua para la educación básica y
superior frente a los actuales desafíos. Universidad de Costa Rica.
- Escuela de Secretariado Profesional (2020). Recuperado de:
<https://www.secretariado.una.ac.cr/>
- Fernández, R. y Varas. A. (2018). *Programa de fábulas para incrementar el valor del respeto en
los estudiantes de tercer grado en una institución educativa* - Alto, Trujillo, 2018.
Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. Recuperado de:
[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14562/FERNANDEZ%20REYES-
VARAS%20ALVARADO.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14562/FERNANDEZ%20REYES-VARAS%20ALVARADO.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Frigola, S. (2010). *La comunidad sorda de Catalunya*. Recuperado de:
<https://publicacions.iec.cat/Front/repository/pdf/00000189%5C00000036.pdf>

- Galaterra, M. (2018). *Metodología de la Educación Holística y el Desarrollo de Competencias Comunicativas*. Universidad Tecnológica de Perú. Lima, Perú. Recuperado de: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/UTP/1682/Maria%20Galarreta_Trabajo%20de%20Investigacion_Maestria_2018.pdf?sequence=1
- Galvan, E. (2017). *Multiple forms of long-term synaptic plasticity at hippocampal mossy fiber synapses on interneurons*. *Neuropharmacology*. 2017. México Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3073593/>
- García, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. Almendralejo: España.
- Garzón, M. (2015). *Estrategia Didáctica Para La Inclusión De Un Estudiante Con Discapacidad Auditiva Neurosensorial (Hipoacusia) Al Proceso De Aprendizaje De Vocabulario En Lengua Inglesa*. Universidad Libre. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8386/Estrategia%20Didactica%20Para%20La%20Inclusion%20de%20un%20Estudiante%20con%20Hipoacusia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, A., Tirado, I., Abrante, A. y Ortega, F. (2015). *Wegener's granulomatosis causing bilateral facial paralysis and deafness*. España Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001651911002299>
- González, P. (2016). *Capacitación profesoral y didáctica universitaria*. (1-N.11) p. 30-41. Recuperado de: <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>
- Ibáñez, M. (2017). *Inclusión y equidad: un análisis con base en el acceso y logros para el nivel medio de educación en argentina*. Universidad de Medellín. Medellín, Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v20n43/0120-6346-seec-20-43-00111.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos de Costa Rica. (2011). *Indicadores de discapacidad y de aseguramiento según cantón y distrito*. Recuperado de: <https://www.inec.cr/>

Instituto Nacional de Estadística y Censos de Costa Rica. (2018). *Indicadores de discapacidad*.

Recuperado de: <https://www.inec.cr/>

Jiménez, S. (2007). *El aprendizaje de la lectura en la sordera infantil*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

La Gaceta Diario Oficial. (2015). Recuperado de:

https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2015/02/20/COMP_20_02_2015.pdf

Ley N. 7600 sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Asamblea Legislativa de la República, San José, Costa Rica, 29 de mayo de 1996.

Recuperado de: <http://www.asamblea.go.cr/SitePages/Inicio.aspx>

Ley N. 9049 sobre el Reconocimiento del Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO) como Lengua Materna, Asamblea Legislativa de la República, San José, Costa Rica, 19 de julio de 2012.

Ley N. 5347 sobre la creación del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, N.º 5347, La Gaceta Diario Oficial, San José, Costa Rica, 20 de febrero del 2015.

Recuperado de:

https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2015/02/20/COMP_20_02_2015.pdf

López, D. (1992). *Comuniquémonos mejor*. Diccionario Ilustrado de Lengua de Señas Costarricense. San José, Costa Rica.

Marraud, H. (2018). *La calidad de las democracias contemporáneas*. Universidad Autónoma de Madrid: España.

Meléndez, R. (2018). *Educación inclusiva y discapacidad en Costa Rica: una perspectiva desde las políticas públicas*. Universidad de Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública. (2020). Recuperado de:

