

Universidad Autónoma Metropolitana
Unidad Cuajimalpa
División de Ciencias de la Comunicación y Diseño
Maestría en Diseño, Información y Comunicación

Más allá del sonido: una investigación sobre la comunicación, la interpretación y el entendimiento entre personas que viven con hipoacusia oralizada y personas oyentes en el ámbito laboral

Idónea comunicación de resultados para obtener el grado de Maestro/a en Diseño, Información y Comunicación.

PRESENTA

Bertilde Citlalli Herrera Melchor

Directora de ICR: Dra. Dina Rochman Beer

Lector interno: Dr. Carlos Saldaña Ramírez

Lectora externa: Dra. Mónica Rodríguez Valero

Ciudad de México, 31 de Marzo de 2025

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer a la Universidad Autónoma Metropolitana unidad Cuajimalpa, por darme la oportunidad de acceder a la inmensa experiencia académica de la Maestría en Diseño, Información y Comunicación. Durante este proceso académico, experimenté cambios significativos, tanto a nivel personal como profesional, que me permitieron crecer. Estos cambios estuvieron marcados, principalmente, por algunas dificultades que viví en la segunda parte del primer año de la maestría. Por un lado, la disminución auditiva de mi oído derecho, que había sido mi principal apoyo para la comunicación desde mi niñez; por otro lado, el fallecimiento de mi querida abuelita materna, quien finalmente encontró la paz después de varios años de salud delicada y, por último, la decisión de llevar a cabo la maestría interdisciplinaria de manera individual.

A pesar de estas experiencias, me siento agradecida pues me ayudaron a fortalecerme y a continuar con mi proceso académico, guiada por la energía que me inspira para encontrar soluciones a través de mi tesis. Esta tesis, titulada "**Más allá del sonido**", tiene como objetivo ayudar a las personas que viven con hipoacusia oralizada en México, América Latina y el mundo, en el ámbito laboral. Mi mayor agradecimiento es para mi familia: mi padre, mi madre y mis hermanos, quienes han sido mi apoyo fuerte constante desde el inicio hasta el final de este posgrado. Expreso mi reconocimiento a mi madre, quién me dió las bases de una comunicación que me permitió el acceso a la sociedad donde me desarrollé. En un plano más profundo, agradezco al universo, que me ha alineado para que esté en condiciones de entregar esta tesis y me ha habilitado para visibilizar la hipoacusia oralizada y ofrecer soluciones digitales para el ámbito laboral.

Agradezco también las sonrisas nobles que recibo a diario de mi perra Kahlúa y me siento agradecida de haber conocido a Amiba, quien me enseñó a querer a los gatos de manera especial, algo que antes no había experimentado. Los animales son seres vivos increíbles que están en nuestras vidas transmitiendo un mensaje que llega en el momento

adecuado y lo dan todo a cambio de nada, sin poder expresar su propio lenguaje. Ese mensaje me recuerda que todo es lenguaje, que es el motor de la empatía y la accesibilidad. De esta forma, expreso mi propio lenguaje, el idioma local de quien vive con hipoacusia oralizada, para que todos reconozcan que existimos y valoren nuestra diversidad humana, con capacidades diferentes y habilidades excepcionales.

Quiero extender mi agradecimiento a los amigos de toda la vida que participaron en la cápsula interactiva que se incluye en el documental. También agradezco a todas las personas con hipoacusia oralizada que, con valentía, compartieron sus testimonios sobre sus vivencias y experiencias laborales. Agradezco, además, la colaboración de la agencia *The Red Pill Studio Art*, cuyos colaboradores aportaron en la producción cinematográfica del documental. Mi especial reconocimiento al Lic. Eduardo Moreno, quien fue una pieza clave en el desarrollo de mi documental, por las aportaciones que me brindó en el nivel artístico, estético, técnico, diseño y audiovisual.

Agradezco profundamente todas las lecciones académicas que recibí de los maestros durante estos dos años. Estos nuevos conocimientos y los ya adquiridos durante todo el ciclo académico, me enriquecieron enormemente. Agradezco especialmente a los asesores de mi tesis: la Dra. Dina Rochman Beer, mi asesora principal; el Dr. Carlos Saldaña Ramírez, mi lector interno de la UAM Cuajimalpa; y la Dra. Mónica Rodríguez Valero, mi lectora externa, médico especialista en Otorrinolaringología y Cirugía de cabeza y cuello del Centro Médico ABC, por sus valiosos asesoramientos que fueron fundamentales para visibilizar la hipoacusia oralizada. También agradezco al Dr. Gustavo Rojas por su consejo sobre el enfoque de mi objeto de estudio, que originalmente abarcaba los ámbitos familiar, laboral y educativo, pero que decidí centrar en el ámbito laboral para abordar un problema específico. Agradezco al Mtro. José Alfredo Andrade García por su explicación eficaz sobre la cultura organizacional y por compartir artículos académicos relacionados.

Agradezco al Dr. Gonzalo Corvera por cederme la primera entrevista en la búsqueda de

definir el objetivo de la tesis. Mi agradecimiento también va para Miguel Ortiz, quien revisó el documental interactivo y me dio valiosos consejos sobre cómo mejorar la primera categoría de "Vidas más allá del sonido", gracias a su especialidad en la antropología visual y al taller presencial que nos dio en la UAM. Además, agradezco a mis queridos compañeros Yesenia Cárdenas y Gabriela Gutiérrez de la maestría interdisciplinaria por su apoyo moral positivo, y a mi compañero Luis Morales por su apoyo constante para poder llegar a la universidad.

Finalmente, expreso mi agradecimiento a la Secretaría de Ciencia, Humanidades, Tecnología e Innovación (Secihti), que me brindó la oportunidad de realizar una investigación exhaustiva sobre la hipoacusia oralizada en México. Este programa me permitió no solo fortalecer mis conocimientos y habilidades en diferentes disciplinas desde las perspectivas académica, tecnológica y humanista, sino también dedicarme con esfuerzo y tiempo a esta causa.

Resumen

Esta investigación se centra en las personas que viven con hipoacusia oralizada, una discapacidad auditiva "invisible" que complica su reconocimiento en entornos laborales. A menudo, cuando se habla de discapacidad auditiva, se asocia con individuos sordos que utilizan lengua de señas. Sin embargo, las personas que viven con hipoacusia oralizada pueden comunicarse mediante el lenguaje oral y se apoyan en la lectura labial, la escritura y la información visual, además de lo que captan a través del uso de aparatos auditivos o implante coclear, cuando es el caso. A pesar de contar con estas estrategias, enfrentan dificultades significativas al interactuar con personas oyentes.

El objetivo principal de este estudio es fortalecer el vínculo de comunicación, interpretación y entendimiento entre las personas que viven con hipoacusia oralizada y las personas oyentes en el ámbito laboral, con el fin de mejorar la inclusión y la eficacia en el lugar de trabajo. Para lograr este objetivo, se realizó una investigación teórica exhaustiva que abarcó aspectos históricos, médicos y académicos relacionados a la hipoacusia oralizada.

De esta forma, se analizaron conceptos referentes a la comunicación intersubjetiva, la comunicación y la cultura organizacional, para exponer ampliamente las dinámicas que se llevan a cabo en este contexto. Por otra parte, se realizaron encuestas y entrevistas cualitativas a personas que viven con hipoacusia oralizada y a sus colegas oyentes. Estas permitieron identificar tanto las técnicas efectivas como las barreras de comunicación existentes.

Con base en los hallazgos, se proponen algunas soluciones digitales innovadoras. En primer lugar, se sugiere implementar metodologías ágiles para fomentar la comunicación efectiva y la colaboración, y aprovechar su enfoque en interacciones humanas y construcción colaborativa de significados compartidos. Esto se alinea con la comunicación intersubjetiva, la cual promueve la retroalimentación continua, la adaptabilidad y la empatía necesarias para negociar significados en contextos dinámicos. Asimismo, la comunicación organizacional y la cultura organizacional se enfocan en llevar a la práctica estas herramientas. En segundo lugar,

se recomienda implementar subtítulos inteligentes en tiempo real para mejorar la accesibilidad en entornos laborales y sociales.

Como producto final, se desarrolló un documental interactivo que refleja las preferencias y necesidades de las personas que viven con hipoacusia oralizada, las cuales se seleccionaron a través de las encuestas. Este recurso busca mejorar la inclusión y la comunicación en entornos laborales y sociales.

Índice

Agradecimientos	2
Resumen	5
Justificación y planteamiento del objeto de estudio	12
Antecedentes históricos, teóricos y conceptuales	15
Metodología inicial	28
Investigación de dimensiones interdisciplinares	30
Revisión sistemática	32
Preguntas y supuestos de investigación	38
Objetivo principal	40
Objetivos secundarios	41
La Comunicación como Herramienta para la Inclusión Laboral: Perspectivas y Metodologías	42
Más allá de la comunicación humana	44
Inclusión Laboral	47
Segunda revisión académica	49
Accesibilidad laboral: Uso de metodologías ágiles	52

El acercamiento de la comunicación interpersonal y la comunicación intersubjetiva	54
Comunicación intercultural.....	59
Comunicación organizacional	59
Cultura Organizacional.....	62
Interpretando los datos	69
Análisis e Interpretación de datos	70
Técnicas y barreras de comunicación	77
Desarrollo y Análisis de un Documental Interactivo y Antropología Visual: Un Enfoque Integral con Aplicación Práctica.....	98
Breve Marco Teórico de Documental.....	100
Documental interactivo: ¿qué es?.....	104
Antropología Visual: ¿qué es?	107
Investigación y Conceptualización.....	111
Análisis de webdoc <i>Más de allá del Sonido</i>	116
Modelo de comunicación del documental interactivo.....	130
Cápsulas: informativa, interactiva y testimonial en Miro	132
Talleres: Etapa de conocimiento	137
Producción Audiovisual.....	139

Desarrollo Técnico	143
Diseño de la interfaz interactiva.....	144
Pruebas de usabilidad.	162
Aportaciones	165
Referencias Bibliográficas	167
Anexos	172
Anexo A. Entrevista con un especialista médico sobre la hipoacusia oralizada	172
Anexo B. Primera encuesta	175
Anexo C. Congresos actuales	190
Anexo D. Segunda encuesta sobre hipoacusia oralizada en el ámbito laboral: Perspectivas de afectados en la comunicación	191
Anexo E. Entrevistas cualitativas sobre hipoacusia oralizada en el ámbito laboral: Perspectivas de afectados y especialistas.....	204

Lista de figuras

Figura 1 Ejemplo de un problema de comunicación en un entorno laboral	12
Figura 2 Nivel conversacional en la vida cotidiana	13
Figura 3 Anatomía de un oído humano 1.....	20
Figura 4 Anatomía de un oído humano 2.....	21
Figura 5 Anatomía de un oído humano 3.....	21
Figura 6 Causas de hipoacusia	22

Figura 7 Clasificación de niveles según Clark (1981).....	22
Figura 8 Clasificación de los niveles de audición según la OMS	24
Figura 9 Niveles de audición considerados para Hipoacusia y Sordera	26
Figura 10 Proceso de interpretación mental y entendimiento del hipoacúsico después de escuchar la palabra de BLAS	27
Figura 11 Diagrama de afinidad con herramienta de MIRO	75
Figura 12 Esquema del diseño para la comprensión con base de Thuring	123
Figura 13: Modelo de comunicación de Dr. Carlos Saldaña	130
Figura 14: Prueba de diseño de interfaz 1	132
Figura 15: Boceto de cápsula informativa	133
Figura 16: Prueba de diseño de interfaz 2	134
Figura 17: Diagrama de cápsula de ficción	135
Figura 18: Propuesta inicial de niveles.....	136
Figura 19. Diagrama final de cápsula interactiva de ficción	140
Figura 20: Arquitectura de información	145
Figura 21: Diseño de imago tipo.....	147
Figura 22: Dibujo del caracol como "cóclea"	149
Figura 23: Diseño de iconos 1	150
Figura 24: Diseño final de iconos	151
Figura 25: Propuesta de diseño de interfaz del primer nivel de interacción 1	152
Figura 26: Propuesta de diseño de interfaz del segundo nivel de interacción 1	153
Figura 27: Propuesta de diseño del tercer nivel de interacción 1	154
Figura 28: Propuesta de diseño del último nivel de interacción 1	154
Figura 29: Propuesta de diseño del primer nivel de interacción 2.....	155
Figura 30: Propuesta de diseño del primer nivel de interacción 2.....	156
Figura 31: Propuesta de diseño de interfaz del último nivel de interactividad 2	156

Figura 32: Propuesta de lista de iconos de navegación	157
Figura 33 Propuesta de diseño de interfaz del primer nivel de interactividad 3.....	158
Figura 34 Propuesta de diseño de interfaz del segundo nivel de interactividad 3	158
Figura 35 Propuesta de diseño de interfaz del primer nivel de interactividad 4.....	159
Figura 36 : Propuesta final de diseño de interfaz del primer nivel de interactividad	160
Figura 37 Propuesta final de diseño de interfaz del segundo nivel de interactividad	161

Lista de Tablas

Tabla 1 Categoría de Producción y circulación de Más allá del Sonido	117
Tabla 2 Categoría de Integración y navegación	118
Tabla 3 Categoría de Interacción y Navegación de Más allá del Sonido.....	119
Tabla 4 Categoría de estructuración de contenidos	120
Tabla 5 Categoría de estructuración de contenidos	125
Tabla 6: Modalidades de navegación e interacción.....	128
Tabla 7: Modalidad de navegación e interacción.....	129

Justificación y planteamiento del objeto de estudio

Esta investigación se origina a partir de la observación de las diversas dificultades y obstáculos de comunicación que enfrentan las personas que viven con hipoacusia oralizada en el ámbito laboral. La hipoacusia es una discapacidad auditiva que se considera invisible, pues físicamente no es perceptible y, por ello, la identificación de personas con esta limitación sensorial es compleja. Para poder reconocer a una persona que vive con hipoacusia oralizada se requiere de un acercamiento real, por ejemplo: una conversación, la visualización de algún aparato auditivo, la convivencia previa con familiares u otras personas que viven con hipoacusia oralizada, entre otras experiencias.

Además, el habla de una persona que vive con hipoacusia prelocutiva moderada, severa o profunda presenta rasgos particulares que también pueden proporcionar información

Figura 1 Ejemplo de un problema de comunicación en un entorno laboral



sobre esta condición. Cuando una persona presenta una hipoacusia congénita o una hipoacusia a una temprana edad, el desarrollo del lenguaje se ve afectado. El desarrollo del lenguaje depende de la audición, es decir, para poder reproducir los fonemas es indispensable haberlos escuchado primero. Es por esto, que personas que presentan hipoacusia desde la infancia o nacimiento pueden tener distorsiones en la pronunciación de ciertos fonemas, cambios en el ritmo y fluidez de las palabras o frases. También se ha observado personas cuyo tono de voz se ve afectado, en otras palabras, su voz puede sonar robótica o

mecanizada. También hay personas que viven con hipoacusia oralizada que no presentan alteraciones en cuanto a la pronunciación; sin embargo, en estos casos la voz sí puede escucharse distinta, como “robótica o mecanizada”. Finalmente, hay personas que viven con hipoacusia oralizada postlocutiva¹ o postlingual que, al haber cursado un desarrollo normal del lenguaje y, posteriormente, haber perdido la audición, presentan pocas o casi ninguna anomalía en el habla.

El problema principal de la hipoacusia consiste en que, al no ser una discapacidad visible, los oyentes asumen que la persona puede escuchar y hablar, lo cual ocasiona que se dirijan

de manera convencional sin tener en cuenta sus dificultades para captar el sonido. Asimismo, la persona que vive con hipoacusia oralizada, al escuchar por medio de sus prótesis auditivas, no percibe el sonido igual que un oyente y necesita apoyarse en la lectura de labios para lograr un mejor entendimiento. Esto se ve obstaculizado por entornos ruidosos, por la posición del interlocutor o por el uso de accesorios como el cubrebocas y ocasiona que haya fallas en la comprensión y en sus respuestas. Hoy en día, gracias a los avances en inteligencia artificial y tecnología aplicada, las personas con discapacidad auditiva pueden beneficiarse de subtítulos

Figura 2 Nivel conversacional en la vida cotidiana

Tipo de audición	Actividades diarias	Discurso
Oyentes	 Sin problemas de audición	"Hablemos de música"
Hipoacusia leve	 Dificultad para escuchar algunos discursos y susurros	"Hab. emo. de música"
Hipoacusia moderada	 Dificultad para escuchar conversaciones en grupo	"Hab. emo. de música"
Hipoacusia severa	 Dificultad para escuchar sonidos, radio, tv y personas hablando	"-a- e-o- e- -ú i-a"

¹ La hipoacusia se clasifica en dos tipos según el momento de adquisición del lenguaje: prelocutiva, si la sordera ocurre antes del desarrollo del habla, y postlocutiva, si se presenta cuando el lenguaje ya está bien establecido . (Gago Berdejo & Borrego Caballero, 2018)

generados en tiempo real, lo que les proporciona información visual adicional. Sin embargo, la precisión de estas transcripciones puede verse afectada por factores como el ruido ambiental, la dicción deficiente, la variación en el volumen de la voz, lo que puede llevar a errores en la generación de palabras o frases fuera de contexto.

La falta de comprensión sobre la hipoacusia lleva a suposiciones erróneas, como la idea de que las personas que viven con hipoacusia oralizada solo se comunican mediante una lengua de señas y enfrentan barreras para relacionarse con otros. Esto puede resultar problemático porque afecta o limita la integración a la sociedad de la población con hipoacusia pero que está oralizada y que, por lo tanto, se comunica verbalmente.

Es importante reconocer que muchas personas que viven con hipoacusia oralizada prefieren ocultar su condición auditiva por distintas razones, algunas de ellas son pena, miedo al rechazo o estigma y experiencias previas negativas. El esfuerzo auditivo es la energía que cada individuo pone para comprender el lenguaje dentro de una conversación. En un lugar silencioso donde se tiene una conversación, el esfuerzo auditivo de una persona con audición normal es bajo; sin embargo para una persona con hipoacusia severa el esfuerzo es alto. Ahora bien, en un lugar con ruido el esfuerzo de una persona para comprender el lenguaje es mayor y significativamente mayor para aquellas personas que viven con hipoacusia severa o profunda. La comprensión del lenguaje es un proceso complejo y en personas que viven hipoacusia oralizada, a pesar de usar aparatos auditivos, el procesamiento de la información auditiva es difícil y requiere un gran esfuerzo auditivo.

Hay que tener en cuenta, además, que el oído humano no puede compararse con un aparato auditivo, ya que el oído es un sistema compuesto por estructuras complejas que procesan la información auditiva en fracciones de tiempo muy pequeñas, es decir, captura las ondas sonoras, las transforma en señales eléctricas y las transmite al cerebro para que sean interpretadas. El aparato auditivo es un dispositivo tecnológico que no proporciona el mismo nivel de precisión de un oído humano, pues este a pesar de captar, amplificar y transmitir las

señales sonoras al oído afectado, únicamente amplifica el sonido.

Por lo tanto, el objetivo de esta investigación es proporcionar conocimientos que permitan fortalecer el vínculo de comunicación, interpretación y entendimiento entre las personas que viven con hipoacusia oralizada y las personas oyentes en el ámbito laboral. Esto se refiere a las conexiones sociales, comunicativas e interpretativas que se establecen entre ambos actores, e implica las interacciones y relaciones compartidas entre sí, incluyendo la comunicación verbal y no verbal, la comprensión mutua, la interpretación de señales y la construcción de significados compartidos. Por ello, es necesario examinar e investigar cuáles son los factores que fortalecen o debilitan estas relaciones, incluyendo barreras comunicativas, estigmatización, percepciones y actitudes, con el fin de entender y optimizar la calidad de la interacción entre ambas partes.

Antecedentes históricos, teóricos y conceptuales

Modelos históricos

La evolución histórica conceptual de la discapacidad es compleja por múltiples factores sociales, culturales, políticos y científicos que han estado presentes desde la antigüedad hasta nuestros tiempos. Estos han ido cambiando debido a la creación de diferentes modelos que explican causas, efectos y posibles métodos para mejorar diferentes aspectos mentales y físicos de las personas con discapacidad (este es el término más aceptado y recomendado por organizaciones internacionales como la ONU y la OMS).

Inicialmente, el estudio de la discapacidad se realizó bajo la influencia del modelo de prescindencia durante la antigüedad y la Edad Media (Toboso Martín & Arnau Ripollés, 2008). A principios del siglo XX, el modelo médico se consolidó, enfocándose en la cura de deficiencias individuales. En la década de 1970, surgió el modelo social, que considera la discapacidad como una construcción social influenciada por barreras actitudinales y ambientales. Actualmente, se examina bajo el prisma de los derechos humanos, promoviendo

la participación plena en la sociedad. Estos modelos han influido en la percepción social, como señalan Balanta Cobo et al. (2014).