http://cse.go.cr/sites/default/files/documentos/folleto_politica_educativa.pdf

- Muñoz, K. (2020) *Comunidad sorda. Desarrollo desde una nueva construcción social*. Universidad Austral. Chile. Recuperado de: <http://revista.celei.cl/index.php/PREI/article/view/208/148>
- NCR Noticias. 2020. Recuperado de: <https://ncrnoticias.com/nacionales/presidente-firma-proyecto-de-ley-que-promueve-la-ensenanza-y-el-aprendizaje-del-LESCO/>
- Núñez, F., Jáudenes, C., Sequí, J., Vivanco, A., Zubicaray, J. y Cabanillas, R. (2016). *Diagnóstico etiológico de la sordera infantil: recomendaciones de la CODEPEH*. Toledo. España. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/308280269_Diagnostico_etiologico_de_la_sordera_infantil_recomendaciones_de_la_CODEPEH
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Recuperado de: <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (2005). *58ª Asamblea Mundial de la Salud*. Estados Unidos: Ginebra. Recuperado de: https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA58-REC3/A58REC3-sp.pdf
- Oviedo, A. (2007). *IDGS: El Instituto para la Lengua de Señas Alemana y la Comunicación de los Sordos, de Hamburgo (Alemania)*. Cultura sorda. Recuperado de: <https://cultura-sorda.org/>
- Perlaza, E. (2010). *Recomendaciones generales para la interacción con personas con sordoceguera. Conexiones: una experiencia más allá del aula*. (2-N 1) p. 30-31.
- Ponchner, D. (2007) "Tico gana Beca para estudiar en México", *La Nación*, San José, Costa Rica. Recuperado de: <https://www.nacion.com/>
- Ramírez, C. (2007). *La planificación lingüística del Comité Nacional de LESCO (CONALESCO)*. Recuperado de: <https://cultura-sorda.org/>
- Rocoy, L. (2006) *Contribución sobre los paradigmas de investigación*. Educação. Revista do Centro de Educação. (31) p. 11-22.

- Rodríguez, N. (et al.). (2009). *Manos y pensamiento: inclusión de estudiantes sordos a la vida universitaria. Socialización y réplica de la experiencia*. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.
- Sánchez, C. (2005). *El español y la LESCO en el marco de la enseñanza de una segunda lengua para las personas Sordas en Costa Rica*. Revista Educación, Universidad de Costa Rica San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44029214.pdf>
- Sánchez, C. (2010). *El español y la LESCO en el marco de la enseñanza de una segunda lengua para las personas Sordas en Costa Rica*. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. Recuperado de: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/CR_6388b65895681a742870c00242e1f640
- Sánchez, M. (2016). *Atención al cliente con discapacidad en la Universidad del Azuay*. Universidad del Azuay, Cuenca: Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5591/1/11920.pdf>
- Stainback, S. (2001). *Components crítics en el desenvolupament de l'educació inclusiva*. Recuperado de: <https://raco.cat/index.php/Suports/article/view/102023>
- Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2020). Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=72965&nValor3=89310&strTipM=TC
- Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2020). Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/normas/nrm_texto_completo.aspx?param2=1&nValor1=1&nValor2=23261&nValor3=117926&nValor4=NO&strTipM=TC
- Sylvie, G., Nicolas, C., Kyle, D. y Thibaut. (2011). *The SignCom System for DataDriven Animation of Interactive Virtual Signers: Methodology and Evaluation*. ACM Transaction on Interactive Intelligent Systems. 1 (1), p.6.

- Tambussi, E. (2018). *Prácticas abusivas de los proveedores y el deber de trato equitativo y digno al consumidor*. Universidad Alas Peruanas: Perú.
- Tschohl, J. (2007). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Pax México: México.
- UNESCO. (2019). Recuperado de: <https://es.unesco.org/>
- Universidad Nacional. (2020). Recuperado de: <https://www.transparencia.una.ac.cr/>
- Universidad Nacional. (2020). Recuperado de: <https://www.una.ac.cr/>
- Valderrama, C. (2017). *Respuesta educativa en la atención a la diversidad desde la perspectiva de profesionales de apoyo*. Colombia. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/rcde/n73/0120-3916-rcde-73-00077>
- Vallejo, L. (2003). *Hipoacusia Neurosensorial. Formación Continua de la Sociedad Española de Otorrinolaringología y patología*. España. Recuperado de:
https://books.google.co.cr/books?id=Mq2QpXYdlucC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Vergel, M., Parra, H. y Martínez, J. (2013). *Metodología para elaborar planes de capacitación en instituciones de Educación superior*. Revista Logos, Ciencia & Tecnología: Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/5177/517751547019.pdf>
- Villarroel, C (1998). *La Capacitación del Profesor Universitario: ¿Informativa o Formativa?* Universidad Central de Venezuela.
- Woodward, J. (1982). *Beliefs About and Attitudes Toward Deaf People and Sign Language on Providence Island. How You Gonna Get to Heaven if You Can't Talk to Jesus?* Silver Spring, MD: T.J. Publishers.
- Zapata, S. (2019). *Diversidad funcional e inclusión en Instituciones de Educación Superior (IES) en Medellín*. Fundación Universitaria Luís Amigó. Medellín, Colombia. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/180/18060566009/html/index.html>

Zhao, L., Kipper, K., Schuler, W., Vogler, C., Badler, N. y Palmer, M. (2000). *A Machine Translation System from English to American Sign Language*. In: AMTA Conference.

Apéndices

1. Leyes.

A. Ley 7600. Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad

- ARTÍCULO 15

Los programas educativos del Ministerio de Educación Pública promueven y recomiendan programas que atiendan las necesidades educativas especiales, en todos los niveles educativos.

- ARTÍCULO 16

Colaboración y aportación de las personas con discapacidad, en los servicios educativos con la finalidad de favorecer su desarrollo, importante también he de mencionar que; no podrán ser excluidas de ninguna actividad.

- ARTÍCULO 17

Mencionan que en los centros educativos se realizarán las adaptaciones necesarias para que el derecho de las personas con discapacidad sea la más adecuada. Las adaptaciones y los servicios de apoyo incluyen los recursos humanos, adecuaciones curriculares, evaluaciones, metodología, recursos didácticos y planta física; y serán definidas por el personal del centro educativo con asesoramiento de por medio, por parte de instituciones encargadas o especializadas.

- ARTÍCULO 18

Las personas con necesidades educativas especiales podrán recibir su educación en el Sistema Educativo Regular. El estudiantado que no pueda satisfacer sus necesidades en las aulas regulares contará con servicios apropiados y que se adapten, incluyendo los brindados en los centros de enseñanza especial. La educación de las personas con discapacidad deberá ser de igual calidad, impartida durante los mismos horarios, preferentemente en el centro

educativo más cercano al lugar de residencia y basándose en las normas que orientan los niveles del sistema educativo.

- ARTÍCULO 19

El artículo se enfoca en los materiales didácticos. Los programas de estudio y materiales didácticos que incluyan textos o imágenes sobre el tema de discapacidad deberán de tomar en cuenta que no exista ningún tipo de desigualdad y refuercen la dignidad de los seres humanos.

- ARTÍCULO 20

El derecho de los padres de familia o encargados de estudiantes con discapacidad, se les garantiza el derecho de participar en la selección, y diversas tomas de decisiones que realicen en los servicios educativos.

- ARTÍCULO 21

Dicho artículo toma en cuenta que los períodos de hospitalización o convalecencia aseguran que los estudiantes que, por causa de hospitalización, se encuentren imposibilitados para asistir temporalmente a un centro educativo, cuenten con diversas opciones, con las cuales puedan continuar sus programas de estudio. Estos estudios tendrán el reconocimiento oficial.

- ARTÍCULO 22

Las obligaciones del Ministerio de Educación Pública deben de estar dispuesto en la totalidad de este capítulo, el Ministerio de Educación Pública suministrará el apoyo y la capacitación que se requieran. (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2020).

B. Ley de Reconocimiento de Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO) como Lengua Materna, 9049

- ARTÍCULO 1

Dicho artículo reconoce el lenguaje de señas costarricense (LESCO) como lengua materna de la comunidad sorda. El Estado costarricense, de conformidad con el artículo 78 de la Constitución Política, deberá asegurar a esta comunidad la prestación del servicio de educación obligatoria y su debida adaptación.

- ARTÍCULO 2

El Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, en su condición de rector en discapacidad, protegerá y regulará porque las entidades públicas y privadas de servicio garanticen el derecho de las personas Sordas y con sordoceguera a hacer uso del lenguaje de señas costarricense, esto con la finalidad de que todas cumplan y exista igualdad en las diferentes poblaciones.

- ARTÍCULO 3

En este artículo menciona que el Ministerio de Educación Pública debe incluir, en sus programas educativos, los planes y las acciones para apoyar el estudio del lenguaje de señas costarricense. (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2020).

C. Ley de Reconocimiento y Promoción de la Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO),

9822

ARTÍCULO 2

Patrimonio cultural y lingüístico. Se reconoce la lesco como patrimonio cultural y lingüístico de la comunidad de personas sordas, y se incorpora al sistema plurilingüístico costarricense.

ARTÍCULO 4

Derechos. Las personas sordas tendrán los siguientes derechos:

- a) Usar la lengua de señas costarricense (lesco) en privado y en público.
- b) Relacionarse y asociarse con otros miembros de su comunidad lingüística y cultural.
- c) Mantener y desarrollar la cultura sorda.

d) Promover acciones de capacitación, formación e investigación de la comunidad sorda, con el fin de preservar su lengua y cultura.

e) Disponer de los medios necesarios para asegurar la transmisión y la proyección de su propia lengua.

f) Organizar y gestionar los recursos propios, con el fin de asegurar el uso de su lengua en todos los procesos sociales, económicos, políticos, productivos laborales y educativos.

g) Codificar, estandarizar, preservar, desarrollar y promover su sistema lingüístico sin interferencias inducidas o forzadas.