En cuanto al primer enfoque, el modelo de la prescindencia consideraba que las personas con discapacidad carecían de valor social y eran vistas como una carga para la sociedad debido a creencias religiosas sobre su origen (Toboso Martín & Arnau Ripollés, 2008) Esta visión histórica ha contribuido a la exclusión y marginación de las personas con discapacidad. En lo tocante al modelo médico rehabilitador, Balanta Cobo et al. (2014) explican que se trata de un enfoque que surgió en favor de la comprensión de la discapacidad, es decir, el profesional de la salud tenía el poder de tomar decisiones sobre la vida de las personas con discapacidad. En contraste con el modelo de prescindencia, no asume que las personas con discapacidad sean inútiles o incapaces de participar en la vida comunitaria. A pesar de sus contribuciones, tanto el modelo médico como el modelo social han recibido críticas y han sido objeto de revisión y desarrollo de nuevas directrices técnicas para una comprensión más integral de la discapacidad.

Por su parte, el modelo social, que surge como respuesta al modelo rehabilitador y se mantiene vigente en la actualidad, reconoce que las condiciones de discapacidad no son simplemente problemas personales o médicos, sino que están influenciadas por factores sociales y estructurales. De esta manera, el modelo social tiene como objetivo suprimir las barreras sociales y fomentar la inclusión total de las personas con discapacidad en la sociedad. Este modelo se centra en transformar el entorno social y las actitudes de la comunidad, con el fin de lograr una mayor accesibilidad e inclusión para todos, sin importar sus habilidades o capacidades individuales. A medida que este enfoque ha evolucionado, se ha reconocido la importancia de considerar el componente fisiológico para la comprensión de la discapacidad, es decir, ahora se asume que el cuerpo y sus limitaciones físicas también son parte de la experiencia de la discapacidad.

Con esto, a nivel legislativo, algunos países de Europa y Norteamérica han adoptado

leyes y políticas que abordan la discapacidad desde una perspectiva centrada en los derechos humanos. Esto refleja un cambio hacia la superación de los enfoques asistenciales tradicionales y subraya la importancia de integrar la discapacidad en la sociedad. El modelo de derechos humanos se centra en el reconocimiento y garantía de los derechos de todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, promoviendo su plena inclusión y participación social. Este enfoque está fundamentado en los principios de igualdad, no discriminación y respeto a la dignidad humana, y servirá como guía para esta investigación.

Es crucial reconocer que las personas con discapacidad son plenamente capaces de desempeñarse en diversos ámbitos, como el laboral, educativo y familiar, gracias a sus habilidades profesionales y personales. Sin embargo, es importante evitar caer en una ideología capacitista, que puede limitar a las personas con discapacidad al considerarlas menos capaces o inferiores. Esta forma de pensar se refleja en cómo se trata a las personas con discapacidad, en la falta de accesibilidad en entornos físicos y sociales, y en la negación de oportunidades y derechos fundamentales. Al superar estas barreras, se puede promover una sociedad más inclusiva y equitativa.

Tipos de discapacidad

Actualmente, organismos como el INEGI en México y la OMS evalúan la situación de la discapacidad global. Según la OMS, el 15% de la población mundial, unos mil millones de personas, vive con alguna discapacidad. Esta cifra destaca la necesidad de abordar sus necesidades específicas para promover su inclusión social. Por su parte, el INEGI en México reporta que el 4.9% de la población, es decir, unos 6.2 millones de personas presentan alguna discapacidad. Con base en los datos del INEGI de 2020, las discapacidades registradas se refieren a dificultades en la actividad cotidiana, por ejemplo: el 48% presenta dificultad para subir y bajar escaleras utilizando silla de ruedas; el 44% tiene discapacidad visual; el 22% corresponde a la discapacidad auditiva; el 19% le pertenece a la discapacidad motora; el 19%

presenta la discapacidad del aprendizaje y, por último, el 15% concentra alguna dificultad del lenguaje.

De acuerdo con el Gobierno de México (2021), a continuación, se muestra un listado con las características que comprende cada tipo de discapacidad.

1. Discapacidad Sensorial Visual: Implica una deficiencia en la estructura o función del órgano de la visión, afectando aspectos como la agudeza visual, el campo visual, la percepción de colores y la visión en profundidad.
2. Discapacidad Sensorial Auditiva: Se refiere a la limitación en la percepción de sonidos externos debido a alteraciones en los mecanismos de transmisión, transducción, conducción e integración del estímulo sonoro, lo que puede afectar la capacidad de comunicación.
3. Discapacidad Motriz: Resulta de secuelas o malformaciones en el sistema neuromuscular, tanto a nivel central como periférico, lo que provoca alteraciones en el control del movimiento y la postura.
4. Discapacidad Intelectual: Caracterizada por limitaciones significativas en el pensamiento racional y en las habilidades adaptativas, como el autocuidado, el aprendizaje escolar y las habilidades sociales.
5. Discapacidad Mental o Psicosocial: Puede derivar de enfermedades mentales con factores bioquímicos y genéticos, cuyos síntomas suelen aparecer en la adolescencia y no están directamente relacionados con la discapacidad intelectual. Esta condición puede ser temporal o permanente y afecta la forma de pensar, los sentimientos, el estado de ánimo, las relaciones interpersonales y el funcionamiento diario.

De acuerdo con información reciente, en México se reportan alrededor de 2.3 millones de personas con discapacidad auditiva (Gobierno de México, 2021). Sin embargo, el INEGI (2020) indica que un porcentaje considerable de la población con discapacidad enfrenta dificultades auditivas, lo que subraya la importancia de servicios de atención especializada para mejorar su

calidad de vida.

Evolución Histórica de la Hipoacusia

Como se ha dicho antes, esta investigación tiene como objetivo explorar las dificultades derivadas de la hipoacusia, la cual está englobada dentro del grupo de la discapacidad auditiva. Según el diccionario etimológico (Anders, s/f), “hipoacusia” contiene el prefijo hypo-, que significa “debajo”; la raíz okoyein, que se traduce como “oír”; y el sufijo -ia, que alude a una cualidad, y significa “nivel de audición anómalo, bajo, muy mermado o nulo”. De acuerdo con el manual de García Perales & Herrero Priego (2008), la hipoacusia consiste en una pérdida auditiva o baja audición, expresada en decibeles (dB), que puede ir de superficial a profunda y que involucra dificultades en la interacción social con la persona oyente, pero que, como ya se ha dicho, se pueden superar con el apoyo de terapia de lenguaje, lectura de labios y el uso de prótesis auditivas.

La evolución histórica nos dice a través de los códices Florentino y Badiano que, en cierta época prehispánica, se registraron conocimientos sobre herbolaria y tratamientos a ciertos padecimientos, dentro de ellos se encontraba la hipoacusia. Por otra parte, “los Nahuas identificaron la hipoacusia y el mutismo (nontli), y existieron médicos especialistas en el oído (tlacaquiliztli) llamados tenacazpati” (Lino-González et al., 2012). Antes del siglo XX, la audiología aún no alcanzaba el desarrollo científico que conocemos ahora, pero se cree que en sus inicios ya había generado la distinción médica entre sordera e hipoacusia. Ya en la época de la colonia, ser hipoacúsico se concebía como algo negativo y las personas con dicho padecimiento eran descalificadas para realizar algunos trabajos o estudios profesionales, por ejemplo, no se les permitía ser abogados o médicos, tampoco podían ser testigos.

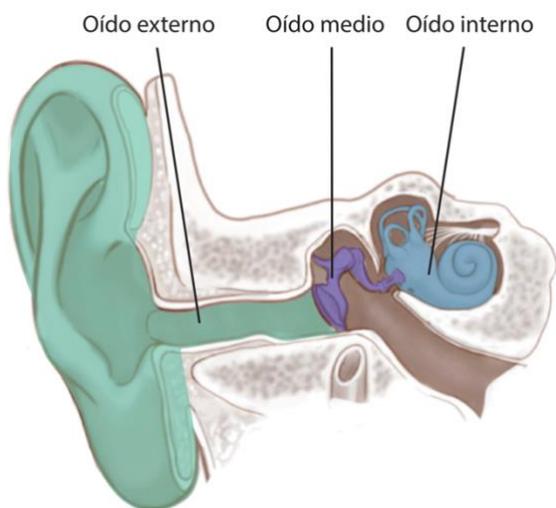
En 1852, el hipoacúsico francés Eduardo Huet fundó en Río de Janeiro, Brasil la primera escuela para hipoacúsicos en América Latina. Más adelante, para 1861, el presidente Benito Juárez mandó a hacer la primera escuela para sordomudos en el corazón de la ciudad

mexicana, la Ciudad de México. y, para el 28 de noviembre de 1867, se construyó la Escuela Nacional de Sordomudos; Eduardo Huet fue su director y así comenzó la formación de hipoacúsicos como profesores de niños con problemas auditivos (Lino-González et al., 2012)

Ya entrado el año 1880, se generó un cambio global en la manera en la que se debía enseñar a la sociedad hipoacúsica, se buscaba normalizarlos e integrarlos dentro de la sociedad oyente rechazando el uso de cualquier lengua de señas y promoviendo el uso del español oral (Lino-González et al., 2012). Cuando el General Porfirio Díaz gobernó como Presidente de México se promulgó la Ley de Educación Primaria, la cual se centró en brindar acceso a la educación primaria y enseñanza de oficios a personas con hipoacusia.

Perspectivas médicas

Figura 3 Anatomía de un oído humano 1



Gago Berdejo & Borrego Caballero (2018)

definen la hipoacusia como una alteración en la función anatómica o fisiológica del oído, que conduce a una reducción en la capacidad de escuchar. La anatomía humana divide el oído en tres secciones distintas:

1. Oído externo: consiste en el pabellón auricular (oreja) que captura las ondas sonoras y el canal auditivo.

2. Oído medio: Este está formado por el

tímpano, también conocido como membrana timpánica, y los huesecillos del oído. El tímpano actúa como una barrera entre el oído externo y el medio, y responde a las ondas sonoras mediante vibraciones. Estas vibraciones son transmitidas por los huesecillos (martillo, yunque y estribo) hacia el oído interno, específicamente a la cóclea, donde se procesan los sonidos.

3. Oído interno: incluye la cóclea, la ventana oval, el vestíbulo, los canales semicirculares, los conductos membranosos, las células ciliadas y la ventana redonda. La cóclea es una estructura en espiral llena de líquido perilinfa en sus canales semicirculares y líquido endolinfa en sus conductos membranosos, estos líquidos al moverse con las vibraciones provocadas por el tímpano y los huesecillos causan estímulos en las células ciliadas que provoca que se conviertan en impulsos eléctricos que el cerebro interpreta como sonido. Tanto el vestíbulo como los canales semicirculares son estructuras clave en el mantenimiento del equilibrio y en la capacidad de orientarnos en el entorno.

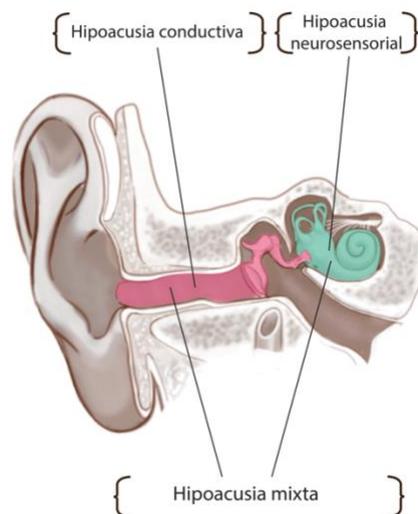
Figura 4 Anatomía de un oído humano 2



En cuanto a las causas de la hipoacusia o pérdida auditiva, pueden variar ya que la afectación puede encontrarse en diferentes partes del oído, ya sea externo, medio o interno. A continuación, se describen algunas alteraciones según Hamiter (2024):

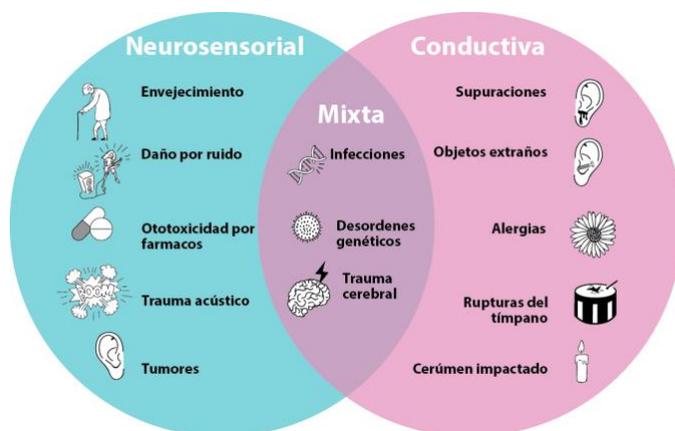
- a. Hipoacusia conductiva: ocurre debido a daños en el conducto auditivo externo, la membrana timpánica o el oído medio, lo que obstaculiza la transmisión efectiva del sonido al oído interno.
- b. Hipoacusia neurosensorial: se origina por daños en el oído interno o en el nervio auditivo. Es crucial distinguir entre los tipos sensorial y neural, ya que el primero puede ser reversible y no suele ser grave, mientras que el segundo rara vez se recupera y puede estar asociado a tumores cerebrales potencialmente mortales.

Figura 5 Anatomía de un oído humano 3



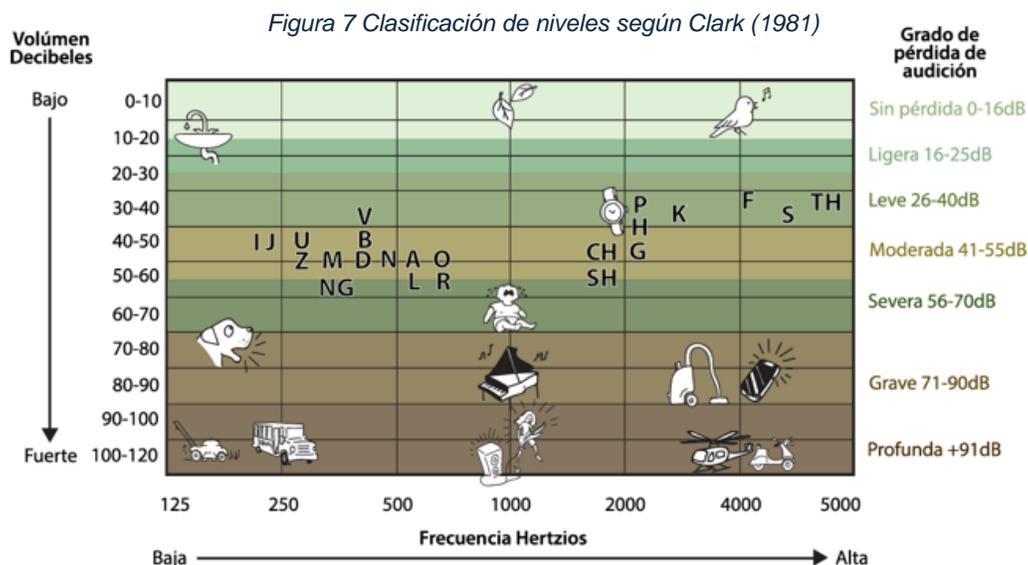
- c. Hipoacusia mixta: esta forma de hipoacusia se puede deber a traumatismos graves en la cabeza, infecciones prolongadas o factores genéticos. También puede surgir cuando una hipoacusia conductiva transitoria, como la causada por otitis media, coincide con una neurosensorial.

Figura 6 Causas de hipoacusia



Es importante reconocer la clasificación de los diferentes niveles de la pérdida de audición porque dependen de las causas congénitas, adquiridas, infecciones, exposición a ruido fuerte, trauma acústico, envejecimiento, medicamentos ototóxicos, malformaciones

congénitas, complicaciones durante el parto y las enfermedades infecciosas. La determinación de una pérdida auditiva se realiza a través de pruebas audiológicas que miden la sensibilidad auditiva, cuyos resultados se expresan en decibeles (dB). A continuación, se presenta la clasificación de los niveles de audición de Clark (1981):



- a. Pérdida auditiva superficial: va de 16 a 25 dB. En este rango se escuchan poco hasta los sonidos más suaves.
- b. Pérdida auditiva leve: va de 26 a 40 dB. En este rango puede haber dificultades para escuchar susurros o sonidos suaves, especialmente en entornos ruidosos.
- c. Pérdida auditiva moderada: va de 41 a 55 dB. En este rango se presentan dificultades para escuchar conversaciones suaves o sonidos a volumen normal.
- d. Pérdida auditiva severa: se encuentra entre 56 y 70 dB. Se pueden presentar dificultades para escuchar conversaciones normales y necesitará un volumen más alto para la televisión y el teléfono.
- e. Pérdida auditiva grave: se presenta entre 71 y 90 dB. La conversación normal se vuelve difícil de escuchar. Es posible que se pierdan muchos sonidos cotidianos.
- f. Pérdida auditiva profunda: aparece en 91 dB. La audición de sonidos cotidianos es muy limitada. La comunicación a través del habla puede requerir el uso de tecnologías de asistencia, como implantes cocleares.

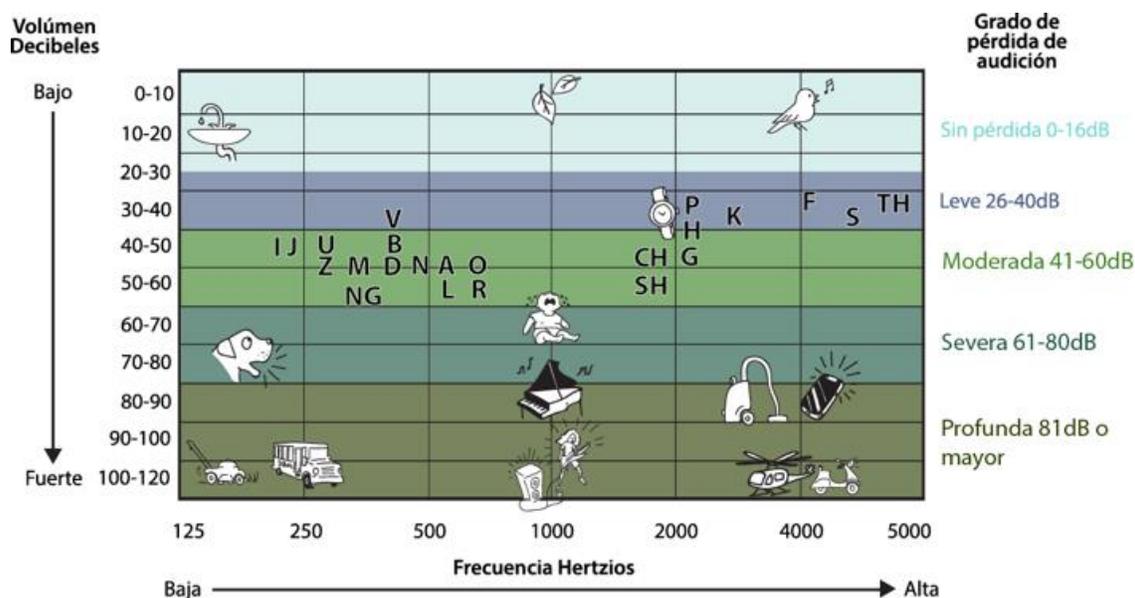
Esta última adicción parte de la clasificación de Gago Berdejo & Borrego Caballero (2018):

- g. Cofosis o anacusia: implica una pérdida total de audición, se caracteriza por un umbral auditivo superior a 95 decibeles (dB). La capacidad de escuchar sonidos cotidianos es mínima o inexistente. La comunicación suele depender en gran medida de medios visuales y tecnologías de asistencia.

Según la Organización Mundial de la Salud, alrededor del 5% de la población mundial, aproximadamente 466 millones de personas, experimentan hipoacusia o sordera. Se anticipa que esta cifra se elevará a 900 millones para el año 2050. La diferencia entre la hipoacusia y la sordera se puede observar a partir de clasificaciones como la de Clark (1981). De esta manera, la OMS establece que el umbral auditivo, es decir, el nivel a partir del cual un humano empieza a percibir el sonido, es igual o mayor que 20 dB.

En cuanto a las personas que vive con hipoacusia, Gago Berdejo & Borrego Caballero (2018) mencionan que se trata de una pérdida auditiva que puede clasificarse como leve, media, grave o profunda, mientras que la Organización Mundial de la Salud clasifica la pérdida auditiva en la hipoacusia según la siguiente escala: leve entre 26 y 40 decibeles (dB), moderada entre 41 y 60 dB, severa entre 61 y 80 dB, y profunda para umbrales superiores a 81 dB. Por lo general, estas personas se comunican oralmente y pueden recurrir a ayudas auditivas como audífonos, implantes cocleares y otros dispositivos asistivos, además de utilizar

Figura 8 Clasificación de los niveles de audición según la OMS



subtítulos en tiempo real. El siguiente diagrama ilustra la clasificación de los niveles de audición según la Organización Mundial de la Salud.

Respecto de las personas con sordera, la Asociación Americana del Habla, Lenguaje y Audición (ASHA) indica que ellas suelen tener una pérdida auditiva profunda, lo que significa que su capacidad para oír es muy limitada o prácticamente inexistente y su umbral auditivo es mayor de 81 dB (2023). A menudo, estas personas se comunican mediante alguna lengua de señas y se encuentran en comunidades en las que la comunicación es primordialmente visual. Esto no significa que una persona con sordera no logre comunicarse oralmente ni que pueda

recibir apoyo de prótesis auditivas y subtítulo.

En este contexto, los términos de “hipoacusia” y “sordera” son a menudo confundidos y generalizados, pues realmente se diferencian en términos de la gravedad y la magnitud de la pérdida auditiva. Es necesario reiterar que las características de la persona con hipoacusia pueden involucrar dificultad para escuchar sonidos suaves o distantes, para entender una conversación especialmente en entornos ruidosos, pueden apoyarse con aparatos auditivos y, si han adquirido una lengua oral, pueden presentar distorsiones en la pronunciación y entonación. En lo que respecta a las características de la persona con sordera se incluyen, en muchos casos, el uso de una lengua de señas, la lectura labial, dispositivos de comunicación asistida como el caso de la transcripción instantánea inteligente y el uso de auxiliares auditivos e implantes.

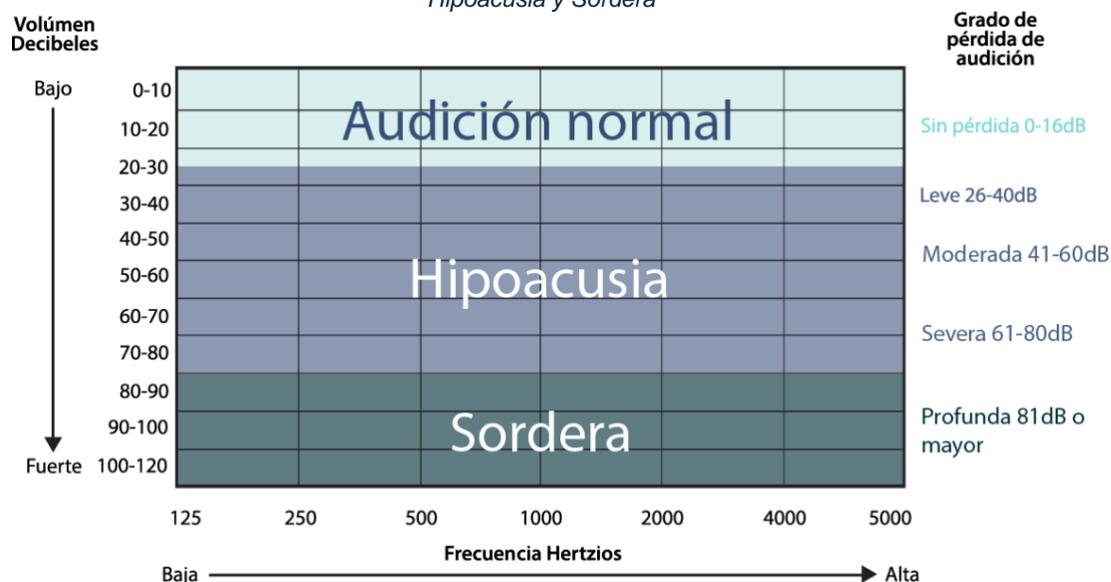
En cuanto a la forma de comunicación, es importante enfatizar que las personas que viven con hipoacusia oralizada se caracterizan por la elección del habla para crear una interacción social con personas oyentes. Por su parte, la lengua de señas también es una elección; sin embargo, como ya se mencionó, es propia de las personas que viven con sordera. En los medios de comunicación se ha incorporado la interpretación en lengua de señas como apoyo para informar a los sordos e hipoacúsicos bilingües²; sin embargo, el uso de subtítulos en tiempo real sigue en lucha por implementarse para beneficio de toda la diversidad auditiva. Estos son complementos más inteligibles, ya que se basan en la comunicación visual y escrita.

En una breve entrevista, el Dr. Gonzalo Corvera Behar con especialidad en Otorrinolaringología y subespecialidad en Neuro Otología hace algunas reflexiones acerca del proceso cerebral de un oyente en contraste con el de un hipoacúsico. También habla sobre el

² El bilingüismo “presenta una configuración lingüística que resulta de la conjugación de una lengua que pertenece a la sociedad mayoritaria que se transmite en una modalidad oral - auditiva – escrita y otra lengua que se transmite en una modalidad visual y gestual”(Juliarena, 2012)

cansancio que supone para las personas que viven con hipoacusia oralizada la tarea de leer los labios e interpretar la información en entornos ruidosos. Además, detalla algunos aspectos para identificar a una persona con esta condición; da claves para que la comunicación entre un oyente y un hipoacúsico sea efectiva y explica las diferencias entre hipoacusia y sordera.

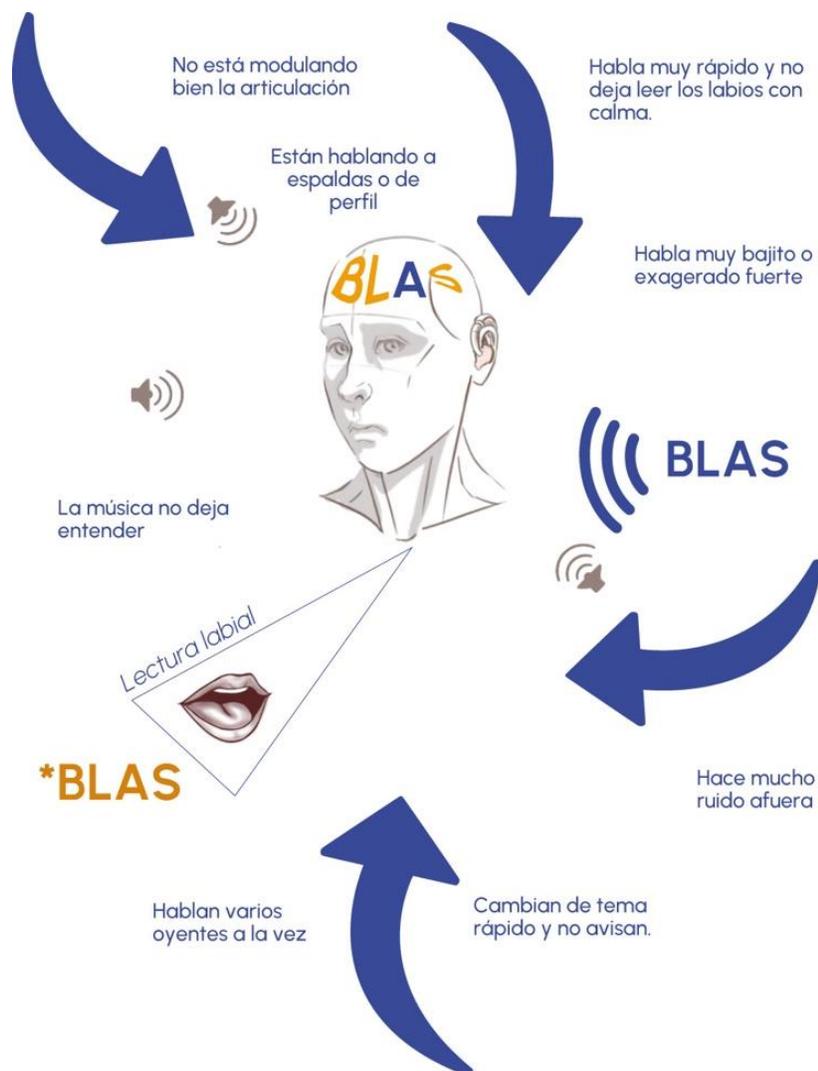
Figura 9 Niveles de audición considerados para Hipoacusia y Sordera



En primer lugar, el Dr. Corvera menciona que es posible que el hipoacúsico logre escuchar tal como escucha el oyente y procesar igual en términos de la actividad cerebral; sin embargo, indica que la diferencia radica, por un lado, en una mayor dificultad para extraer información a partir del sonido y, por otro lado, en la necesidad de contar con información visual complementaria (lenguaje corporal, expresiones faciales, y lectura labial, etc.). En segundo lugar, afirma que la tarea de leer los labios y extraer información a partir del contexto en un ambiente acústico complicado supone mayor esfuerzo y, por lo tanto, cansancio mental adicional para las personas que viven con hipoacusia oralizada.

La Figura 10. ilustra el proceso que lleva a cabo una persona que vive con hipoacusia oralizada. Así, se puede observar que en el momento de una interacción con una persona oyente, ocurren varias situaciones simultáneamente que pueden dificultar que el hipoacúsico

Figura 10 Proceso de interpretación mental y entendimiento del hipoacúsico después de escuchar la palabra de BLAS



logre captar toda la información y procesarla. El ejemplo muestra la palabra Blas que en griego significa “el que no habla bien o el que balbucea”, esta se percibe distorsionada lo cual dificulta la codificación de la información recibida. Por otra parte, se nota que la lectura labial es un complemento visual que permite procesar la información recibida. Sin embargo, se observa que la sobrecarga de información en un corto de tiempo que algún oyente transmite puede hacer una

sobrecarga del esfuerzo cognitivo para algún hipoacúsico oralizado. Esto demuestra que la información proporcionada por un oyente debe ser clara, concisa y breve dependiendo del contexto.

Como parte de las recomendaciones para favorecer la comunicación entre una persona con audición normal y un hipoacúsico, sugiere que el oyente debe comunicarse con una voz natural sin gesticular de más; puede pedir permiso y acercarse para, de este modo, mejorar lo que se denomina tasa señal-ruido y, con ello, asegurarse de que el mensaje que la otra

persona recibe llegue con mayor precisión. Finalmente, el Dr. Corvera refiere que técnica y científicamente, todo es hipoacusia, pero socialmente hay quien identifica como sujeto con sordera a quien presenta un nivel de hipoacusia tal alto que no le permite comunicarse de forma auditiva verbal.

Con lo anterior, es importante enfatizar que el interés principal de esta investigación es explicar los desafíos que enfrentan las personas que viven con hipoacusia oralizada que se comunican oralmente a la hora de interactuar con personas oyentes en el ámbito laboral. Para ello, en los apartados siguientes se explica la metodología, los supuestos y los objetivos del trabajo.

Metodología inicial

Se realizó una encuesta en línea (27 de enero de 2024, forms google) a más de 50 participantes que viven con hipoacusia oralizada de México con el objetivo de identificar si han vivido algún conflicto de comunicación en el ámbito laboral. La intención de esta encuesta es segmentar esta investigación el objeto de estudio de que va enfocada al contexto de trabajo, un espacio fundamental para la supervivencia y sustento de las personas.

De acuerdo con la encuesta, el nivel de estudios del 67% de los participantes es de licenciatura, el 19% de los encuestados ha concluido una maestría, mientras que el 79% se encuentra trabajando actualmente. En cuanto a las actividades laborales, los encuestados han mencionado que se dedican a la administración, a la arquitectura, al diseño, a la ingeniería, a la docencia, al arte, al lenguaje, a la medicina, entre otras.

Respecto de los problemas de comunicación, según la encuesta, el 79% de los participantes indica que sí ha vivido dificultades de comunicación, interpretación y entendimiento con los oyentes en el ámbito laboral, además, el 69% tuvo miedo o estrés de perder el trabajo por no sentirse parte de equipo de trabajo o por no poder realizarlo adecuadamente.

A partir de la encuesta, se obtuvieron cinco situaciones comunes que los participantes

han vivido y que consideran como los principales problemas de comunicación con sus interlocutores oyentes:

- a. Cuando algún oyente habla mirando de lado dificulta que el sonido sea percibido por los aparatos auditivos y a su vez obstaculiza la lectura labial.
- b. Cuando el oyente habla muy lento o muy rápido.
- c. Cuando el interlocutor se olvida de la pérdida auditiva del otro.
- d. Cuando hablan varias personas a la vez.
- e. Cuando la conversación se lleva a cabo en algún entorno ruidoso.

Los resultados obtenidos por medio de la instrucción “Comparte una de las peores experiencias que viviste en el ámbito laboral con algún oyente” arrojan experiencias en las que el objeto de estudio se ve debilitado. Por ejemplo, una mujer que vive con hipoacusia relató que sufrió acoso sexual por parte de un socio del lugar donde trabajaba: “Al reportar con mi jefe, fue muy difícil que él entendiera cómo yo sabía que era acosada, si muchas de las veces no pude captar las palabras que el acosador me decía.”; en otro caso, se menciona cómo fue la experiencia académica-laboral de una persona que vive con hipoacusia oralizada: “..he comentado a las personas sobre mi situación y, a pesar de que les he pedido que levanten la voz o tengan consideración, no lo hacen. Algunas dicen que se les olvida, a otras les da flojera, en un caso me respondieron que, aunque yo les había comentado mi falta de audición, no consideraban que fuera tan grave...”.

Otro caso narra cómo fue su ingreso al mundo laboral: “..me dijeron que me iban a pagar 14 mil cuando realmente ganaba 16 mil netos en mi otro trabajo, les dije: “oye, pero me prometiste pagar 19 mil” y me dijeron: “sí, pero, cómo requieres asistencia especial, no podemos pagar de nuestro bolsillo tratos especiales y es nuestra garantía en caso de que algo salga mal por tu culpa o similar, inclusive parte de tu trabajo es hacer llamadas y cómo esa parte la haré yo pues es mi pago extra por hacer trabajo extra”, Yo nunca pedí asistencia especial y mi sueldo es a base de mi experiencia ahí decidí decirles que no me interesaba el

puesto”.

Estos ejemplos destacan que el planteamiento de esta investigación es correcto, pues demuestran que existen situaciones que afectan a las personas que viven con hipoacusia en contextos de trabajo. De esta forma, se puede observar que cuando existe una falta de inclusión, se rompe fácilmente el vínculo de la comunicación, interpretación y entendimiento entre personas que viven con hipoacusia oralizada y personas oyentes.

Es posible que este quiebre se deba a la falta de información que existe en torno a la hipoacusia, a cómo se comunican las personas con esta condición y al desarrollo social, académico y profesional que pueden tener como todos los demás. Precisamente, esta falta de información, como se observa en los ejemplos anteriores, ocasiona que los oyentes asuman que un hipoacúsico no puede trabajar, ser independiente, funcional y exitoso en cualquier trabajo.

Investigación de dimensiones interdisciplinarias

Piaget señalaba que una cooperación interdisciplinaria efectiva ocurre cuando expertos de diversas disciplinas reconocen que sus análisis producen estructuras similares, un fenómeno conocido como isomorfismo. Esto permite que los datos de un campo iluminen otro, lo que a su vez fomenta un intercambio enriquecedor en la búsqueda de patrones más complejos y significativos. (1970, p.167). Esto indica la relevancia y la necesidad de utilizar diferentes disciplinas para abordar de manera óptima una problemática. En este sentido, es importante mencionar las áreas del conocimiento que, de acuerdo con la postura de este trabajo, están involucradas en el ciclo de la comunicación entre personas con audición normal y personas con una pérdida auditiva.

De tal manera, se puede determinar que los procesos clave a estudiar son: la comunicación, la cibernética y la medicina, los cuales influyen directamente en la dinámica del sistema complejo que es nuestro objeto de estudio. En primer lugar, tenemos la comunicación

se enfoca en su ciclo y en la lingüística; en segundo lugar, la cibernética se centra en la audiología y en las tecnologías de asistencia tales como la inteligencia artificial, la biotecnología y la psicoacústica; en último lugar, la medicina se orienta hacia la biología, la anatomía del oído humano, la psicología, las neurociencias y la otorrinolaringología.

Así, se puede notar que la sinergia entre la tecnología, la medicina y la comunicación brinda actualmente soluciones que ayudan a fortalecer el vínculo de comunicación, interpretación y entendimiento entre personas que viven con hipoacusia oralizada y personas oyentes en todos los ámbitos. Un ejemplo de esto son los aparatos auditivos y los implantes cocleares, los cuales han mejorado con la entrada de la era digital y son, hoy en día, una de las mejores soluciones para enfrentarse a las discapacidades auditivas.

En cuanto a la comunicación auditiva y visual se unen y entrelazan distintos aspectos, por ejemplo: la complementariedad y cooperación de la psicoacústica con el ciclo de la comunicación; la psicología con la percepción auditiva de los sonidos aunados a una buena atención visual; en el contexto de la lectura labial y el reconocimiento de expresiones faciales, tanto la percepción como la memoria a corto plazo son procesos esenciales. Por otro lado, la transferencia de información se da gracias a las tecnologías de asistencia, que son producto de la conjunción de la audiología, la biotecnología y la psicoacústica.

Como fruto de la interdisciplina, también se encuentran nuevas tecnologías que ya se pueden adquirir, como es el caso de los lentes de realidad aumentada. Gracias a la inteligencia artificial, estos son capaces transcribir diálogos en tiempo real, lo cual permite que el hipoacúsico pueda leer subtítulos, recibir la información de una mejor forma posible para procesarla e interpretarla y, de esta manera, favorecer la comunicación con el oyente. Otro ejemplo de esto lo constituyen las tecnologías de la comunicación que, en estos tiempos de gran interacción digital, han mejorado y permiten que las personas que viven con hipoacusia oralizada se comuniquen por medio de las aplicaciones de mensajes de texto y videollamadas con transcripción instantánea.

Como se observa, a medida que la cibernética y la tecnología de asistencia auditiva han evolucionado, ha surgido un enfoque creciente en la colaboración interdisciplinaria. Esto ha sido posible gracias a la combinación de conocimientos tecnológicos, médicos y de la comunicación que trabajan en conjunto para desarrollar soluciones más efectivas y centradas en el usuario hipoacúsico. Esto demuestra que con la colaboración entre disciplinas, se puede fortalecer el vínculo comunicativo, interpretativo y de entendimiento entre los actores.

Revisión sistemática

En cuanto al vínculo de comunicación, interpretación y entendimiento entre las personas que viven con hipoacusia oralizada y las personas oyentes en el ámbito laboral, hasta el momento se han encontrado papers o literatura científica relacionada a alguna de las palabras clave y ecuaciones de las palabras que formulamos en la revisión tipo scoping review. Cabe destacar que en la etapa inicial sólo se localizó un artículo que habla del objeto de estudio y lo aborda por medio de técnicas de comunicación enfocadas a la mejora de comunicación en el ámbito laboral. Más allá de este estudio, los demás hallazgos únicamente se acercan a una o dos ecuaciones de las palabras claves seleccionadas:

("hearing impairment" or "hearing loss") AND (workplace or workers or staff or employees) AND ("Communication Strategies" or "Communication barrier")

A continuación, se presenta un compendio de los artículos más significativos:

1. Dong et al. (2023) habla de la ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) que brinda protección a las personas que viven con sordera y con problemas de audición. A pesar de la existencia de esta ley, estas personas enfrentan desafíos en el lugar de trabajo que pueden requerir de la ayuda y adaptaciones de recursos. Además, su objeto de estudio fue la examinación de las barreras y los facilitadores para solicitar

adaptaciones. Se hizo una entrevista de respuesta abierta con 59 trabajadores con sordera o con problemas de audición y en la metodología se codificaron las respuestas, se analizaron y se clasificaron. Los autores muestran los siguientes resultados que arrojó la investigación:

- a) El uso efectivo de la autoeficacia y la autodefensa por parte de los empleados es un facilitador para la solicitud de adaptaciones en el área de trabajo que le faciliten el desempeño a las personas con discapacidad auditiva.
- b) Entre los desafíos que enfrentan las solicitudes de adaptaciones se encuentran:
 - i) La anticipación negativa de estigmatizar el lugar de trabajo
 - ii) Falta de conocimiento sobre adaptaciones y sobre la ley ADA
 - iii) Ausencia de apoyos en el lugar de trabajo
 - iv) Estructuras, políticas y/o procedimientos ineficaces en el lugar de trabajo

En conclusión, se destacan estrategias para ayudar a empleados con discapacidades auditivas y, así, cumplir con la ley de Estadounidenses con Discapacidades. La finalidad de esto es promover la retención del trabajo por parte del discapacitado auditivo y su éxito laboral.