ARTÍCULO 6

Enseñanza y aprendizaje de la lesco en centros educativos. Las instituciones educativas dispondrán de los recursos necesarios y ofertarán modelos educativos bilingües, así como la contratación de personas sordas profesionales en la lengua de señas costarricense (lesco), para la enseñanza y el aprendizaje de esta a estudiantes oyentes, como lengua vehicular de la enseñanza en los centros educativos que se determinen.

ARTÍCULO 7

Programas educativos. El Consejo Superior de Educación Pública y el Ministerio de Educación Pública (MEP) incluirán en sus planes de estudio la enseñanza y el aprendizaje de la lesco como asignatura optativa para estudiantes oyentes, facilitando de esta manera la inclusión social de estudiantes sordos usuarios de la lesco y fomentando valores de igualdad y respeto a la diversidad lingüística y cultural.

ARTÍCULO 8

Derecho al aprendizaje, conocimiento y uso de la lesco y de los medios de apoyo a la comunicación oral. Se reconoce el derecho de la persona Sorda de elegir libremente el aprendizaje, conocimiento y uso de la lesco y a los distintos medios de apoyo a la comunicación oral, en los términos establecidos en esta ley.

ARTÍCULO 9

Responsabilidad del Ministerio de Educación Pública. El Consejo Superior de Educación Pública y el Ministerio de Educación Pública (MEP) incorporarán en sus programas educativos los planes y las acciones para apoyar el estudio, la investigación y la divulgación de la lengua de señas costarricense (lesco). Para tal fin, podrán firmar convenios de cooperación con instituciones públicas y privadas de educación a todo nivel.

Además, fomentarán el oralismo o enseñanza del habla a las personas sordas, desde la estimulación temprana para facilitar su comunicación por medio de la lengua oral oficial y la lengua de señas costarricense (lesco).

2. Instrumentos aplicados

A. Historia de vida

“Desarrollo de una capacitación virtual universitaria para estudiantes de la carrera de Educación Comercial con énfasis en Docencia, sobre la atención al cliente para la Comunidad sorda Costarricense fundamentada en las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación; en la División de Educología de la Universidad Nacional, Campus Omar Dengo, período 2020-2021

Benavides, A.; Guevara, L.; Sánchez, A. (2020).

Montero, P. (Coord. Profesor tutor).

Historia de vida- H1 (Persona con pérdida auditiva)

Como estudiantes de la Licenciatura en Pedagogía con énfasis en Didáctica de la División de Educología de la Universidad Nacional y como requisito de graduación se requiere realizar un estudio para optar por el grado de Licenciatura. El objetivo principal de esta investigación es elaborar una capacitación universitaria para estudiantes de la carrera de Educación Comercial con énfasis en Docencia, sobre atención al cliente a la comunidad con pérdida auditiva costarricense fundamentada en las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación y así contribuir con la formación de docentes más integrales.

Por lo tanto, se solicita amablemente su colaboración para completar este instrumento, el cual se implementará de forma virtual, por medio de la plataforma acordada con su persona, así como previa autorización para grabar la entrevista durante su aplicación.

En la siguiente entrevista se presentarán varios enunciados los cuales deberá contestar lo que se le solicita de acuerdo con su criterio personal y de manera amplia, esto con el fin de conocer su percepción referente al tema que se encuentra actualmente en investigación.

La información aportada se utilizará para fines académicos y será tratada de manera confidencial.

Lugar de aplicación: _____.

Fecha de aplicación: _____. Hora de inicio: _____.

I Parte. Datos de la Institución

Institución: _____.

Ubicación: _____.

Teléfono: _____. Correo electrónico: _____.

II Parte. Datos de la persona participante

1. Edad: _____.

2. Profesión y especialidad:

3. Sector para cual labora: () Público () Privado

4. Tiempo de servicio: _____.

III Parte. La presente investigación tiene por objetivo conocer acerca de su perspectiva de vida, a través de sus propias experiencias a lo largo de su trayecto en su cotidianidad. Todo ello, en torno a la hipoacusia. Se solicita responder de la manera más amplia posible.