2. Hua et al.(2015) habla de un estudio realizado en Suecia que explora las concepciones de la vida laboral entre los empleados con discapacidad auditiva asistida (HI) de leve a moderada. En su muestra tuvieron 15 participantes con discapacidad auditiva y su metodología se basó en el diseño descriptivo de entrevistas semiestructuradas. Los resultados obtenidos se dividen en cuatro categorías que describen las concepciones de los participantes:

- a) Dificultades en el trabajo diario
- b) Estrategias de comunicación
- c) Factores facilitadores en el entorno laboral
- d) Impacto en el día a día

En conclusión, el estudio muestra que la discapacidad auditiva en adultos trabajadores conlleva consecuencias psicosociales de gran alcance para los participantes. A la vez, brinda estrategias utilizadas por los facilitadores en el entorno laboral:

- a) Identificar la necesidad de aparatos auditivos
 - b) Enseñar al individuo con discapacidad auditiva sobre estrategias de comunicación
 - c) Informar a los interesados sobre las consecuencias de tener una discapacidad auditiva
3. Punch (2016) proporciona el panorama en Australia (2004-2016) de la situación de las personas con discapacidad auditiva en el ámbito laboral. En particular, se centra en las barreras, los facilitadores y los niveles de estrés que experimentan los participantes. En primer lugar, se proporciona una descripción general de los hallazgos obtenidos de informes sobre resultados laborales de personas con discapacidad auditiva. En segundo lugar, el autor revisó literatura sobre lo siguiente:
- a) Empleo y barreras en el lugar de trabajo
 - b) Facilitadores y adaptaciones para las personas con discapacidad auditiva

En cuanto a la metodología, este autor realizó la lectura y análisis de literatura especializada. Los resultados de este análisis llevaron a Punch (2016) a asociar a las personas con discapacidad auditiva con los siguientes factores que pueden provocar resultados laborales insatisfactorios:

- c) Los niveles de estrés y fatiga en relación con el ámbito laboral
- d) El nivel de demanda laboral
- e) Control laboral
- f) Apoyo social

El artículo finaliza con un análisis de las implicaciones de los resultados, centrado en estrategias para superar los obstáculos que limitan la participación completa de las

personas con discapacidad auditiva en el ámbito laboral.

4. Olsson et al. (2021) examina las experiencias de interacción social de adultos con discapacidad auditiva en el ámbito laboral, en la educación superior y en el tiempo libre. La muestra fue de 10 hombres y 6 mujeres con pérdida auditiva de severa a profunda en un rango de edad de 24 a 31 años con diversos orígenes culturales. En la metodología se usaron entrevistas y obtuvieron los siguientes resultados:

- a) Las personas con discapacidad auditiva experimentan barreras de comunicación en la escuela superior, en el trabajo y en el tiempo libre que dificultan la inclusión social y, en algunas circunstancias, exclusión social.
- b) La tecnología de asistencia, las tecnologías de la información y comunicación fueron facilitadores para pasar de la exclusión a la inclusión social.

5. Hoek-Snieders van der et al.(2023) habla de que los entrenamientos grupales de comunicación son parte de las prácticas actuales de rehabilitación auditiva, pero su efecto aún no se ha investigado sistemáticamente en adultos que trabajan. Su objeto de estudio fue describir las estrategias de comunicación, los ajustes personales y la necesidad de recuperación de los empleados con pérdida auditiva después de una formación grupal en comunicación. Para la metodología aplicaron cuestionarios en línea al inicio y al final de una capacitación grupal; los participantes fueron 9 empleados de dos centros audiológicos. En cuanto a los resultados obtenidos, se descubrió que después del entrenamiento en grupo, la mayoría de los empleados utilizaron estrategias de comunicación más adecuadas. Como conclusión mencionan que sigue siendo un desafío reducir las dificultades laborales que enfrentan los empleados con discapacidad auditiva, mientras que las diferencias entre los resultados de los dos centros señalan la necesidad de estandarización.

6. Lüders et al. (2022) habla de los efectos adversos que los problemas de audición pueden ocasionar en el desempeño laboral de las personas con discapacidad auditiva,

como puede ser el desempleo o subempleo, así como mayor riesgo de ausencia por enfermedad relacionada con el estrés. Su objeto de estudio fue investigar la discapacidad auditiva entre los trabajadores y su satisfacción con el uso de aparatos auditivos, en la muestra participaron 36 trabajadores entre 36 y 75 años, todos con discapacidad auditiva entre leve y moderada. Como parte de la metodología, fue un estudio transversal con trabajadores que usan aparatos auditivos, todos se sometieron a audiometrías de tonos puros y respondieron cuestionarios. Los resultados son los siguientes:

- a) Peores resultados para las mujeres en el ámbito emocional
- b) A medida que aumenta la discapacidad auditiva, aumenta la frustración de los trabajadores al hablar con sus compañeros de trabajo.
- c) Todos quedaron satisfechos con el uso de aparatos auditivos.
- d) La satisfacción aumentó con la edad y disminuyó con el aumento de la pérdida auditiva.
- e) Cuanto mayor es la frustración al hablar con los compañeros de trabajo, menor es la satisfacción general con el uso de aparatos auditivos.
- f) Menor satisfacción con la competencia del profesional que ayudó a la adaptación de aparatos auditivos
- g) Menor satisfacción en ambientes con ruido de fondo
- h) Peor imagen personal
- i) Cuando hay peores actitudes y respuestas emocionales de los trabajadores con respecto a la discapacidad auditiva, menor es la satisfacción general con el uso de aparatos auditivos.

Concluye mencionando que aún con aparatos auditivos, los trabajadores con discapacidad auditiva se perciben como discapacitados auditivos, especialmente las mujeres, y a medida que aumenta la pérdida de audición y la frustración, disminuye su

satisfacción.

7. Wang & Piper (2018) abordan la problemática en cuanto a la accesibilidad en el ámbito escolar y laboral. Este problema se percibe principalmente cuando se trabaja con personas que viven con sordera, pues la interacción depende tanto de la información auditiva como de la comunicación visual. Su objeto de estudio fueron las interacciones entre compañeros oyentes y sordos que dependen de la comunicación visual. En la muestra participaron equipos de personas que viven con sordera y como metodología usaron entrevistas y observaciones. En cuanto a los resultados, los equipos de personas que viven con sordera crearon accesibilidad a través de su interacción en el mismo lugar. Concluyen con una discusión sobre cómo el estudio de la interacción entre personas que viven con sordera y oyentes amplía la comprensión de la accesibilidad en equipos de capacidades mixtas y brinda nuevos conocimientos para los sistemas de trabajo en equipo.

8. Palmer et al. (2020) describe la transición a ser adulto partiendo de resultados sociales, el servicio comunitario y la participación social Su objeto de estudio fue examinar un amplio conjunto de resultados para jóvenes sordos después de la educación universitaria. En cuanto a la metodología se hizo un análisis de los resultados de jóvenes sordos después de la educación universitaria, también un análisis secundario por medio del Estudio Nacional de Transición Longitudinal (NLTS2), un conjunto de datos a gran escala para comparar el empleo, la asistencia a los ingresos y sus resultados sociales. Los resultados se dividieron en tres conjuntos:

- a) Graduados
- b) No graduados
- c) No asistentes

Como conclusión señalan que los adultos jóvenes sordos con mayor grado de estudios obtienen resultados más positivos, una tasa de empleo más alta, salarios más altos y

mayor participación cívica/social.

Preguntas y supuestos de investigación

1. ¿Es posible fortalecer el vínculo de la comunicación, del entendimiento y de la interpretación entre la comunidad hipoacúsica oralizada y la comunidad oyente en el mundo laboral?
 - a) Suponemos que es posible desde una perspectiva de compañerismo, es decir, cuando un compañero comprende la situación en la que vive la persona con discapacidad auditiva es más fácil que estas relaciones sean fuertes. Asimismo, si una empresa brinda una capacitación especial para los trabajadores, el vínculo se puede fortalecer.
2. ¿Es posible informar a las personas oyentes sobre la hipoacusia, sus barreras y retos para concientizar, empatizar y para promover el entendimiento entre los actores dentro del ámbito laboral?
 - a) Creemos que es posible si se realiza la difusión de información, a partir de una propuesta interactiva, ya sea un video, un documental, un libro, o un manual que sea compatible con la capacitación del personal. Pensamos que dentro de la capacitación se debe implementar un espacio dedicado a las discapacidades auditivas y a cómo relacionarse con los compañeros que viven con esa condición. Además, estamos convencidos de que un medio audiovisual puede contener información importante que al presentarse de manera objetiva y dinámica es capaz de informar sobre la situación.
3. ¿Cómo medir las barreras de comunicación, interpretación y entendimiento que sufren las personas que viven con hipoacusia oralizada y la comunidad oyente para evitar el rompimiento de su vínculo en el área laboral?
 - a) Suponemos que es necesario basarnos en los hallazgos de otras investigaciones científicas y en cuestionarios o entrevistas aplicados en personas con discapacidad auditiva para cuantificar y clasificar los resultados y de esa forma interceptar las

barreras de comunicación, para diseñar y crear el documental interactivo y por ende fortalecer el vínculo de comunicación, interpretación y entendimiento entre personas que viven con hipoacusia oralizada y personas oyentes.

4. ¿Cómo la comunidad oyente puede optimizar la velocidad en la que hablan, la longitud de sus frases y la objetividad de su tema de conversación con la comunidad hipoacúsica oralizada para mejorar el entendimiento en los entornos laborales ruidosos y no ruidosos?
 - a) Consideramos que si ofrecemos información a las personas oyentes acerca de cuál es el mejor método para establecer una comunicación adecuada con personas que viven con hipoacusia oralizada, la comunidad oyente aprenderá a optimizar la velocidad en la que hablan, la longitud de las frases y la objetividad de sus temas cuando conversen con personas con esta condición.
5. ¿Cuáles son las variables que podemos identificar dentro del área laboral que causan los conflictos de la comunicación entre ambas comunidades?
 - a) Creemos que el no hablar de frente, gritar, gesticular demasiado, hablar demasiado bajo, hablar demasiado alto, el uso de barba, bigote o accesorios como el cubrebocas, cuando muchas personas hablan a la vez, hablar demasiado rápido, hablar demasiado lento son factores que pueden entorpecer la comunicación. Asimismo, las malas actitudes de los oyentes ante las necesidades de las personas que viven con hipoacusia oralizada y la falta de organización por no saber cómo implementar la inclusión laboral puede debilitar la comunicación.
6. ¿Por qué la información relacionada con el vínculo de comunicación, interpretación y entendimiento entre la comunidad hipoacúsica y la comunidad oyente dentro del ámbito laboral no es un tema cotidiano?
 - a) Suponemos que por tratarse de una discapacidad invisible se asume que no es un problema grande y por lo mismo no se le ha dado la importancia que merece.

7. ¿Cómo podemos modelar el vínculo de comunicación, interpretación y entendimiento entre personas que viven con hipoacusia oralizada y oyentes en el ámbito laboral para generar alternativas de mejora?
 - a) Por medio de la enseñanza de técnicas de comunicación específicas para una óptima comunicación entre personas oyentes y personas que viven con hipoacusia oralizada se puede mejorar la dinámica de comunicación entre la población que vive con hipoacusia oralizada y los oyentes. Asimismo, será importante implementar prácticas en las que los oyentes tengan que aplicar las estrategias proporcionadas para que los oyentes se acostumbren y no las olviden.

8. ¿Cómo interviene la estrategia de diseño, comunicación y tecnología durante el proceso de la comunicación entre oyentes y las personas que viven con hipoacusia oralizada para que sea más fluida, efectiva y confiable en el ámbito laboral?
 - a) Pensamos que por medio de una propuesta interactiva, ya sea a partir de un video, un documental, un libro o un manual que sea compatible con la capacitación del personal, que sea de fácil entendimiento y que esté enfocado en el conocimiento de la discapacidad auditiva se puede presentar un mensaje que genere un cambio orientado a mejorar y fortalecer el vínculo de comunicación, interpretación y entendimiento entre compañeros de trabajo oyentes y compañeros de trabajo que viven con hipoacusia oralizada o discapacidad auditiva.

Objetivo principal

Esta investigación tiene como objetivo crear una propuesta interactiva que sea compatible con la capacitación del personal y que permita enseñar y crear conciencia sobre el vínculo de comunicación, interpretación y entendimiento entre personas que viven con hipoacusia oralizada y personas oyentes. El propósito es mostrar los factores que fortalecen o limitan esta relación y contribuirá a mejorar la calidad de las relaciones laborales entre compañeros de

trabajo que viven con hipoacusia oralizada y compañeros de trabajo oyentes.

El resultado esperado al ver la propuesta interactiva es que las personas tengan el conocimiento necesario para comprender la forma en la que una persona que vive con hipoacusia leve a profunda entiende e interpreta la lengua oral. Además, comprenderán los factores o variables que debilitan el vínculo de comunicación entre las personas que viven con hipoacusia oralizada y las personas oyentes. Este proyecto busca, principalmente, difundir información sobre la hipoacusia para que se conozca en nuestra sociedad.

Objetivos secundarios

1. Identificar y comprender los diferentes niveles de pérdida auditiva que pueden provocar problemas de comunicación entre una persona que vive con hipoacusia oralizada y una persona oyente por los niveles expresados en decibeles (dB) de la pérdida auditiva desde el punto de vista médica (Gago Berdejo & Borrego Caballero, 2018)
2. Analizar las experiencias dentro del ámbito laboral de personas que viven con hipoacusia oralizada y personas con audición normal que han afectado su vínculo con la intención de brindar nuevas soluciones que permitan fortalecerlo.
3. Implementar estrategias para mejorar la forma de como se comunican las personas con diferente nivel de pérdida auditiva y, así, garantizar la mejora del vínculo comunicativo, entendible e interpretativo
4. Evaluar y probar la eficiencia del modelo interdisciplinar para obtener el mejor rendimiento posible
5. Demostrar por qué es importante conocer las dificultades que afrontan las personas que viven con hipoacusia oralizada para fortalecer el vínculo entre ellos y las personas oyentes
6. Generar una estrategia de diseño, comunicación e información que permita disminuir la discriminación y motivar la mejora de opciones accesibles para la comunidad

hipoacúsica

La Comunicación como Herramienta para la Inclusión Laboral: Perspectivas y Metodologías

Los problemas de comunicación a los que se enfrentan las personas que viven con una discapacidad auditiva y que, además, se comunican por medio de una lengua oral usualmente pasan desapercibidos. Estos desafíos pueden presentarse en diversos contextos, desde el familiar, el escolar e, incluso, en la etapa adulta en el ámbito laboral. La falta de información sobre esta discapacidad puede ser un factor por el cual las personas oyentes no prestan atención y, por lo tanto, difícilmente crean un ambiente óptimo de comunicación con quienes presentan una condición como esta. Por ello, es necesario brindar estrategias y poner la información pertinente al alcance de las personas para establecer un vínculo de comunicación saludable entre las dos partes, lo cual es justamente el objetivo de este proyecto.

En los apartados anteriores, se identificaron factores clave relacionados con la hipoacusia oralizada. En principio se caracterizó la hipoacusia como una discapacidad invisible, se explicó cuáles son los niveles de pérdida auditiva que una persona puede presentar, la importancia de esfuerzo auditivo-visual y cómo es la sociedad oyente-céntrica. En lo subsecuente, se justificará el trabajo, construido desde dimensiones éticas, tecnológicas, sociales y comunicativas, con énfasis en la comunicación intersubjetiva como herramienta de enseñanza práctica. Finalmente, se cuestionará la naturalidad comunicativa de los oyentes y, con esto, se planteará la necesidad de mejorar las prácticas comunicativas entre personas que viven con hipoacusia y oyentes en el ámbito laboral.

Para comenzar, hay que recordar que la hipoacusia es una discapacidad auditiva invisible que se manifiesta en la modalidad oralizada cuando los padres optan por la comunicación oral para sus hijos. Esta elección implica el uso de la lengua local y la lectura labial, apoyados por terapia del lenguaje o la educación especial. Sin embargo, el dominio de

estas habilidades varía de acuerdo con factores como la etiología de la hipoacusia, la agudeza visual, la capacidad cognitiva y la práctica social. La invisibilidad de la discapacidad se hace evidente en la interacción con personas oyentes, revelando los desafíos comunicativos inherentes a esta condición.

Estos desafíos se intensifican en diversos ambientes, uno de ellos es el ámbito laboral, pues, si la persona que vive con hipoacusia, no cuenta con algún apoyo tecnológico de asistencia (subtítulos en tiempo real) ni apoyo visual (por escrito) o apoyo social de las personas oyentes (ambientes ruidosos, si el interlocutor oyente habla de espaldas o de perfil y no permite la lectura labial) el esfuerzo auditivo y visual incrementa, lo que causa mayor dificultad para decodificar los mensajes que el sujeto recibe.

Respecto al esfuerzo auditivo, en una entrevista realizada con el Dr. Gonzalo Corvera, especialista en otorrinolaringología, enfatiza en la importancia de mejorar la tasa señal-ruido, moderar la gesticulación y acercarse al interlocutor. Estas técnicas buscan maximizar la claridad del mensaje en el canal de comunicación oral, minimizar obstáculos y, así, asegurar una recepción precisa. Asimismo, el especialista señala que la eficacia comunicativa se mide por la claridad y del mensaje transmitido, considerando las características del proceso comunicativo y seleccionando el método más adecuado para una emisión efectiva del mensaje. Estas características revelan la persistencia de una sociedad diseñada principalmente para oyentes, la cual dificulta la comunicación entre estas y aquellas que viven con hipoacusia oralizada. Tal situación se puede atribuir a la falta de educación sobre diversidad auditiva y a una inclusión superficial.

El beneficio de fortalecer el vínculo de comunicación entre oyentes y quienes viven con hipoacusia oralizada en el ámbito laboral es mutuo, pues permite una comunicación efectiva para poder trabajar de forma exitosa. Por lo tanto, hay que acudir a nuevas revisiones sistemáticas sobre la comunicación efectiva enfocada en que los oyentes incluyan a quienes viven con hipoacusia oralizada.

Por esta razón, en los siguientes apartados se presentará una revisión sobre la dimensión comunicativa, sus características y los tipos de comunicación. Luego, se explicará la dimensión tecnológica en cuanto al uso de metodologías ágiles y su accesibilidad, que se contrastará por medio de las experiencias de las personas que viven con hipoacusia oralizada y la evidencia académica revisada. Finalmente, se expondrá la importancia de la cultura y la comunicación organizacional para mejorar la interacción laboral entre personas con hipoacusia oralizada y oyentes, y se integrarán estrategias de comunicación interpersonal, intersubjetiva, intercultural y asertiva para lograr una comunicación efectiva.

Más allá de la comunicación humana

Por una parte, hablar es un acto social, por otra parte, el lenguaje es un mediador fundamental para establecer la comunicación entre dos personas, en grupo y en una audiencia. De acuerdo con esto, se puede decir que las personas que viven con hipoacusia oralizada deberían tener una identidad propia que indique que pueden comunicarse oralmente en el idioma local con las personas oyentes y que, además, brinde información sobre la diversidad auditiva. Por otro lado, es necesario identificar las opciones más accesibles en cuanto a metodologías ágiles y tipos de comunicación para mejorar la productividad en el ámbito laboral que, desafortunadamente, aún se enfocan en la población oyente.

Una forma de apoyar el proceso de comunicación de las personas que viven con hipoacusia oralizada es utilizando símbolos visuales. Estos sirven para ubicarse y satisfacer las necesidades en cuanto a la comprensión de los temas que se abordan en diferentes contextos, desde una conversación hasta una junta laboral. Estos símbolos visuales pueden ser pictogramas, palabras o frases comunes transmitidas mediante pizarras o tabletas digitales.

El hecho de que las personas que viven con hipoacusia oralizada tengan que utilizar estrategias como la lectura labial y aparatos auditivos para entender la lengua local revela que se encuentran adaptadas al terreno de los oyentes. No obstante, a pesar del uso de prótesis

auditivas, la calidad de la audición y de la recepción de la información de estos sujetos varía. Por esta razón, las pautas visuales tales como la lengua escrita y el lenguaje no verbal ayudan a completar y contextualizar lo que escuchan. Con estos apoyos, el terreno de la comunicación entre oyentes y personas que viven con hipoacusia oralizada se puede transformar en un ambiente más empático.

Otro aspecto que dificulta la comprensión de las personas que viven con hipoacusia es la comunicación paraverbal, esto es, la entonación y la prosodia, que incluyen variaciones en el tono, ritmo y el volumen del habla. Estos rasgos de la oralidad demuestran que no sólo hay que enfocarse en el contenido del mensaje, sino también en la forma como se dice y se percibe. La percepción de estas características se encuentra alterada pues, aunque se cuente con prótesis auditivas, estas no tienen las mismas capacidades que el oído humano.