1. Comente una experiencia de su formación educativa en la cual haya tenido que participar en trabajos en equipo ¿alguno de sus compañeros tenía dificultad para comunicarse con usted?
2. ¿En su proceso de formación educativa como describe el acompañamiento docente?
3. Mencione su experiencia durante la interacción comunicativa con personas oyentes.
4. Explique su experiencia durante la interacción comunicativa con personas con pérdida auditiva.
5. Describa una experiencia pasada donde usted sintiera que sus derechos fueron violentados.
6. Desde su lugar de trabajo, ¿ha recibido usted algún tipo de apoyo referente a sus necesidades? Explique.
7. Comparta sus experiencias en cuanto a la atención al cliente recibida por parte de personas oyentes en los diferentes trámites cotidianos que usted realiza.
8. A partir de su experiencia en su puesto laboral vinculado con la atención al cliente ¿Qué temáticas o necesidades de capacitación sugiere para planificar y desarrollar un proceso de capacitación sobre la Atención al Cliente?
9. ¿Ha tenido usted el interés por aprender sobre la Lengua de Señas Costarricense? ¿Considera qué es importante que las personas que brindan atención al cliente conozcan sobre la temática y se comuniquen mediante la LESCO?
10. ¿Durante su formación las personas docentes que le guiaron tenían conocimiento sobre LESCO, atención inclusiva o trato equitativo?
11. Otro que desees añadir. Propuestas de mejora, comentarios...

Hora de finalización: _____.

B. Entrevista E1

“Desarrollo de una capacitación virtual universitaria para estudiantes de la carrera de Educación Comercial con énfasis en Docencia, sobre la atención al cliente para la Comunidad sorda Costarricense fundamentada en las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación; en la División de Educología de la Universidad Nacional, Campus Omar Dengo, período 2020-2021

Benavides, A.; Guevara, L.; Sánchez, A. (2020).

Montero, P. (Coord. Profesor tutor).

Entrevista- E1 (Médico Asistente Especialista en Otorrinolaringología)

Como estudiantes de la Licenciatura en Pedagogía con énfasis en Didáctica de la División de Educología de la Universidad Nacional y como requisito de graduación se requiere realizar un estudio para optar por el grado de Licenciatura. El objetivo principal de esta investigación es elaborar una capacitación universitaria para estudiantes de la carrera de Educación Comercial con énfasis en Docencia, sobre atención al cliente a la comunidad con pérdida auditiva costarricense fundamentada en las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación y así contribuir con la formación de docentes más integrales.

Por lo tanto, se solicita amablemente su colaboración para completar este instrumento, el cual se implementará de forma virtual, por medio de la plataforma acordada con su persona, así como previa autorización para grabar la entrevista durante su aplicación.

En la siguiente entrevista se presentarán varios enunciados los cuales deberá contestar lo que se le solicita de acuerdo con su criterio personal y de manera amplia, esto con el fin de conocer su percepción referente al tema que se encuentra actualmente en investigación.

La información aportada se utilizará para fines académicos y será tratada de manera confidencial.

Lugar de aplicación: _____.

Fecha de aplicación: _____. **Hora de inicio:** _____.

I Parte. Datos de la Institución

Institución: _____.

Ubicación: _____.

Teléfono: _____. Correo electrónico: _____.

II Parte. Datos de la persona participante

1. Edad: _____.
2. Profesión y especialidad:
3. Sector para cual labora: () Público () Privado
4. Tiempo de servicio: _____.

III Parte. La presente investigación tiene por objetivo conocer acerca de la temática propuesta. Por lo tanto, se solicita responder de la manera más amplia posible.

1. ¿Cuál es la descripción médica utilizada para la pérdida auditiva?
2. ¿Cuál es o son las diferencias entre las localizaciones de las lesiones y cómo se denominan en términos médicos? Por ejemplo, mixta, sensorial u otras.
3. ¿Cuáles son las principales causas de la pérdida auditiva?, ¿y cuál es el protocolo médico por seguir?
4. ¿Cuáles son las probabilidades de acceder a una cirugía?, ¿cuáles serían sus ventajas y desventajas? Por ejemplo, un implante coclear.
5. ¿Existen métodos preventivos para la pérdida auditiva? y ¿cuál es el tratamiento a utilizar?
6. ¿Considera importante que los médicos profesionales especialistas en otorrinolaringología aprendan la Lengua de Señas Costarricense (LESCO) para atender a las personas con pérdida auditiva?

7. Según su experiencia, ¿cómo debería ser la atención al cliente para una persona con pérdida auditiva?
8. Otro que desees añadir. Propuestas de mejora, comentarios...

Hora de finalización: _____.