En el terreno de la comunicación entre personas oyentes y personas que viven con hipoacusia oralizada, hay que tener en cuenta las características de la comunicación para establecer estrategias que permitan que estas se cumplan. En cuanto a los actores de un acto comunicativo, Giani (2025) identifica al emisor y al receptor; el primero transmite la información y el segundo la recibe. Respecto al intercambio de información, se refiere al contenido y al significado ya sea de conocimientos, de emociones o de experiencias.

En relación con la forma del intercambio, este autor señala que se efectúa de manera directa e inmediata (cara a cara) o indirecta y diferida (a través de un medio electrónico, por ejemplo). En lo que concierne a la retroalimentación, toma en cuenta el intercambio de roles entre los actores a lo largo del proceso de comunicación. Además, señala la irreversibilidad como punto clave de la comunicación, esto es, cuando se comunicó algo y ya no se puede eliminar, lo cual puede afectar fácilmente a ambos actores. Un ejemplo de esto son los malentendidos entre las personas oyentes y las personas que viven con hipoacusia oralizada al no saber interpretar o decodificar un mensaje.

Según Giani (2024a), cada acto comunicativo es singular y no puede repetirse

exactamente, ya que aunque un mensaje pueda expresarse varias veces, las condiciones en las que se comunica siempre son distintas. Esta característica puede afectarse dentro del contexto laboral, por ejemplo, en una sala de juntas, si alguien ya expuso sus ideas importantes y el interlocutor que vive con hipoacusia oralizada no entendió; probablemente le repitan, pero quizás no reciba la misma información.

Es necesario procurar que estos atributos de la comunicación estén presentes en la interacción entre oyentes y personas que viven con hipoacusia. Para lograrlo, una estrategia es tener a la mano herramientas tecnológicas actuales de apoyo con IA (Inteligencia Artificial). Estas incluyen el uso de teléfono celular o computadora, aplicaciones de transcripción con subtítulos en tiempo real y aplicaciones de grabación de voz para hacer un resumen inteligente posterior. La eficacia del empleo de estas herramientas incrementa con la participación informada de los oyentes, pues es necesario su consentimiento para utilizar programas de transcripción instantánea y grabación de voz.

Cabe aclarar que la comunicación puede ser verbal y no verbal, y se complementan entre sí. La comunicación verbal, por un lado, se presenta por medio de la oralidad y de la escritura; por otro lado, la comunicación no verbal incluye el lenguaje corporal, los gestos, etc. Por ello, cuando alguien presenta frustración, desesperación, molestia o es introvertido, la persona que vive con hipoacusia oralizada puede comprender estas situaciones y emociones por medio de las expresiones faciales. En consecuencia, las personas oyentes deben tomar en cuenta este tipo de expresiones para que el intercambio con personas que viven con hipoacusia oralizada sea armónico.

Por ejemplo, en una de las entrevistas realizadas con un jefe empático de Chihuahua, menciona que la voz distorsionada o no clara causada por no tener autocontrol ni cuidado de las emociones puede crear conflictos. En otra entrevista, durante una reunión de trabajo, un comentario despectivo como "¿No prestas atención?", dirigido a una persona con hipoacusia oralizada por un(a) compañero(a) oyente, constituye una microagresión dañina. Este tipo de

incidentes, motivados por la ignorancia y la falta de empatía, atentan contra la inclusión y el respeto en el ámbito laboral.

Además de las características generales de la comunicación, Giani (2025) identifica tres tipos de comunicación basadas en el número de participantes: la comunicación interpersonal, grupal y masiva. La comunicación interpersonal implica un intercambio cercano entre personas, utilizando tanto formas verbales como no verbales de comunicación. La comunicación grupal ocurre dentro de grupos específicos, como familias, estudiantes o equipos de trabajo. Por último, la comunicación masiva se caracteriza por un solo emisor que transmite mensajes a un público amplio mediante tecnologías como la prensa, la radio y el internet.

En el caso de la comunicación masiva y grupal, es indispensable que se implemente el uso de subtítulos en tiempo real para que las personas que viven con hipoacusia oralizada participen sin dificultad, pues esta se da muchas veces en asambleas o reuniones generales. Aunado a esto, es importante garantizar que no se pierdan información importante guardando las transcripciones de estas reuniones para que las personas puedan consultarlas posteriormente y asegurarse de no perder ningún detalle. También deben asegurarse de que los micrófonos utilizados durante la asamblea sean de buena calidad y que el sistema de sonido sea claro y sin distorsiones, esto puede mejorar la experiencia auditiva de todas las personas presentes, incluidas las que viven con hipoacusia oralizada.

Inclusión Laboral

Hoy en día, una interrogante latente es cómo se puede incluir a las personas con discapacidad auditiva en el ámbito laboral; para el caso del presente proyecto, esta pregunta se dirige específicamente a las personas que viven con hipoacusia oralizada. En la entrevista que se elaboró, se muestra que algunas personas que viven con hipoacusia oralizada tienen carreras profesionales, maestría o doctorado, en distintas áreas, desde química hasta administración de empresas. No es tan sencillo hallar un trabajo ideal; sin embargo, para estas personas es

mucho más difícil porque algunas organizaciones se aferran aún al modelo tradicional en vez del modelo de la inclusión laboral. Este empeño parte de la idea de que no pueden realizar alguna actividad por las barreras comunicativas y que esto disminuye su eficacia. Este pensamiento arcaico se debería romper totalmente pues los avances tecnológicos de este siglo XXI han logrado erradicar estos obstáculos.

Se debe aclarar que las personas profesionales que viven con hipoacusia oralizada, son las que han alcanzado a un nivel avanzado de comprensión de lenguaje local y lectura labial. Como se mencionó antes, ellas deben superar obstáculos como la calidad de sonido que perciben con los aparatos auditivos e implantes cocleares. Esto lo pueden realizar con la tecnología inteligente digital y romper estas barreras comunicativas por medio de la transcripción de la lengua hablada a un formato escrito. Un ejemplo claro se encuentra en el capítulo “Save the last dance for me” temporada 16 que se volvió famosa por presentar a la primera doctora sorda en la serie “Grey’s Anatomy” en el que el personaje de la Dra. Lauren Riley, quien es sorda, utiliza la computadora para traducir las señas en la comunicación hablada y viceversa.

A pesar de los desafíos que deban vencer, todas las personas con discapacidad tienen la necesidad de trabajar para ser independientes y son capaces de realizar las tareas que se les encomienden. Por ello, hay que mirar a la persona con discapacidad como alguien potencialmente productivo y brindarle herramientas tecnológicas de apoyo en lugar de poner limitaciones negativas. En relación con la discapacidad auditiva, “H-Dirksen Bauman y Joseph Murray plantean la idea de “Deaf Gain” (ganancia sorda, en español), sugiriendo que ser sordo puede ofrecer beneficios únicos y valiosos.” (ACCIONA, 2023). Esto implica que las personas con hipoacusia oralizada también pueden contribuir de manera efectiva a los proyectos, siempre que el grupo adapte su dinámica reduciendo la velocidad y respetando los turnos de palabra, lo que facilita una comunicación más clara y eficiente.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) destaca las obligaciones

generales tanto de los empleadores como de los representantes de los trabajadores. Sugiere que se debe proporcionar a todos los empleados información general sobre las discapacidades en el lugar de trabajo, así como detalles específicos sobre la estrategia de la empresa y las adaptaciones necesarias en el entorno laboral, los sitios de trabajo y los horarios para que los trabajadores con discapacidad puedan realizar su trabajo de manera eficiente (Meléndez Labrador, 2016). En este sentido, es el objetivo de la comunicación organizacional tratar de facilitar la información de manera directa, concisa y breve dentro de la organización.

La cultura organizacional tiene también la obligación de adaptarse a los cambios sociales y tecnológicos, y, a través de estos, fomentar la inclusión laboral de las personas con discapacidad auditiva: “El objetivo es crear un ambiente laboral donde todos se sientan bienvenidos y donde las solicitudes de adaptación de las personas sordas, o de cualquier otra persona con necesidades especiales, sean atendidas de manera eficiente. ¿Por dónde es recomendable empezar? Preguntando a los empleados y animándolos a compartir sus sugerencias para hacer su día a día más cómodo, sencillo y, consecuentemente, productivo” (Acciona, 2024). Esto representa una oportunidad para transformar la cultura de la empresa, de la sociedad y de las personas que viven en ella, por ende, incluir las discapacidades, una de ellas, la hipoacusia oralizada. Para ello, hay que analizar las estrategias de comunicación y la importancia de la cultura y la comunicación organizacional; lo cual se revisará más adelante.

Segunda revisión académica

En primer lugar, se revisó el análisis de accesibilidad en la colaboración entre profesionales sordos y oyentes en entornos de trabajo tecnológicamente avanzados planteado por (Wang & Piper, 2018) que presenta algunas estrategias de comunicación que pueden ser efectivas y útiles para las personas que viven con hipoacusia oralizada . A continuación, se enlistan:

1. Comunicación visual: Se basa en este tipo de comunicación para transmitir mensajes. Esto puede incluir leer los labios, observar los gestos y expresiones faciales.

2. **Escritura y tipificación:** Los miembros de un equipo pueden recurrir a la escritura y la tipificación para comunicarse cuando el lenguaje hablado no es una opción viable. Esto puede implicar escribir mensajes en papel, utilizar aplicaciones de mensajería instantánea o compartir documentos digitales para colaborar por escrito.
3. **Adaptaciones visuales:** Se hacen adaptaciones en el entorno de trabajo para facilitar la comunicación visual. Esto puede incluir imágenes, gráficos o diagramas para transmitir información y diseñar espacios de trabajo que permitan una mayor visibilidad entre los miembros del equipo.
4. **Aprendizaje mutuo:** Se reconoce la importancia del aprendizaje mutuo y la educación sobre la accesibilidad. Los miembros del equipo pueden tomar el tiempo para educarse sobre las necesidades y preferencias de comunicación de cada uno, promoviendo así una mayor comprensión y colaboración efectiva. Estas estrategias de comunicación permiten a los equipos crear accesibilidad en ausencia de servicios de accesibilidad, facilitando la colaboración y la comprensión mutua en entornos de trabajo tecnológicamente avanzados.

Por otro lado, se analizó el estudio de Dong et al. (2023) que tiene como objetivo entender las barreras y facilitadores que se enfrentan al solicitar adaptaciones; sus puntos clave son los desafíos de trabajo y los resultados del estudio. En primera, menciona que existen problemas de comunicación y dependencias relacionadas con la conciencia situacional, lo que afecta la tasa de empleabilidad. En segundo lugar, se halla la aportación más relevante para este estudio, pues muestra las adaptaciones más solicitadas que fueron tecnología asistida y las barreras que incluyen la anticipación de percepciones negativas, la falta de conocimiento sobre adaptaciones y la ADA (Americans with Disabilities Act, en español Ley de Estadounidenses con discapacidades), la falta de apoyo en el lugar de trabajo y preocupaciones por los costos. La anticipación de percepciones negativas se refiere a que los empleados con discapacidad

auditiva temen ser etiquetados al solicitar alguna adaptación necesaria, así como la etiqueta de “no quieres parecer que estás quejándote”.

Finalmente, se consultó el estudio de Granberg & Gustafsson (2021) que examina la literatura científica sobre la pérdida de audición en la vida laboral desde una perspectiva de bienestar. En este, se identifican los siguientes problemas:

1. Problemas de Comunicación: Los empleados con pérdida auditiva reportan dificultades para comunicarse, tanto en ambientes ruidosos como en aquellos más tranquilos. Esto incluye problemas al utilizar teléfonos, participar en conferencias o reuniones, y distinguir entre diferentes voces y acentos (Kramer et al. 2006; Punch et al. 2007 citados en Granberg & Gustafsson, 2021).
2. Riesgos para la Seguridad: Trabajar en entornos ruidosos se considera un riesgo para la seguridad. La falta de conciencia sobre señales de advertencia y otros peligros relacionados con el sonido puede causar estrés y tensión (Morata et al. 2005; Canton y Williams 2012 citados en Granberg & Gustafsson, 2021).
3. Incremento en el Ausentismo: Una disminución en la capacidad de escuchar en ruido aumenta significativamente las probabilidades de ausentismo laboral, con la necesidad de recuperación como un factor subyacente (Nachtegaal et al. 2012 citados en Granberg & Gustafsson, 2021).
4. Dificultades en la Ejecución de Tareas: Los empleados con hipoacusia experimentan desafíos al ejecutar tareas laborales, como errores debido a malentendidos, pérdida de tiempo laboral por necesidad de repeticiones verbales, y una capacidad reducida para desempeñarse en diversas formas (Canton y Williams 2012; Hass-Slavin et al. 2005; Morata et al. 2005 citados en Granberg & Gustafsson, 2021).
5. Falta de Tecnologías y Espacios Adaptados: La falta de tecnologías adecuadas

y de un entorno de trabajo “amigable para la audición” es vista como un reto importante. Esto incluye dificultades relacionadas con los equipos tecnológicos, como la inadecuada disposición de herramientas de asistencia y el ruido ambiental (Shaw et al. 2013b citados en Granberg & Gustafsson, 2021).

6. Entre Demandas Laborales y Control: Los empleados con hipoacusia a menudo sienten un desbalance entre las demandas de su trabajo y el control que tienen sobre su situación laboral, en comparación con empleados sin pérdida auditiva (Danermark y Gellerstedt 2004; Kramer et al. 2006 citados en Granberg & Gustafsson, 2021).

Accesibilidad laboral: Uso de metodologías ágiles

Como se ha observado, es evidente que el uso de tecnologías actuales de apoyo y de metodologías ágiles para minimizar alguna barrera posible de comunicación es indispensable para fortalecer la relación entre personas oyentes y personas que viven con hipoacusia oralizada. En la actualidad, la tecnología es bastante moderna y continúa avanzando gracias a la implementación de inteligencia artificial para facilitar el trabajo y la comunicación en el entorno laboral, sean de pequeñas o grandes empresas. Para empezar, es importante que todas las personas involucradas en el entorno laboral cambien su pensamiento respecto de la interacción y la inclusión de personas con discapacidad para generar una buena práctica de comunicación siempre con accesibilidad y la empatía. Tampoco hay que olvidar que el término de asistencia significa que estas personas pueden hacer bien las cosas de forma independiente y con eficacia.

Las metodologías ágiles o manifiesto ágil son una evolución tecnológica enfocada en la gestión de proyectos hacia las necesidades del cliente con el fin de entregar soluciones eficientes, flexibles y rápidas. Antes, era un proceso bastante rígido que no cumplía con las necesidades de clientes. De acuerdo con Laoyan (2025), este manifiesto surgió de la

reunión de un grupo de 17 desarrolladores de software en la que debatieron sobre los problemas a los que se enfrentaba la industria e intentaron encontrar soluciones. Desde la experiencia laboral de la autora de este proyecto, como persona que vive con hipoacusia oralizada, se considera que el manifiesto ágil promueve principios como la colaboración, la comunicación efectiva y la adaptabilidad. Estos principios son esenciales para crear un entorno laboral inclusivo que favorezca la interacción entre personas que viven con hipoacusia y oyentes. Para facilitar esta comunicación, las interfaces inclusivas y accesibles pueden diseñarse asegurando que todos los miembros de un equipo, independientemente de sus habilidades auditivas, puedan participar plenamente.

Los 12 principios ágiles mencionados por Laoyan (2025) son la retroalimentación o mejora continua, la comunicación cara a cara, la motivación, la simplicidad, autoorganización y autoevaluación. Estos principios ágiles fueron enfocados previamente en el desarrollo del software y en el mundo “orgánico”. Ahora, existen diversas plataformas colaborativas de gestión de proyectos que incluyen características de accesibilidad y fomentan la inclusión laboral. A continuación, se enlistan algunas:

1. Trello: Ofrece una interfaz visual que facilita la comprensión y la colaboración. Permite el uso de etiquetas y comentarios que pueden interpretarse fácilmente. (Atlassian Trello, s/f)
2. Asana: Proporciona opciones de personalización y permite la integración de herramientas de comunicación como Slack, que pueden incluir funciones de accesibilidad. (Asana, s/f)
3. Microsoft Teams: Incluye subtítulos en tiempo real y soporte para intérpretes de lengua de señas, facilitando la comunicación entre todos los miembros del equipo. (Microsoft Teams, s/f)
4. Slack: Ofrece opciones de mensajería instantánea y videollamadas, con la posibilidad de agregar subtítulos y utilizar emojis para una comunicación más

visual. (Slack, s/f)

5. Miro: Es una herramienta de pizarra colaborativa que permite a los usuarios interactuar visualmente, lo que puede ser útil para aquellos que prefieren la comunicación visual. Además, existe la implementación de subtítulos de TalkTrack para favorecer la inclusión (Miro, s/f)

Las estrategias de comunicación de Wang & Piper (2018) se pueden adaptar al uso de metodologías ágiles por la implementación de los interfaces accesibles para las personas que viven con hipoacusia oralizada en el entorno laboral. Estas interfaces destacan la comunicación visual y escrita donde es el mayor beneficio para las personas que viven con hipoacusia oralizada a que puedan realizar las actividades con éxito, tiempo y forma, así generar la productividad y confianza a los miembros oyentes del equipo.

Por lo anterior, la integración de alguna metodología ágil dependiendo del campo de trabajo con interfaces inclusivas es crucial para mejorar la comunicación entre personas que viven con hipoacusia oralizada y oyentes en el ámbito laboral. Las herramientas de gestión de proyectos que priorizan la accesibilidad no solo benefician a los empleados con discapacidad auditiva, sino que también enriquecen el ambiente laboral al fomentar una cultura de colaboración y respeto.

El acercamiento de la comunicación interpersonal y la comunicación intersubjetiva

En el sentido conceptual y teórico de Fernandez Christlieb (2014), la emoción es el ingrediente de la comunicación interpersonal y la razón es el de la comunicación intersubjetiva. Hay que señalar que existe una diferencia conceptual entre el sujeto y la persona. Rizo García (2014), define que el sujeto es un individuo enfocado en su propia subjetividad y experiencias personales y está ligado a la perspectiva psicológica, en la que el énfasis está en la individualidad y el pensamiento interno del individuo. Esta autora define que la persona es un ente trascendente, ya que su existencia se define en relación con otros singulares, lo que

implica la necesidad de comunicación.

En cuanto a la comunicación interpersonal, está enfocada a la persona porque se centra en ella misma y en sus interacciones físicas y corporales con otros. Por su parte, la comunicación intersubjetiva se centra en el sujeto y su subjetividad por la consideración de aspectos como el acuerdo, el sentido común y los significados compartidos que emergen de interacciones cotidianas. Este estudio se enfoca en la comunicación interpersonal en la que se establece un contacto comunicativo para intercambiar información, emociones o significados de manera inmediata y natural, cara a cara o en grupo. El ámbito laboral subraya la importancia de los significados que comparten los sujetos, ya que requiere los acuerdos y consensos que establecen para colaborar racional y justamente en equipo.

Existen múltiples perspectivas sobre la comunicación interpersonal. Millán Campuzano (2014) destaca que esta comunicación implica una donación voluntaria de la voluntad que une nuestras obligaciones y responsabilidades hacia los seres humanos, destacando su naturaleza sensorial, corporal, afectiva y sensible. Fernández Christlieb et al. (2014) señalan que las emociones se comunican entre las personas a través de lenguaje verbal y no verbal en la vida cotidiana. También enfatizan que el lenguaje es esencial para mantener los sistemas sociales funcionando de manera efectiva y afectiva.

Fernández Christlieb (2014) expresa que la comunicación interpersonal se refiere al sentido de transición a intersubjetiva por el trasfondo emocional que la especie humana construye a partir de símbolos que permiten designar objetos o acciones y en este intercambio informativo satisfacemos las necesidades físicas, visibles. Esta autora señala que el fenómeno de la comunicación interpersonal emerge cuando la personalidad determina cómo una persona se comunica. En el caso de la percepción y de la comprensión, las personas pueden interpretar la misma comunicación de manera diferente según sus rasgos de personalidad, antecedentes y experiencias previas.

Por otro lado, el fenómeno de la comunicación intersubjetiva emerge cuando la razón se

encarga de alguna situación emergente social que obliga a tener autocontrol de la personalidad. Es decir, se requiere “un acuerdo, una comunicación expedita entre los presentes y ante las circunstancias somos capaces de entrar en sintonía con los demás que interfieran los rasgos de nuestro carácter que suelen crear problemas” (Fernández Christlieb et al., 2014). En el ámbito laboral, se busca el compañerismo para generar paciencia y empatía en la convivencia cotidiana. Así mismo, las personas que viven con hipoacusia oralizada y personas oyentes deberían aprender a estar en sintonía, es decir, “lo que uno no puede ver por razón..., lo mira el otro y ambos realizan su búsqueda sobre lo mismo y participan comunican con conciencia desde lo que son” (Fernández, 2014); como la misma autora indica, así se arman los mejores equipos de trabajo si comparten un mismo objetivo.

En cuanto a lo interpersonal según Elías (1987), las emociones se componen de tres aspectos: el somático, el psicológico y el sentimental; el primero está vinculado con lo innato y los otros dos son amalgama de lo innato y lo aprendido” (citado en Fernández Christlieb, 2014). Además, señala la importancia de tener un predominio de emoción y autocontrol racional para fluir y buscar un entendimiento más profundo de las experiencias y perspectivas subjetivas de cada individuo; esto concluye en una reacción ideal y aprendida. Fernández (2014) cita las palabras de Norbert Elías (1987, p.355) quien señala que “es un patrón de reacción que involucra a todo el organismo”. Es evidente que es importante saber cómo reaccionar de manera “aprendida” cuando haya algún conflicto futuro de comunicación.

La empatía y la paciencia son aspectos primarios de lo interpersonal que dependen mucho de la persona oyente en relación con la persona que vive con hipoacusia oralizada. Fernández (2014) señala que los seres humanos están entrenados para autocontrolar las emociones en los momentos en que se requiere llegar a un acuerdo racional. En el ámbito laboral, el autocontrol es un componente importante para fortalecer el vínculo comunicativo, ya que permite a los individuos manejar sus reacciones y comportamientos en situaciones desafiantes. Por otro lado, el autocontrol y el cuidado están interrelacionados y pueden influirse

mutuamente. Como expresa Heidegger, la actividad del cuidado “se caracteriza por el trato que la vida fáctica mantiene en su mundo. El hacia-dónde del cuidado es el con-qué del trato” (Heidegger, 2002, p. 35, citado en Christlieb et al., 2014)

Entonces, la empatía nace cuando los seres humanos se preocupan por y con los otros y, en efecto, es un trato cotidiano prereflexivo y práctico. Millán Campuzano (2014) señala que el antónimo del cuidado es el ego, que pierde el trato primordial con el mundo desde el mundo propio por seleccionar el simple beneficio de sí mismo. En otras palabras, si no hay fórmula de “que alter ajuste sus acciones a las de ego” (Habermas, 1985 :158 citado en Fernández Christlieb et al. 2014), no puede haber cuidado ni autocontrol, de esta forma, no se puede fortalecer el objeto de estudio.

Reaccionar de manera aprendida es similar al autoconocimiento por el predominio de emoción. En el concepto de autoconocimiento “antes de intentar captar al otro tengo que comprender esos rasgos de mi personalidad que con frecuencia me traen dificultades en la relación con los otros” (Fernández Christlieb et al., 2014, p. 41). Con esto, la persona debe conocerse primero para poder ubicar cuales emociones pueden ser obstáculos a la comunicación racional o intersubjetiva. Existe la posibilidad de que una persona oyente no haya ubicado a sus propias emociones, puede ver, sentir y asumir de manera errónea a la persona que vive con hipoacusia oralizada está enojada por el “tono tenso” de hablar algo. No sólo las personas oyentes sino también las personas que viven con hipoacusia oralizadas que deben tener autoconocimiento luego conocer al otro. Entonces, la autora señala la importancia de lo interpersonal que pueda transitar a lo intersubjetivo, es desentrañar las emociones de manera racional.

El fortalecimiento del vínculo comunicativo en el ámbito laboral, especialmente entre personas oyentes y aquellas que viven con hipoacusia oralizada, “se fundamenta en la teoría de la acción comunicativa de Jürgen Habermas” (1985, citado en Fernández Christlieb, 2014). Esta teoría destaca la importancia de la acción orientada hacia el entendimiento, en la que los

actores coordinan sus planes y objetivos mediante acuerdos racionales y motivados. En este contexto, la comunicación intersubjetiva se convierte en una herramienta esencial para resolver problemas y alcanzar metas comunes.

Además, Habermas (1999, citado en Millán Campuzano, 2014) identifica cuatro pretensiones de validez que deben guiar la comunicación efectiva: inteligibilidad, aceptabilidad racional, veracidad y normatividad. La inteligibilidad garantiza que el mensaje sea claro y comprensible para todos los miembros del equipo; la aceptabilidad racional asegura que las decisiones y políticas sean justificadas y comprendidas, promoviendo un ambiente inclusivo donde las opiniones sean escuchadas y respetadas; la veracidad enfatiza la sinceridad del hablante, construyendo confianza mutua. Finalmente, la normatividad reafirma el compromiso con prácticas éticas y valores compartidos, fortaleciendo la inclusión.

Por otra parte, la pretensión de inteligibilidad, según Millán Campuzano (2014), es crucial en la comunicación organizacional, asegurando que los mensajes sean claros y comprensibles para todos los miembros del equipo. La aceptabilidad racional, como dimensión objetiva, implica que las políticas de inclusión sean justificadas y entendidas, promoviendo un ambiente donde las opiniones sean escuchadas. La veracidad, una dimensión subjetiva, enfatiza la sinceridad del hablante para construir confianza. La validez, como dimensión social, se refiere a la conformidad con normas y valores aceptados, fortaleciendo la inclusión. Según Habermas (1999, citado en Millán Campuzano, 2014), estas pretensiones de validez son esenciales para lograr un entendimiento mutuo y un ambiente laboral inclusivo. La ilocucionaria, ligada a la validez, busca un acuerdo racionalmente motivado, destacando la importancia de la comunicación intersubjetiva en el ámbito laboral.

En resumen, para lograr una comunicación efectiva, es crucial considerar las características y tipos de comunicación existentes, más allá de la comunicación hablada. Esto incluye la comunicación verbal y no verbal, la comunicación intercultural y la comunicación asertiva. De esta manera, el fortalecimiento del vínculo comunicativo en el ámbito laboral

requiere un enfoque integral que combine la teoría de la acción comunicativa de Habermas con prácticas tecnológicas y culturales inclusivas. Esto no sólo beneficia a las personas con hipoacusia oralizada, sino que también enriquece la dinámica laboral, promoviendo un entorno más justo, respetuoso y colaborativo.

Comunicación intercultural

El artículo de “Comunicación intercultural como medio para favorecer el cuidado culturalmente aceptable” por Liliana González Juárez y Ana Lucía Noreña Peña (n.d.) examina la interacción intercultural, particularmente en contextos laborales y destaca la importancia de reconocer y valorar la diversidad cultural, incluidas las subculturas profesionales, organizacionales y de discapacidad. En este sentido, enfatiza la relevancia de la competencia comunicativa y lingüística, conceptos que se refieren tanto al conocimiento del lenguaje como a la capacidad de utilizarlo adecuadamente en diferentes contextos sociales.

La hipoacusia oralizada, una discapacidad auditiva invisible, plantea retos específicos en la comunicación. Las personas que viven con esta condición deben poder interpretar señales no verbales y contextuales, mientras que las personas oyentes deben adaptar su comunicación para ser más clara y accesible, considerando aspectos como la velocidad y claridad del habla. Finalmente, resaltan la importancia de un mediador cultural en el ámbito laboral para facilitar la interpretación cultural y evitar conflictos. La comunicación efectiva, que incluye la tolerancia y el respeto a la diversidad es esencial para la integración de personas con hipoacusia oralizada en el entorno laboral, promoviendo un ambiente inclusivo y colaborativo.

Comunicación organizacional

De acuerdo con Putnam et al. (2020), la comunicación organizacional se refiere al intercambio continuo de mensajes dentro de una red compleja de relaciones interconectadas. Este proceso dinámico facilita que las organizaciones mantengan una interacción efectiva con su entorno

externo y al mismo tiempo coordinen sus componentes internos. Existe cierta presión transformadora en la que la vida cotidiana es influenciada por la velocidad de la comunicación, lo que afecta tanto a la esfera orgánica como digital de las personas. Por esto, se enfatiza la necesidad de que las organizaciones se adapten a un entorno en constante cambio, impulsado por la globalización y avances tecnológicos que permiten la comunicación instantánea. Esto puede mejorar si la relación incluye una forma abierta y honesta de la comunicación, pues Levinson (2007, citado en Putnam et al., 2020) menciona que “el noventa por ciento de las personas que trabajan lo hacen dentro del marco de alguna organización”, por lo tanto, somos seres organizacionales.

Por su parte, Giani (2024a) menciona que la comunicación corporativa o comunicación organizacional es la forma en la que la información interna de una corporación se distribuye. La comunicación interna de las organizaciones se entiende de una manera muy amplia pues a menudo busca construir sentidos, intercambiar experiencias, crear una convivencia, así como generar acuerdos o reglas de trabajo. Con base en el ámbito en el que se desarrollan o la dirección en la que se dirigen los mensajes, se clasifica en descendente, ascendente y horizontal. Aunque la comunicación efectiva, es esencial para el correcto funcionamiento de una organización, ya que permite una coordinación eficiente, facilita el proceso de toma de decisiones, mejora la resolución de problemas y contribuye significativamente al logro de los objetivos establecidos.

La investigación de Garrido et. al (2020) halla varios hilos comunes entre autores sobre la definición de la comunicación organizacional. Se enlistan a continuación:

- a. La comunicación organizacional ocurre dentro de un sistema complejo y abierto que se interrelaciona con su entorno, tanto recibiendo como ejerciendo influencias mutuamente..
- b. La comunicación organizacional comprende el intercambio de mensajes, su circulación, el propósito que guía su envío, la dirección en que se distribuyen y los

canales seleccionados para su comunicación.

c. La comunicación organizacional involucra a las personas, teniendo en cuenta sus actitudes, sentimientos, vínculos personales y habilidades.

Estos autores adoptan la perspectiva de que “la comunicación organizacional es el flujo de mensajes dentro de una red sistemática de relaciones humanas interdependientes” (p.27). Adicionalmente, reúnen cuatro conceptos clave: mensajes, red, interdependencia y relaciones sistemáticas. En primer lugar, destacan que los mensajes son un “flujo energético que es percibido y co-construido dentro de un sistema, y adquiere una significación adicional en el marco de la comunicación humana” (p.27).

Estos factores varían según el tipo de lenguaje utilizado (verbal o no verbal), el destinatario (ya sea interno, dirigido a los empleados, o externo, enfocado en el público y el entorno), el método de transmisión (mediante el habla, la escritura, el pensamiento y la escucha, así como a través de medios electrónicos y digitales) y el objetivo (ya sea funcional, de mantenimiento o relacional).

De acuerdo con Giani (2025), el contenido de los mensajes puede ser informal (información de la vida cotidiana) y formal (protocolos, comunicados y manuales); la forma de comunicación interna puede ser ascendente (de superior a empleado), descendente (de empleado a superior) y horizontal (entre personas con la misma jerarquía).

En segundo lugar, señalan que el flujo de mensajes forma “una red sistemática de comunicaciones puede existir tan sólo con dos personas, un grupo o toda una organización”(Putnam et al., 2020). Esta red puede afectarse por los diferentes roles que las personas poseen dentro de las organizaciones, es decir, la forma de los mensajes de como transmiten estas personas de diferentes roles. Putnam et al.(2020, p.33) resaltan la importancia de redes y señalan que “cuando los mensajes son enviados, hacia arriba, abajo u horizontalmente, son reproducidos a medida que fluyen por las distintas redes”. Si los mensajes enviados se reproducen en cadena, más se pierde el sentido de entendimiento por la falta de

detalles y la distorsión de mensaje del origen.

En términos de interdependencia, la organización se considera un sistema abierto donde cada componente (o subsistema) está interconectado con los demás y también con el entorno que la rodea. Si los subsistemas se afectan, entonces los otros subsistemas pueden ser afectados también por sus relaciones superpuestas. Esto se debe al intercambio de información cuando se toma la decisión de enviar todos los mensajes dirigidos a la mayor cantidad posible de personas dentro de la organización, de igual forma cuando la información es demasiada y deficiente. Por último, respecto de las relaciones sistemáticas Thyer (2018, citado en Putnam et al., 2020) presenta tres niveles: individual, de grupo y organizacional. En resumen, esto incluye las actitudes, las habilidades y el estado de ánimo de los colaboradores. Si falta la comprensión mutua, las relaciones internas de la organización se ven afectadas negativamente.

En conclusión, la comunicación se vive en la vida cotidiana tanto de manera personal como en colectivo. Las organizaciones, vistas como sistemas de comunicación, enfrentan crisis debido a la persistencia de prácticas tradicionales obsoletas y a la ineficacia en sus procesos de comunicación. De esta forma, la presión transformadora tecnológica nos lleva a adaptarnos y tener flexibilidad a que como seres organizacionales tengamos una comunicación abierta y honesta. La percepción común entre todos los autores revela “que las organizaciones manejan como un sistema social abierto y complejo que importa energía hacia el medio ambiente vía las interacciones que se dan entre los individuos y los mensajes dentro del sistema”(Putnam et al., 2020).

Cultura Organizacional

A partir de las ideas de Etkin (2000), el concepto de cultura involucra “los saberes, ideas y creencias que son transmitidos en forma continua a través de la educación y la interacción social en una organización”, y se produce como resultado de la interacción cotidiana. Los

componentes culturales de la organización son las microculturas, las creencias y valores compartidos, los modelos mentales, las diferencias contextuales, el saber compartido y socialización y, por último, la interacción cotidiana.

En primer lugar, las microculturas se refieren a un área específica con sus reglas internas, valores, creencias y conocimientos. A través de estas microculturas, se dan desigualdades como la cercanía al poder, la imposibilidad de hacer carrera y el empleo transitorio. En segundo lugar, se encuentran las creencias y valores compartidos, que incluyen premisas, suposiciones, convenciones y otras normas que deben ser reconocidas y aceptadas por todos los miembros de la organización. Como afirma E. Schein (1988) “el concepto de cultura puede aplicarse en las unidades sociales de cualquier dimensión, en la medida que hayan podido aprender y establecer una visión de sí mismas y de su contexto”(citado en Etkin, 2000).

Los modelos mentales son patrones de pensamiento que se establecen a lo largo del tiempo. Estos incluyen imágenes, suposiciones y relatos compartidos tácitamente por los integrantes de una organización, y según autores como P. Senge (1994, citado en Etkin, 2000) tienen un impacto significativo en sus comportamientos. Estos modelos influyen en cómo los participantes entienden y desempeñan sus tareas dentro de la organización. En este sentido, de acuerdo con A. Schultz (Etkin, 2000), desde una perspectiva sociológica, los individuos creamos y damos significado a nuestros propios ámbitos de sentido. Esto se debe a que la realidad se forma a partir del significado de nuestras experiencias personales inmediatas, más que por la estructura ontológica de los objetos en sí mismos.

En lo que respecta a las diferencias contextuales, la cultura puede ser más o menos compleja según “la diversidad de fines que coexisten en la organización”(Etkin, 2000). También existen diferencias culturales dentro de la organización que reflejan la complejidad y diversidad de contextos y subculturas coexistentes, influyendo en la forma de operar y relacionarse de cada grupo. Desde el punto de vista de Etkin (2000) las diferencias culturales pueden influir en

las prioridades y los patrones de pensamiento, los valores relacionales, la percepción del tiempo, los tipos de recursos, los interlocutores externos, la estabilidad laboral y la remuneración, los modelos mentales predominantes, las influencias ideológicas externas, la adaptación a diferentes contextos geográficos y otros factores similares. Además, la cultura siempre se basa en ideas y creencias básicas que cohesionan al grupo social, como destaca Etkin (2000).

En lo que concierne al saber compartido y socialización, este autor afirma que la cultura se forma a partir de la interacción social, que incluye procesos como la educación, la convivencia y el debate de ideas. Esta cultura comprende los conocimientos, creencias y valores que se construyen y comparten diariamente a través de las interacciones y la educación dentro de la organización. Este saber compartido se transmite de manera continua y forma parte de la socialización o herencia social de los miembros. El autor destaca que la estrategia se centra en la importancia de una visión compartida y se implementa mediante lo que se conoce como 'políticas de personal'. Hay que reconocer que la estrategia directiva intenta que los individuos adopten la visión de la empresa, si uno no acepta a la autoridad, entonces se califica como conducta inapropiada e inadaptada.

Por último, la interacción cotidiana se construye entre los miembros de la organización y afecta los comportamientos individuales, estableciendo expectativas y pautas de relación. Esta es la personalidad de la empresa que tiene sus propios valores, misiones y visiones con los objetivos estratégicos para guiar a los empleados hacia el comportamiento, la interacción y cómo abordar las responsabilidades y sus retos. Cuando es más positiva esta cultura, puede crear mayor cohesión entre los miembros del equipo, pueden mejorarse la relación entre los colegas oyentes y alguna persona hipoacúsica. Además, si se incluye una estrategia de capacitación laboral enfocada no sólo a los oyentes y a las personas que viven con hipoacusia oralizada para concientizar e incrementar la confianza, y fomentar la motivación y la productividad, contribuir al éxito de la empresa.

Romeu & Macías (2011) mencionan que en las organizaciones, la asignación de roles determina las acciones organizacionales y dirige los flujos de información necesarios para llevarlas a cabo. Los aspectos interpersonales son cruciales para lograr estos objetivos, ya que permiten asegurar el intercambio de la información mínima necesaria y facilitar el entendimiento mutuo entre las partes involucradas, lo cual a su vez posibilita una coordinación efectiva. Entendemos que se refiere a cualquier comportamiento o acción llevado a cabo por los empleados para cumplir algún objetivo con buena productividad y comunicación. En este sentido, una entrevista de abril de 2024 destaca cómo una persona que vive con hipoacusia oralizada utiliza técnicas visuales para explicar de como funciona algún producto. Esto facilita el entendimiento mutuo con colegas al traducir información visual en un formato escrito adaptado al marketing digital. Esta estrategia mejora la comunicación interpersonal y promueve una mayor inclusión y eficacia laboral, fortaleciendo así el vínculo comunicativo en el entorno profesional.

La propuesta interactiva es una estrategia de capacitación laboral con la finalidad de sensibilizar y distribuir la información relevante a los empleados sobre de cómo comunicarse de manera directa, efectiva y respetuosa a la persona con discapacidad auditiva y otros puntos claves que son la parte de la responsabilidad de la comunicación interna que informe incluso cuáles funciones serán de alguna persona que vive con hipoacusia oralizada para poder realizar la acción con éxito. No solo eso, sino también “las normas generales de interacción, o sea, los grados de formalidad de las relaciones, las conductas adecuadas e inadecuadas, las formas permitidas de vestir, etc” (Romeu & Macías, 2011, p.36).

El intercambio de información esencial facilita que los empleados no solo completen sus tareas con éxito, sino que también se sientan conectados con la organización, señala Romeu & Macías (2011). Esto puede fortalecer un vínculo emocional y de cohesión que resulta

beneficioso tanto para los empleados como para la organización en general. Este es uno de los elementos del funcionamiento de la comunicación interpersonal que puede crear nuevo sentido de pertenencia para que la persona que vive con hipoacusia oralizada no tenga miedo o estrés de perder el trabajo. Para fortalecer el objeto de este estudio, será necesario crear una convivencia laboral armónica para generar alguna cercanía como las fiestas de cumpleaños, aniversarios de la organización y también puede ser algún evento motivacional.

No solo se trata de la convivencia laboral, sino que también influye en el nivel de la comunicación afectiva, en la dimensión emotiva por las interpretaciones expresivas y es importante considerar esta característica que es la comunicación intersubjetiva que menciona el autocontrol de las emociones para mantener buena cohesión de la estructura organizacional. Tal como señalan Romeu & Macías (2011) a continuación:

“En el caso de las organizaciones, la diversidad de sujetos amplía el rango de yuxtaposición entre las distintas percepciones que se gestan debido a las interpretaciones de los actos expresivos de cada uno de los actores; en el nivel interpersonal, cada actor entra en relación con otro construyendo así los lazos afectivos que los unirán (definiendo una línea de preferencia, simpatía y eventualmente influencia) o los separarán impidiendo la gestación de comunicación interpersonal propiamente dicha” (p.35).

Otro elemento puede ser la retroalimentación del desempeño tanto del empleado oyente como del que vive con hipoacusia oralizada que fomente la inclusión laboral. Como se ha mencionado, el desempeño influye positivamente en la organización, pues no se trata sólo de evaluar el cumplimiento de las funciones realizadas sino también de motivarlos y ayudarlos a superar. El punto clave es no enfocarse únicamente en los malentendidos entre empleados, que es parte del objeto de estudio, sino hay que considerar en la medida que se asciende en la estructura organizacional, es importante considerar el impacto significativo de lo interpersonal en el clima y la cultura de la organización.