C. Entrevista E2

“Desarrollo de una capacitación virtual universitaria para estudiantes de la carrera de Educación Comercial con énfasis en Docencia, sobre la atención al cliente para la Comunidad sorda Costarricense fundamentada en las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación; en la División de Educología de la Universidad Nacional, Campus Omar Dengo, período 2020-2021

Benavides, A.; Guevara, L.; Sánchez, A. (2020).

Monero, P. (Coord. Profesor tutor).

Entrevista- E2 (Docente Enseñanza Especial)

Como estudiantes de la Licenciatura en Pedagogía con énfasis en Didáctica de la División de Educología de la Universidad Nacional y como requisito de graduación se requiere realizar un estudio para optar por el grado de Licenciatura. El objetivo principal de esta investigación es elaborar una capacitación universitaria para estudiantes de la carrera de Educación Comercial con énfasis en Docencia, sobre atención al cliente a la comunidad con pérdida auditiva costarricense fundamentada en las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación y así contribuir con la formación de docentes más integrales.

Por lo tanto, se solicita amablemente su colaboración para completar este instrumento, el cual se implementará de forma virtual, por medio de la plataforma acordada con su persona, así como previa autorización para grabar la entrevista durante su aplicación.

En la siguiente entrevista se presentarán varios enunciados los cuales deberá contestar lo que se le solicita de acuerdo con su criterio personal y de manera amplia, esto con el fin de conocer su percepción referente al tema que se encuentra actualmente en investigación.

La información aportada se utilizará para fines académicos y será tratada de manera confidencial.

Lugar de aplicación: _____.

Fecha de aplicación: _____. **Hora de inicio:** _____.

I Parte. Datos de la Institución donde labora

Institución: _____.

Ubicación: _____.

Teléfono: _____. Correo electrónico: _____.

II Parte. Datos de la persona participante

1. Edad: _____.

2. Profesión y especialidad:

3. Sector para cual labora: () Público () Privado

4. Tiempo de servicio: _____.

III Parte. La presente investigación tiene por objetivo conocer acerca de la temática propuesta. Por lo tanto, se solicita responder de la manera más amplia posible.

1. Desde su formación como docente en Educación Especial (EE) ¿Cómo definiría el término educación inclusiva?

2. Como parte de un servicio que trabaja en el apoyo de la integración educativa de las personas estudiantes con necesidades educativas especiales ¿podría describir el abordaje en la atención estudiantil que se realiza?

3. En su labor como docente en atención a estudiantes con necesidades educativas especiales describa bajo sus propias palabras el término discapacidad.

4. En términos de calidad de vida de las personas con necesidades educativas especiales y el acompañamiento que reciben por parte de la EE; comente los principales desafíos a nivel educativo que usted considera que enfrenta como profesional durante del proceso escolar.
5. ¿Considera usted qué es necesario que las diferentes instituciones de la Educación Superior brinden una formación docente especializada en la atención de personas con discapacidad? Explique.
6. ¿Ha tenido usted experiencias en la atención a personas con pérdidas auditivas? En caso de que su respuesta sea negativa, podría comentar sobre experiencias que conozca de colegas, familiares, entre otros que hayan tenido esta experiencia.
7. ¿Sabe usted comunicarse mediante la Lengua de Señas Costarricense (LESCO)? ¿Considera importante que las personas profesionales en docencia aprendan la Lengua de Señas Costarricense (LESCO) u otros medios para atender a sus pacientes con pérdida auditiva? Amplíe su respuesta.
8. Desde la Enseñanza Especial, ¿cuáles son algunas estrategias pedagógicas para la inclusión de aula?
9. Otro que desees añadir. Propuestas de mejora, comentarios...

Hora de finalización: _____.

D. Entrevista E3

“Desarrollo de una capacitación virtual universitaria para estudiantes de la carrera de Educación Comercial con énfasis en Docencia, sobre la atención al cliente para la Comunidad sorda Costarricense fundamentada en las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación; en la División de Educología de la Universidad Nacional, Campus Omar Dengo, período 2020-2021

Benavides, A.; Guevara, L.; Sánchez, A. (2020).

Montero, P. (Coord. Profesor tutor).

Entrevista- E3 (Trabajadora Social)

Como estudiantes de la Licenciatura en Pedagogía con énfasis en Didáctica de la División de Educología de la Universidad Nacional y como requisito de graduación se requiere realizar un estudio para optar por el grado de Licenciatura. El objetivo principal de esta investigación es elaborar una capacitación universitaria para estudiantes de la carrera de Educación Comercial con énfasis en Docencia, sobre atención al cliente a la comunidad con pérdida auditiva costarricense fundamentada en las Pedagogías de la Inclusión y la Cooperación y así contribuir con la formación de docentes más integrales.