Para establecer las estrategias para fortalecer la relación entre oyentes y personas que

viven con hipoacusia será necesario encontrar en el ámbito laboral los aspectos de la comunicación organizacional expuestos por Sánchez (2002, pp. 56-60 citado en Romeu & Macías, 2011) que se enlistan enseguida:

- a. Proximidad física: señala que mantener contacto físico cercano con algunos compañeros puede incrementar el vínculo afectivo entre ellos. El líder o jefe puede mantener una relación cercana con sus empleados oyentes y las personas que viven con hipoacusia oralizada para mantener la confianza y contar con las aportaciones para mejorar sus funciones.
- b. Similitud de actitudes: es un factor crucial en la formación de redes de comunicación dentro de una organización, ya que trasciende los roles y funciones formales. Las personas suelen buscar la compañía de aquellos que comparten sus puntos de vista sobre temas sociales, políticos, económicos y religiosos. Sin embargo, cuando existen grandes discrepancias en las perspectivas, las relaciones se vuelven más complicadas y tienden a generar nuevas redes. Esto refleja la tendencia humana a establecer relaciones armoniosas y satisfactorias, lo que subraya la importancia de la comunicación intersubjetiva en las interacciones interpersonales.

Además de los factores jerárquicos organizacionales mencionados por el mismo autor citado por Romeu & Macías (2011), existen otros aspectos de la comunicación interpersonal que destacan su relevancia para un ambiente laboral óptimo. A continuación, se presentan estos aspectos adicionales.

- a. La autorrevelación: implica compartir información personal privada entre los miembros de una organización, lo cual es altamente selectivo y refleja la confianza que se tiene en la persona que recibe esa información confidencial. Sin embargo, depositar confianza en alguien puede otorgarle un cierto poder, y si se utiliza de manera negativa, puede tener consecuencias graves para el ambiente laboral y afectar negativamente los

niveles de calidad y productividad dentro de la organización.

b. Empatía: se define como la capacidad de percibir y comprender los sentimientos y el estado de ánimo de otra persona, tanto a través de la comunicación verbal como no verbal. Implica reconocer cómo el estado de ánimo y los sentimientos influyen en la conducta del otro. Una persona empática muestra una preocupación auténtica por el bienestar de su interlocutor y suele manifestar actitudes de comprensión, apoyo y motivación hacia él.

De acuerdo con las autoras, este aspecto interpersonal es esencial en la comunicación intersubjetiva. Sin embargo, debido a la velocidad del mercado actual, que fomenta la rotación de personal y debilita las relaciones interpersonales en las organizaciones, las habilidades empáticas, aunque importantes para elegir a los líderes, están siendo cada vez menos valoradas. Estos aspectos son relevantes y pueden construir reglas que definan el funcionamiento organizacional como “los principios normativos de la percepción, del pensamiento, de la interacción, y de casi cualquier otra forma de conducta humana” (Romeu & Macías, 2011). El sociólogo austríaco Schütz et al. (1977) citado por las mismas autoras señala que la acción social es esencial para la existencia del mundo social. Las autoras destacan que esta acción implica un conjunto de relaciones interpersonales y actitudes que se reproducen o modifican de manera práctica en el contexto cotidiano del mundo de la vida. En el sentido organizacional, entendemos que no solo se trata de “compartir información y significados, sino con la intersubjetividad también le posibilite a los sujetos a comprenderse” como añaden Schütz y Luckmann (1977, citado en Romeu & Macías, 2011). La escala organizacional de las interacciones sociales es un componente de la realidad social donde los individuos intervienen y participan activamente para cambiar su propia realidad, tanto de manera individual como colectiva, mediante el intercambio intersubjetivo. Esto implica que ambas partes deben interpretar y comprender las acciones, expresiones y comunicaciones del otro, considerando sus propias experiencias y marcos de referencia.

En el sentido de las emociones, son vistas como formas de comunicación deliberada. Putnam et al. (2020) sugieren que la expresión emocional se convierte en una práctica discursiva cuando se la trata como conocimiento. Esto implica que el lenguaje adopta discursos reformulados que legitiman ciertas prácticas, como se destaca en Putnam et al. (2020). En mi opinión, una cultura organizacional abierta y de apoyo es esencial para alentar la expresión genuina de emociones, lo que puede resultar en un aumento de la innovación y la colaboración. Por el contrario, en entornos donde las emociones son suprimidas, puede surgir una comunicación ineficaz y una menor implicación de los empleados. Además, la regulación y el control pueden involucrar la identificación de normas que establezcan cómo y cuándo expresar emociones de forma aceptable dentro de la organización.

Con todo esto, es importante conocer las experiencias de las personas que viven con hipoacusia oralizada y oyentes en el ámbito laboral que están construidas mediante significados compartidos. Estos conocimientos pueden nutrir la sensibilización y la educación que se imparte en la sociedad laboral. Para lograr una comunicación efectiva, es importante que ambas partes reconozcan y respeten las diferencias en la forma de comunicar y buscar cómo superar las barreras que pueden surgir por estas diferencias. Estos son los significados en la vida cotidiana laboral que todos podamos saber cómo pudieron resolver las barreras de la comunicación. Por esta razón, más adelante se expondrán los resultados de las entrevistas de personas que viven con hipoacusia oralizada, sus colegas y sus jefes oyentes en el ámbito laboral

Interpretando los datos

Con base en los resultados de las entrevistas cualitativas y cuantitativas en un mapa de afinidad, es importante fijar todos los datos claves para identificar el patrón de comportamiento y, con ello, interpretar y entender las necesidades de las personas que viven con hipoacusia oralizada y las personas oyentes en el entorno laboral para fortalecer su interacción. De esta

forma, se requieren revisar de nuevo las herramientas comunicativas y tecnológicas de apoyo, donde deben ser parte del protocolo de inclusión laboral. La acción importante de la cultura organizacional es revivir el hábito cotidiano con el fin de facilitar la práctica de las personas oyentes con las personas que viven con hipoacusia oralizada, y viceversa, para que el entendimiento y el respeto mutuos sea cada vez más sólidos.

Análisis e Interpretación de datos

Datos cuantitativos

El objetivo de la recolección de datos es demostrar que la implementación de subtítulos en tiempo real para las personas que viven con hipoacusia oralizada en el ámbito laboral aporta beneficios significativos a nuestra sociedad y desafía la percepción contraria. En este sentido, se llevó a cabo una encuesta en línea con Typeform del 18 de marzo de 2024 al 3 de abril de 2024. Esta encuesta se dirigió a personas de entre 18 y 65 años que viven con hipoacusia oralizada y que han trabajado o trabajan actualmente. De los 45 encuestados, se observó una distribución **de género** por sector laboral. Esta muestra que, de los participantes que pertenecen al sector privado, la mayoría está constituida por mujeres. Por otra parte, entre los encuestados del sector público aparecen 13 mujeres y 4 hombres, mientras que el sector privado tiene 21 mujeres y 7 hombres. Esto sugiere que las mujeres tienen una mayor tendencia a trabajar en el sector privado, lo cual podría estar relacionado con factores como oportunidades laborales, flexibilidad o percepción de mejores condiciones de trabajo.

En cuanto a la distribución **por edad**, se observa que en el sector público las 13 mujeres encuestadas se encuentran principalmente en el rango de edad de 26 a 41 años (5 mujeres) , y entre los 34 y 41 años (6 mujeres). En el sector privado, la distribución es más variada pues, aunque la mayoría se ubica en los rangos de **34 a 41 años** (9/21), de 26 a 33 años (6/21) y de 26 y 41 años (5/21), también se reportaron 2 mujeres de 18 a 25 años, 2 de 42 a 49 años, 1 de 50 a 65 años y 1 mayor de 65 años. En cuanto al género masculino, del sector

público 3 de los 4 encuestados se encuentran en el rango de **34 a 41 años**, mientras que los participantes del sector privado están en los rangos de entre **34 y 41 años** (4/7); de 26 a 33 (1/7); de 42 a 49 (1/7) y de 50 a 65 (1/7). Estos datos permiten concluir, en primer lugar, que la edad es un factor relevante, ya que en ambos sectores la mayoría de los encuestados tiene entre 26 y 41 años, y en segundo lugar, que las personas con hipoacusia oralizada tienden a participar activamente en el mercado laboral durante esta franja etaria.

Respecto de los **problemas de comunicación**, los datos revelan algunas diferencias entre ambos sectores. En el sector privado, 10 de los 28 encuestados **nunca** experimentan problemas de comunicación con su jefe, lo que indica que existe una relación fluida; sin embargo, 9 personas respondieron que experimentan problemas **de vez en cuando** y una persona afirmó tener problemas **siempre**. En el sector público, la situación es similar, de 17 encuestados, 10 admiten no tener problemas de comunicación con su jefe, 6 reportan problemas ocasionales y 1 reporta siempre.

En lo referente a los **problemas de comunicación con los colegas**, en el sector privado de 28 personas, 12 personas refieren que **nunca** tienen problemas, mientras que en el sector público de 17 personas consultadas 11 respondieron que los experimentan ocasionalmente. Solo algunos casos reportan problemas constantes, como es el caso de 2 personas en el sector privado y 1 en el sector público. Por último, 20 de los 28 encuestados del sector privado y 8 de los 17 encuestados del sector público indican que no presentaron problemas de comunicación con los clientes, lo que sugiere que mantienen una buena relación. En contraste, 4 personas del sector público y 3 del privado señalan la existencia de problemas.

En cuanto a las **juntas laborales**, en el sector privado, la mayoría dice tener reuniones con todos los empleados **siempre** (11/28) y otros confirman que las tienen **ocasionalmente** (5/28). Por su parte, en el sector público de 17 encuestados, la mayoría tiene juntas laborales **a veces** (12 personas) , mientras que 4 las tienen siempre. Respecto a las juntas laborales privadas con el jefe, en el sector privado los participantes confirman que las reuniones ocurren

principalmente **de manera ocasional** (12 /28) y 4 personas refieren que las tienen siempre y 4 nunca. En el sector público de 17 encuestados, hay una mayor tendencia a tener estas juntas siempre, con 8 personas que las reportan de manera constante y 9 personas no tienen juntas laborales privadas con el jefe.

En el caso del **conflicto de entendimiento**, de 45 encuestados de ambos sectores, los encuestados están divididos casi en partes iguales, con 21 personas que reportan haber tenido conflictos y 21 que señalan que no ocurren. En relación con el **uso de subtítulos**, la mayoría de los encuestados (32 personas) no utiliza subtítulos en las juntas laborales, 7 personas los usan de manera ocasional y 6 siempre. Sin embargo, la mayoría de los encuestados (44/45) consideran que los subtítulos en tiempo real mejorarían la comunicación, lo que resalta la importancia de esta herramienta en la interacción laboral. Sobre el **uso de tableros visuales**, la mayoría de los encuestados (19 personas) responde que no los utiliza nunca, mientras que 14 personas los usan ocasionalmente y 12 siempre.

En cuanto a la **asignación de tareas por computadora**, un grupo grande de participantes (20/45) recibe tareas de forma constante a través de este medio, mientras que 14 personas lo hacen ocasionalmente y 11 nunca lo reciben de esta manera. En el caso de la **selección del producto ideal**, se les pidió a los encuestados que mencionaran cuál sería la mejor propuesta interactiva para informar a los espectadores dentro del ámbito laboral sobre el concepto de hipoacusia y lo que implica vivir con hipoacusia. En este sentido, se observa preferencia por documentales interactivos (23/45 personas); le siguen páginas web (10/45), carteles (9/45) y libros (3/45). Gracias a este resultado, se tomó la decisión de realizar el documental interactivo para fundamentar el objeto de estudio.

En conclusión, los datos obtenidos muestran que, a pesar de la diversidad en la distribución de género, edad y la comunicación dentro de los sectores público y privado, existe un punto en común que destaca: la mayoría de los encuestados considera que los subtítulos en tiempo real mejorarían la comunicación entre personas oyentes y personas que viven con

hipoacusia en el ámbito laboral. Este hallazgo es especialmente relevante para las personas que viven con hipoacusia oralizada quienes, al enfrentar barreras en la comunicación, pueden encontrar en los subtítulos una herramienta que facilite su integración y participación en actividades laborales y sociales.

Otro hallazgo significativo es en cuanto al uso de tablero visual, indican los datos que los usuarios preferirían un tablero visual pues ya se sabe que es una herramienta que facilita el trabajo y tal y entonces es una herramienta de apoyo que puede jugar un papel crucial de las metodologías ágiles (gestión de proyectos) para fomentar la comunicación efectiva, la adaptabilidad, la colaboración en equipo y construir buenos acuerdos de tareas que realizar en tiempo y forma en el ámbito laboral. Existen plataformas mencionadas en el apartado de accesibilidad laboral: uso de metodologías ágiles que incluyen características de accesibilidad y fomentan la inclusión laboral como Trello, Asana, Microsoft teams, entre otros más. La implementación cotidiana de subtítulos en tiempo real y el uso de tablero visual no solo serían un apoyo esencial para este grupo, sino que también podrían beneficiar a la sociedad en general, al promover un entorno más inclusivo y accesible. Al facilitar la comprensión de la información en tiempo real junto con el tablero visual, los subtítulos pueden mejorar la interacción entre colegas, jefes y clientes, reduciendo las barreras de comunicación y promoviendo una mayor eficiencia y colaboración en los espacios laborales. Este cambio no solo tendría un impacto positivo en las personas con hipoacusia, sino que también reflejaría un compromiso con la equidad y la inclusión social, contribuyendo al bienestar colectivo.

Datos cualitativos: Primera parte

Dentro de la encuesta anterior, se añadieron algunas preguntas abiertas, las cuales considero importante agregar para analizar las respuestas obtenidas. En primer lugar, se les pidió a las personas que viven con hipoacusia oralizada que compartieran cualquier cambio o mejoría que creyeran que sería beneficioso implementar en su entorno laboral para sentir más comodidad y

productividad. Las respuestas obtenidas se pueden agrupar en las 4 categorías que se enumeran a continuación:

1. **Accesibilidad:** Los entrevistados sugieren que se apliquen subtítulos en tiempo real en el entorno laboral y que se utilice la lengua de señas, pues algunos son bilingües. Además, piden que haya una señalización para los demás y que se les recuerde que estas personas necesitan una forma de comunicación específica en diferentes contextos, por ejemplo: en el hospital en cuanto al uso de cubrebocas. Por último señalan que es necesario que haya apoyo visual en todo momento
2. **Educación:** Los encuestados mencionan que es importante explicar qué es la hipoacusia e informar que las personas que viven con esta condición, pueden ser profesionales y pueden trabajar de manera eficiente y equitativa. De esta manera, se requieren capacitaciones, talleres, conferencias para generar conciencia sobre la hipoacusia y cómo comunicarse con las personas que viven con ella.
3. **Cultura:** Algunos encuestados respondieron que se trata de construir una cultura de implementación de trabajo en equipo, diversidad e inclusión. Para mantener buena cultura hay que aplicar buenas técnicas de comunicación tales como hablar decente sin uso del cubrebocas, de frente y gesticular bien de manera clara.
4. **Fortalecimiento:** Algunos encuestados piden mejorar la comunicación e implementar un buen ambiente para fortalecer la comunicación entre los oyentes y las personas que viven con hipoacusia. Entonces se sugiere implementar la cultura organizacional y comunicación organizacional en el ámbito laboral para poner en práctica las estrategias anteriores para lograr este fortalecimiento.

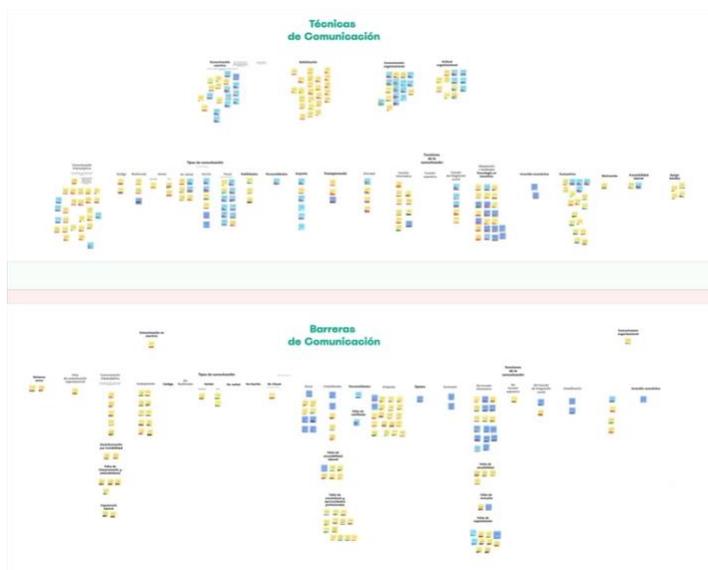
Finalmente, se les pidió a los participantes que describieran cómo se sentirían si al ingresar a

un nuevo trabajo, se mandara un comunicado a todo el personal sobre la contratación de una persona que vive con hipoacusia oralizada. Algunos encuestados respondieron que depende del ambiente laboral pues es posible experimentar temor de ser etiquetados y tener la posibilidad de sentirse incómodos o prejuizados. Otros colaboradores respondieron que puede ser un cambio positivo pues podría ayudar a que las personas se sintieran con más confianza y orgullo, y sabrían que no importa la clase social, aspecto físico o cualquier diferencia para dar una oportunidad laboral y poder convivir con todo tipo de personas sin excepción alguna.

Datos cualitativos: Segunda parte

El presente análisis e interpretación de los datos cualitativos se llevó a cabo mediante la realización de 11 entrevistas con personas que viven con hipoacusia oralizada, sus colegas y superiores oyentes, así como con especialistas en hipoacusia. El objetivo consistió en generar y analizar los significados emergentes mediante la aplicación de la metodología de diagramas de afinidad, una técnica que se alinea con las propuestas de Sheila Pontis(2022, p.279) sobre el diseño de información y la organización de datos. Para ello, se utilizó la herramienta de Miro (n.d.), anteriormente conocida como Realtime Board, un espacio digital de trabajo diseñado para facilitar la comunicación remota y distribuida en equipo, así como la gestión de proyectos. Esta plataforma permite explorar, colaborar y organizar visualmente toda la información exhaustiva de manera eficiente.

Figura 11 Diagrama de afinidad con herramienta de MIRO



El estudio se centró en organizar e identificar las características más frecuentes en cuanto a las técnicas y barreras de comunicación con personas que viven con hipoacusia postlocutiva y prelocutiva oralizada y las técnicas de comunicación eficaces para afrontarlas. Se visualizó el objeto de estudio como un tema emergente que agrupa dos categorías generales: las técnicas de comunicación y las barreras de comunicación. Cada grupo consta de características más frecuentes, representadas por palabras clave, que fueron identificadas para entender la relación dentro de cada grupo. Esta técnica se adoptó para comprender los significados generados a partir de los datos cualitativos.

El uso de Miro (n.d) permitió una organización y análisis visual más clara y colaborativa, facilitando la identificación de patrones y temas recurrentes en las entrevistas. La metodología de Sheila Pontis (2022) proporcionó un marco riguroso para la interpretación de los datos, asegurando que los hallazgos fueran tanto significativos como aplicables en contextos laborales. Esta investigación buscó no sólo identificar las barreras y técnicas de comunicación, sino también proporcionar una base sólida para el desarrollo de estrategias que mejoren la interacción entre personas que viven con hipoacusia oralizada y oyentes en el ámbito profesional.

Técnicas y barreras de comunicación

En esta sección, se muestran algunas técnicas y barreras de comunicación que se pueden establecer como parte de las características de cada tipo de comunicación; estas se obtuvieron de las encuestas realizadas. Además, se presentan ejemplos de lo que los participantes respondieron (oyentes, especialistas y personas que viven con hipoacusia oralizada) y se incluye entre corchetes la información para encontrar en los anexos la transcripción completa de las entrevistas.

Comunicación asertiva

De acuerdo con Giani (2024b), la comunicación asertiva implica expresar ideas, opiniones y emociones de forma clara y directa, al mismo tiempo que se respeta la perspectiva y los derechos de los demás. Esta habilidad permite transmitir mensajes de manera efectiva que se adaptan al contexto específico en el que se comunican. Además, es crucial considerar no solo el contenido del mensaje, sino también el tono, el lugar y el momento en que se comunica. Esta incluye las siguientes características:

Claridad y Honestidad: Expresar de manera clara y sincera.