Por lo tanto, se solicita amablemente su colaboración para completar este instrumento, el cual se implementará de forma virtual, por medio de la plataforma acordada con su persona, así como previa autorización para grabar la entrevista durante su aplicación.

En la siguiente entrevista se presentarán varios enunciados los cuales deberá contestar lo que se le solicita de acuerdo con su criterio personal y de manera amplia, esto con el fin de conocer su percepción referente al tema que se encuentra actualmente en investigación.

La información aportada se utilizará para fines académicos y será tratada de manera confidencial.

Lugar de aplicación: _____.

Fecha de aplicación: _____. **Hora de inicio:** _____.

I Parte. Datos de la Institución

Institución: _____.

Ubicación: _____.

Teléfono: _____. Correo electrónico: _____.

II Parte. Datos de la persona participante

1. Edad: _____.

2. Profesión y especialidad:

3. Sector para cual labora: () Público () Privado

4. Tiempo de servicio: _____.

III Parte. La presente investigación tiene por objetivo conocer acerca de la temática propuesta. Por lo tanto, se solicita responder de la manera más amplia posible.

1. Desde su formación como Trabajadora Social ¿Cómo definiría usted el término discapacidad?
2. Defina con sus propias palabras defina el término inclusión. Durante su formación profesional ¿recibió usted capacitación sobre la atención inclusiva?
3. A través de su experiencia como trabajadora social, ¿podría describir el abordaje que se realiza en la atención de personas con discapacidad?
4. En términos de calidad de vida de las personas con discapacidad y el acompañamiento que reciben por parte de profesionales en Trabajo Social; comente los principales **desafíos** que usted considera que enfrentan en su redes de apoyo.
5. En términos de calidad de vida de las personas con discapacidad y el acompañamiento que reciben por parte de profesionales en Trabajo Social; comente las principales **oportunidades** que usted considera que se presentan en sus redes de apoyo.
6. ¿Ha tenido usted experiencias en la atención a personas con pérdidas auditivas? En caso de que su respuesta sea negativa, podría comentar sobre experiencias que conozca de colegas, familiares, entre otros que hayan tenido esta experiencia.
7. ¿Sabe usted comunicarse mediante la Lengua de Señas Costarricense (LESCO)? ¿Considera importante que las personas profesionales en atención a personas con discapacidad aprendan la Lengua de Señas Costarricense (LESCO) u otros medios para atender a personas con pérdida auditiva? Amplíe su respuesta.
8. Desde Trabajo Social, ¿cuáles son algunas estrategias que usted podría recomendar para ejercer un trato equitativo y respetar los derechos humanos en igualdad de condiciones?

9. Otro que desees añadir. Propuestas de mejora, comentarios...

Hora de finalización: _____.

3. Evaluación de la capacitación.

Tabla 16. Evaluación de la capacitación.

Pregunta	Respuesta
Días de asistencia	La mayoría de personas participantes asistieron ambos días de capacitación
Nivel de carrera que cursan	La mayoría de personas que participaron se encuentran en su nivel de diplomado y bachillerato
Nivel de claridad con respecto al objetivo de la capacitación	A las personas consultadas les quedó claro el objetivo de la capacitación
Nivel de satisfacción de la capacitación	El mayor número de personas consultadas quedó satisfecha con la capacitación impartida
Nivel de utilidad en relación con la formación universitaria	El mayor número de personas consultadas consideran que es de utilidad la capacitación recibida
Consideración del alcance de un aprendizaje significativo	La mayoría de las personas compartieron que el aprendizaje obtenido fue significativo
Consideración sobre el aprendizaje más importante alcanzado con respecto a la capacitación	La mayoría de personas tuvieron aprendizajes importantes, entre lo justificado comentan: "Empatía para con los demás". "A incluir a las personas, intentar implementar nuevas formas de comunicarse, y aprender por ellos". "Ser más consciente de la necesidad de inclusión de las personas sordas y la adecuada atención". "Conocer acerca de la comunidad sorda". "Que tan importante es la LESCO". "Debemos tener un pensamiento más crítico y de inclusión además de que aprendí bastante palabras en LESCO". "Cómo llamar a las personas con esta discapacidad y que ellas pueden brindar clases a un mismo sujeto que tenga la misma discapacidad". "A entender realmente la condición". "La explicación tan detallada del expositor fue excelente. Estos temas me encantan y creo que todos los puntos fueron excepcionales y muy importantes". "El saber que todos tiene maneras diferentes de aprender". "El nivel de inclusión educativo". "Las personas sordas son increíbles y capaces de desenvolverse en cualquier ámbito siempre y cuando sean inclusivos y empáticos". "Acerca de la aceptación de las personas desde el punto de vista de verlos normal para que sea esta aceptación".
Nivel de comprensión de las temáticas impartidas	Se brindaron las siguientes temáticas: Cultura Sorda, Comunidad sorda e Interculturalidad, Identidad Sorda, Personas docentes Sordas y Pedagogías de la inclusión, Universidad para personas Sordas, Educación Sorda o Educación bilingüe,

	<p>Atención al cliente para personas Sordas, Vocabulario para atención al cliente, en las cuales la mayoría de personas participantes lograron obtener una comprensión clara.</p>
<p>Nivel de importancia de la temática de la capacitación en relación con la Educación Comercial</p>	<p>La mayoría de participantes comparten que consideran importante la temática en la carrera de Educación Comercial, entre lo justificado comentan: “Claro vamos a futuro de la educación y es de suma importancia”. “Se tiene que atender clientes y es necesario ser inclusivos”. “Es indispensable, ya que podemos tener estudiantes sordos”. “Bastante, ya que uno tiene que estar preparado para este tipo de situaciones”. “En realidad considero que desde casa deberíamos de tocar estos temas, y luego que en la escuela se fomente la capacitación a todos los estudiantes”. “Como estudiante de Educación considero que es importantísimo saber comunicarse con todas las personas”. “Como docentes debemos tener un pensamiento crítico y valorativo por lo cual debemos de aprender más sobre lo hermosas que son las diferencias e implementarlas pero sin transgredir la opinión de las personas que las tengan”. “Por qué vamos a impartir clases y hay que saber abordar todos los métodos para saber enseñar”. “Como educadores tenemos que tener conciencia que podremos tener estudiantes sordo mudos, por tanto, debemos conocer maneras de incluirlos a las clases de manera efectiva”. “Sí, no sólo en Educación Comercial sino en todos los ámbitos de la vida, ese tema debería ser más común en las universidades”. “Sí ya que debemos aprender a ayudar a entender a estas personas ya que como no todos los días vivimos estas experiencias no sabemos cómo tratarlas, así que esto nos ayuda a prepararnos y saber qué hacer en estos casos”. “Como futuros educadores debemos ser inclusivos porque existe la posibilidad de tener estudiantes sordos y así debemos utilizar estrategias pedagógicas que permita a la persona Sorda obtener conocimiento y crecer. Es algo que tenemos en mente pero no le damos el suficiente valor que se merecen”. “Considero que no sólo para la Educación Comercial, sino que todas las personas deberíamos de capacitarnos en estos temas porque es muy importante para la vida en general, no sólo profesional”.</p>
<p>Comentarios sobre la capacitación</p>	<p>La mayoría de personas realizan comentarios positivos, tales como: “Muchas gracias, muy creativa e interesante”. “Me gustó mucho ojalá dieran un curso, me gustaría aprender LESCO”. “Un poco más de vocabulario sobre la atención al cliente”. “Don Gerardo fue excelente”. “Me encanto la actividad sobre todo los cuentos. Muchas gracias”. “Todo tuvo una excelente organización, fue muy lindo y se aprendió mucho”. “Me encantó, debería ser muy común estas capacitaciones en escuelas, colegios y universidades y también en trabajos en todo en realidad”.</p>

“Ojalá sigan con estas capacitaciones, tal vez darnos un mini taller de LESCO básico”.

“Sería excelente que puedan montar un taller sobre el idioma LESCO, de manera que puedan enseñar lo básico”.

“Gracias por brindar estos espacios”.

“Me gustó mucho en especial el segundo día que fue poner en práctica lo que entendíamos fue muy entretenido y muy fácil de saber que debemos cambiar nuestra forma de pensar que la sociedad no dice desde la niñez”.

“Me gusto la capacitación es muy importante porque crea una población inclusiva y equitativa con las personas sordas”.

“Me pareció muy interesante y me llamó mucho la atención”.

“Me encantó, los felicito”.

Sugerencias

Ninguna persona tiene sugerencias.

Fuente: Elaboración propia. (2021). Con datos de cuestionario virtual.

Nota: La evaluación fue completada por veinte personas participantes.

4. Enlaces de la capacitación en Facebook

Día 1: <https://fb.watch/aSDEaI5b2I/>

Día 2: https://fb.watch/aSDGSa_xp/

Nota: Compartidos en la página oficial de la Licenciatura en Pedagogía con énfasis en Didáctica