Técnicas: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

1. Personas que viven con hipoacusia oralizada: Es una cuestión de saber de manera anticipada sobre las habilidades de comunicación y tener conciencia de todo lo que sucede en el ámbito laboral. Se implementan ciertas técnicas de comunicación como pedirle al interlocutor que mejore su expresión diciéndole, por ejemplo: “háblame bien, articula, modula”. Para entender el mensaje, se necesita que la persona que vive con hipoacusia oralizada reciba el mensaje con una velocidad tranquila, gesticulación clara y normal. Si no se entiende el mensaje, entonces hay que acudir a la comunicación escrita como WhatsApp.

(Anexo 2) [a: 08:11] [a: 07:06] [b: 09:09]

2. Personas oyentes: El conocimiento compartido es hacer que la persona que vive con hipoacusia tenga confianza para poder expresarse, para solicitar lo que necesita y para entender y comunicarse de la mejor manera posible. Las retroalimentaciones de los oyentes en el ámbito laboral deberían realizarse de manera concreta y sencilla, mediante oraciones breves. Otra opción sería incluir medios físicos (pizarrones, por ejemplo). Con esto, el beneficio es mutuo porque la información se vuelve concreta y objetiva. (Anexo 2) [g: 17:13]

Barreras: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

3. Personas que viven con hipoacusia oralizada: Han expresado que las personas oyentes no están conscientes que el sonido se pierde y la persona que vive con hipoacusia no puede alcanzar a escucharlo. Tampoco están conscientes que en una junta grande la persona con hipoacusia oralizada no alcanzará a escuchar y no podrá entender del todo. Por otra parte, desconocen que una persona que vive con hipoacusia oralizada, no sabe medir el tono de su propia voz, por ende, no sabe expresar del todo las emociones con voz tonal, así mismo, no le es sencillo identificar un sarcasmo o una broma por medio del tono de la voz de alguna persona oyente durante la conversación. Tampoco les es posible identificar cuando la persona con hipoacusia malinterpreta algún mensaje, por lo que no siempre se toman el tiempo para reiterarlo, concluyendo en que muchas veces la persona oyente prefiere omitir dar la información y retirarse. (Anexo 2) [d: 33:18] [e: 99:33] [e:30;51] [e: 19:59] [c: 48:27]
4. Especialistas: Han mencionado que la discapacidad auditiva es invisible por la falta de aviso o petición de la persona que vive con hipoacusia oralizada para tener claridad en la comunicación. (Anexo 2) [j: 02:20]

Tolerancia y Respeto mutuo: Se basa en el respeto por uno mismo y por los demás.

Técnicas: Características más frecuentes

1. Personas oyentes: La experiencia laboral destaca la importancia de manejar el mismo vocabulario y ser iguales de tolerantes para fomentar la integración y la comodidad de la persona que vive con hipoacusia oralizada. (Anexo 2) [j: 02:20]

Barreras: Características más frecuentes

2. Personas que viven con hipoacusia oralizada: Una de las experiencias negativas recibidas en el ámbito laboral por alguna persona oyente, se debe a la mala actitud o la falta de profesionalismo que puede incrementar la incomodidad y la inseguridad de la persona que vive con hipoacusia oralizada. (Anexo 2) [c: 33:57][e:18:53]

Equilibrio para disminuir la agresividad: Con o sin apoyo de un mediador, se busca dar la mayor claridad posible de comunicación. Se trata de encontrar un punto medio para nivelar calmar la agresividad.

Técnicas: Características más frecuentes

1. Personas que viven con hipoacusia oralizada: La entrevistada comenta que necesita una señalización visual o un aviso no verbal de un mediador oyente para manejar el volumen de su propia voz y lograr que el mensaje ha sido comprendido para las personas oyentes en alguna sala de junta. (Anexo 2) [b: 20:50]
2. Superior oyente: La persona entrevistada es una persona oyente que es jefe laboral de una persona que vive con hipoacusia oralizada, menciona que en alguna ocasión ha intervenido de manera positiva para evitar errores de comunicación y conflictos entre su empleado y algún proveedor que no sabía cómo comunicarse con una persona que vive con dicha discapacidad auditiva; su técnica consiste en replicar el mensaje y explicarlo con sus propias palabras a cada actor para darle a entender el mensaje que su interlocutor deseaba transmitirle. Por lo tanto, su papel es el de mediador para neutralizar la

agresividad. (Anexo 2) [i: 23:23]

Escucha activa y control de emociones: Prestar atención completa a la otra persona, mostrando interés y comprensión. En cuanto al control de emociones, se trata de regular las emociones para evitar reacciones impulsivas y mantener un tono adecuado.

Técnicas: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

1. Personas oyentes: El jefe de una persona que vive con hipoacusia, en la entrevista comenta que busca herramientas para comunicarse mejor con su empleado, siempre que la persona que vive con hipoacusia le diga que no esté entendiendo, también menciona que algunas veces su empleado afronta conflictos durante el primer mes cuando trabajan en algún proyecto con nuevos trabajadores, lo ven como un mes de adaptación, para que la persona oyente no le grite a la persona que vive con hipoacusia. Además señala que las buenas formas de comunicación de las personas oyentes son hablar normal, modular bien y permitir ver los labios para que las personas que viven con hipoacusia oralizada puedan codificar de manera correcta el mensaje. (Anexo 2) [i: 19:50] [i: 14:58] [i: 28:31]

Empatía: Para este tipo de comunicación, requiere la habilidad de comprender y valorar los sentimientos y las perspectivas de los demás

Técnicas: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

1. Personas que viven con hipoacusia oralizada: La persona entrevistada señala entender la perspectiva de las personas oyentes en el hecho de entender el mensaje a las personas que viven con hipoacusia oralizada. De esa forma, reconoce la empatía por valorar su perspectiva. Para resolver el desentendimiento es asegurar a que sea claro el mensaje. (Anexo 2) [a: 14:58] [a: 19:50:]

Comunicación Intersubjetiva

Esta comunicación busca un entendimiento mutuo más profundo de las experiencias y perspectivas subjetivas de cada individuo.

Construcción de Significados: Se enfatiza la importancia de la interpretación compartida, donde los participantes negocian y construyen significados conjuntamente.

Técnicas: Características más frecuentes

1. Personas oyentes: Los argumentos de las personas oyentes entrevistadas para crear el acuerdo con las personas que viven con hipoacusia oralizada es implementar las herramientas adecuadas para facilitar la comunicación, la explicación y el entendimiento. En el caso de que las personas oyentes no puedan entender bien el mensaje, existen herramientas de comunicación visual y escrita como el ejemplo de hacer un dibujo para explicar de como funciona algún producto. El acuerdo de comunicación para las personas introvertidas tanto como extrovertidas es eliminar penas y vergüenzas de avisar que no entendieron el mensaje. (Anexo 2) [g: 18::41][i:29:28]
2. Especialistas: La persona entrevista señala que la creación de un nuevo acuerdo es respetar la forma de comunicación y el uso de la tecnología, pues el lenguaje es una selección de la lengua de señas o el lenguaje hablado que determine el uso de la tecnología (Anexo 2) [j: 19:45]

Empatía y Comprensión: Fomenta la empatía, permitiendo que los individuos comprendan las experiencias y sentimientos de los demás, lo que es crucial en contextos laborales inclusivos.

Técnicas: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

1. Personas oyentes: Las personas entrevistadas expresan puntos clave para resolver conflictos continuamente, motivar a la persona que vive con hipoacusia a que participe en la comunicación, educar que todos tenemos sentimientos y

las personas introvertidas deben ser empáticas. (Anexo 2) [i: 27:20]

Barreras: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

2. Personas que viven con hipoacusia: Las personas entrevistadas coinciden en un punto común que no hay empatía por la falta de interés y aprecio. Ni comprensión por falta de práctica de comunicación ideal para las personas que viven con hipoacusia oralizada. (Anexo 2) [e: 26:41]

Comunicación Interpersonal

Interacción Directa: Implica la comunicación cara a cara.

Técnicas: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

1. Personas que viven con hipoacusia oralizada: Las personas entrevistadas destacan estrategias clave para mejorar la comunicación entre quienes viven con hipoacusia y la sociedad oyente. Mencionan que las personas introvertidas deben utilizar herramientas para desenvolverse socialmente, adaptando sus tácticas cuando los oyentes no entiendan el mensaje. Sugieren acudir a la comunicación visual para transmitir conceptos complejos en reuniones, capacitando a los oyentes sobre cómo perciben el sonido quienes tienen hipoacusia para prevenir actitudes negativas como muecas. Recomiendan informar previamente sobre la condición auditiva para que los oyentes adapten su estilo comunicativo, adquiriendo paciencia y practicando para lograr una interacción efectiva. Estas estrategias, que incluyen flexibilidad, educación y adaptación mutua, buscan fomentar un entorno más inclusivo y accesible, donde las barreras comunicativas se superen mediante el respeto, la empatía y el compromiso de las partes involucradas. (Anexo 2) [a: 40:54] [a: 47:56] [a: 47:56] [a: 47:56]
2. Personas oyentes: Una persona entrevistada expresa de su primera reacción de

manera sincera a ver los aparatos auditivos (AA) y cambia su chip porque reconoce a la persona que vive con hipoacusia que puede comunicarse bien con el lenguaje hablado. (Anexo 2) [g: 19:38]

Barreras: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

3. Personas que viven con hipoacusia oralizada: La comprensión de las responsabilidades laborales de las personas oyentes a menudo se ve facilitada por su capacidad para escuchar instrucciones de manera rápida y efectiva, lo que contrasta con la experiencia de quienes viven con hipoacusia, quienes requieren más tiempo para decodificar mensajes orales. Un entrevistado menciona que utiliza su tiempo de descanso para ponerse al día con las actividades, dado que necesita leer los labios y captar los sonidos que sus aparatos auditivos permiten. Sin embargo, esta dependencia puede llevar a confusiones, ya que un malentendido en la comunicación puede resultar en respuestas incorrectas. El participante relata experiencias de malentendidos en reuniones grupales y destaca la importancia de aclarar cualquier confusión con su supervisor para mantener la coherencia en el contexto. Además, se comparte una anécdota en la que un oyente, al no recibir una respuesta adecuada, comenzó a gritar, lo que llevó a la persona que vive con hipoacusia a explicarle que gritar no ayudaría y que era más efectivo hablarle de frente y modular la voz para facilitar la lectura labial. Este intercambio pone de relieve la necesidad de que ambas partes comprendan y adopten métodos de comunicación efectivos, como hablar de frente y gesticular, para mejorar la interacción y evitar malentendidos, enfatizando que estas técnicas no deben ser malinterpretadas como insinuaciones, sino como estrategias necesarias para una comunicación clara. (Anexo 2) [e: 17:44] [e: 39:44] [e: 10:47]
4. Personas oyentes: La persona entrevistada como superior oyente menciona que

con una persona introvertida que vive con hipoacusia es más fácil de detectar cuando no entendió el mensaje. En cambio, la persona hipoacúsica extrovertida asume que entendió el mensaje y muchas veces no lo entendió correctamente por lo que es necesario repetir el mensaje para aclararlo. También menciona que les han tocado personas que, si entienden y que le dicen, no es necesario que me grites, solamente articulan más la boca porque todavía no te entienden o no han decodificado el mensaje. (Anexo 2) [i: 29:38]

5. Especialistas: Como terapeuta del lenguaje, avisa con anticipación que está bromeando para no causar el estrés porque no alcanzan a escuchar la diferencia de los tonos y por la falta de rehabilitación temprana. (Anexo 2) [k: 11:08]

Relaciones Personales: Fomenta la creación de relaciones interpersonales sólidas, que son fundamentales para un ambiente laboral colaborativo.

Técnicas: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

1. Personas que viven con hipoacusia oralizada: La persona entrevistada menciona que tiene una gran convivencia social con sus jefes. En el caso de mejorar el objeto de estudio, misma persona entrevista indica que se requiere trabajo de dos vías, es una integración social de las personas que viven con hipoacusia oralizada y personas oyentes con empatía. Ambas personas deben dar de su parte para que funcione bien la integración social. Además indica que alguna persona introvertida oyente no suele participar en el equipo y necesita un empuje social. (Anexo 2) [a: 26:58] [a: 18:14]

Barreras: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

2. Personas que viven con hipoacusia oralizada: Un empleado entrevistado resalta el apoyo de sus colegas sobre dudas de junta, sin embargo, depende del humor que, si es algún mal humor, puede entorpecer la información. También pide a algún colega que no grite, pues no se entenderá el mensaje y necesitará la

lectura de labios para sacar el verdadero del contexto del mensaje. (Anexos 2)

[e: 10:47]

Señalización

Técnicas: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

1. Personas que viven con hipoacusia oralizada: La persona entrevistada coincide que es una señal visual que avisa con anticipación que vive con hipoacusia oralizada y ajustar el estilo de comunicación. (Anexo 2) [g: 49:56]

Barreras: Características más frecuentes

2. Personas que viven con hipoacusia oralizada: La persona entrevistada señala que la señalética tiene dos lados: uno puede ser empática y cambiar la forma de comunicar y la otra puede pensar a no tratar con la persona que vive con hipoacusia oralizada. Es decir, hay gente empática y hay gente egoísta. (Anexo 2) [c: 54:05]

Comunicación Organizacional

Claridad y Transparencia:

Técnicas: Características más frecuentes

1. Personas que viven con hipoacusia oralizada: Una de las personas entrevistadas señala la importancia que el líder del equipo tiene que informar de la situación a todo el equipo y también informar a otras áreas en toda la organización. Misma persona entrevistada comenta que fluye la información en toda organización/empresa que sepa que la persona no oye. Otra persona menciona que es importante seguir trabajando juntos, porque así tiene resultados positivos en el trabajo. La última entrevista coincide que alguien del trabajo sabe modernizar y presentar a quien vive con hipoacusia al grupo de manera positiva y creativa, para ella es como fomentar la interacción y la

inclusión con quien vive con hipoacusia. Mismo participante aconseja que todo el equipo de trabajo debe estar informado sobre la diversidad auditiva de algún integrante del equipo que vive con hipoacusia. (Anexo 2) [d:46:05] [b:6:07] [d:47:02]

2. Personas oyentes: La entrevistada aconseja una apertura mental a conocer nuevas formas de comunicación, que es labor de ambos actores, oyentes e hipoacúsicos, trabajando en conjunto se consiguen resultados increíbles. (Anexo 2) [g: 25:46]

Barreras: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

3. Personas que viven con hipoacusia oralizada: Una persona entrevista señala que la gente por primera vez suele pensar de manera errónea que la persona que vive con hipoacusia no es tan inteligente hasta que se demuestra lo contrario que reconoce que sabe bastante y respeta. (Anexo 2) [a: 5:43]

Canales de Comunicación Diversos: Utilizar múltiples canales de comunicación que sean accesibles.

Técnicas: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

1. Personas que viven con hipoacusia oralizada: Una de las personas entrevistas tiene habilidad de leer el lenguaje corporal para detectar si se entendió el mensaje o no para explicarse de nuevo a las personas oyentes. Misma persona entrevistada comenta que la comunicación entre oyentes es similar cuando no se entienden y repiten para llegar a un entendimiento mutuo. Otra persona con experiencia laboral sobre la inclusión señala puntos clave para organizar actividades para integrar y mejorar los equipos día a día, preguntar que herramientas necesita para fluir mejor la comunicación, ya que algunas personas saben las señas y otras no. Otra persona entrevistada indica la importancia de recurrir otros medios escritos y visuales cuando existe sobrecarga de

información para entender, lo que hay que mandar alguna información previa para pensar que es lo que se hablará. (Anexo 2) [a: 14:58] [f: 49:28] [f: 13:46] [c: 44:56]

2. Personas oyentes: Las personas entrevistadas coinciden en los puntos clave para hacer fluida la comunicación que son los siguientes: Recurrir a la comunicación abierta, los medios escritos y visuales, tal como los correos electrónicos, el Tablet para escribir los mensajes, el pizarrón con marcadores. Y hacer ilustraciones para entender mejor el funcionamiento del producto. Hablar con buena dicción y volumen adecuado de manera frontal para hacer legible la lectura de labios con buen contacto visual. Acudir con los subtítulos como el ejemplo de las videollamadas. Hacer gestos visuales con las manos para fluir el entendimiento.(Anexo 2) [g:23:06][h:10:06] [g:18:10]
3. Especialistas: La especialista entrevistada subraya que las personas que viven con hipoacusia enfrentan diversas variables que afectan su capacidad de entendimiento, tales como la resonancia del espacio, la proximidad de los interlocutores, el uso de apoyos visuales y el dominio del idioma.
Complementando esta perspectiva, un terapeuta del lenguaje destaca la importancia del dominio del lenguaje escrito para la comprensión de subtítulos, sugiriendo estrategias como asegurar una buena iluminación y acústica, así como fomentar la comunicación abierta donde se repitan las frases no entendidas de manera más clara. La especialista también enfatiza en la efectividad de comunicarse sin cubrebocas y el uso de aplicaciones de transcripción, además de recomendar implantes cocleares como una solución tecnológica que mejora significativamente la percepción auditiva, lo que a su vez potencia la confianza y autoestima de los pacientes, facilitando su acceso a mejores oportunidades laborales. En este contexto, ella considera la

comunicación efectiva como un derecho humano fundamental, que incluye el acceso a dispositivos auditivos y tecnologías que promuevan la inclusión y la equidad en la interacción social. (Anexo 2) [j: 00:18][j:37:19][k:33:13][k:35:15]

Barreras: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

4. **Personas que viven con hipoacusia oralizada:** Las entrevistas a personas que viven con hipoacusia oralizada evidencian persistentes dificultades en la comunicación y participación laboral, que se ven agravadas por la falta de herramientas adecuadas y la dinámica social. Los participantes señalan que la distancia en las asambleas dificulta la comprensión, ya que las aplicaciones de transcripción en tiempo real no son efectivas, lo que conlleva a la pérdida de información crucial. Además, el ruido ambiental y la música hacen casi imposible la comunicación, y la transición a las videollamadas pospandemia ha limitado la capacidad de interpretar gestos, esenciales para captar matices en la interacción. La falta de iniciativa de los oyentes para facilitar la comunicación y la tendencia a delegar tareas complejas a quienes tienen hipoacusia, como el análisis de reportes, exacerbaban la carga sobre estas personas. Asimismo, la ausencia de subtítulos y la inadecuada pronunciación dificultan aún más la interacción, generando frustración y desconfianza. Estos factores subrayan la necesidad urgente de implementar soluciones inclusivas que mejoren la accesibilidad y promuevan una comunicación equitativa en el entorno laboral. (Anexo 2) [b: 28:29] [d: 35:06] [d: 05:41] [d: 21:04] [b: 23:03]
5. **Personas oyentes:** Algunos entrevistados mencionan que no conocen sobre el algoritmo para captar mejor las palabras, en español tiene entre el 70 y 80% de eficacia, se mejora con el uso de micrófonos externos. (Anexo 2) [h: 19:51]
6. **Especialistas:** Las especialistas entrevistadas destacan la fatiga auditiva como una realidad cada vez más estudiada que afecta a las personas que viven con

hipoacusia. La especialista en implantes cocleares explica que, al igual que en ratones, la pérdida auditiva en humanos puede causar problemas de memoria a corto plazo y un desgaste de la reserva cognitiva. Para compensar, las personas que viven con hipoacusia deben esforzarse más en prestar atención tanto a los estímulos auditivos como visuales, lo que a menudo resulta en cansancio y dolores de cabeza al final del día. Además, menciona que depende del grado y del tipo de pérdida auditiva, ciertos fonemas pueden ser difíciles de percibir, muchas veces las personas pueden escuchar pero no entender los que se dice, justamente porque están escuchando frases o palabras con espacios en blanco. En una conversación, entonces el llenado de estos espacios en blanco (en frases o palabras) cansa a la persona que vive con hipoacusia. Esta dificultad para entender puede tener un impacto negativo en el desempeño laboral, ya que la persona dedica más esfuerzo a decodificar el mensaje en lugar de concentrarse en el contenido de la conversación. Finalmente, la especialista enfatiza que, aunque todas las soluciones auditivas, incluyendo a los implantes cocleares deberían ser un derecho, en México su acceso depende del poder adquisitivo del individuo, del acceso a un servicio de salud donde se reconozca la condición y sea canalizado oportunamente y de manera efectiva a un hospital de tercer nivel que ofrezca un equipo multidisciplinario para soluciones auditivas (implantes cocleares) y la decisión gubernamental de cubrir el tratamiento de esta discapacidad, en la actualidad esta falta de recursos administrativos y humanos limita el acceso muchas personas. (Anexo 2) [k: 12:57][j: 10:44] [j: 09:17][j: 37:19]

Capacitaciones:

Técnicas: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

1. Personas que viven con hipoacusia oralizada: La persona entrevistada señala la

importancia de dar plática de sensibilización para conocer la discapacidad auditiva. Otra indica que cada seis meses se agenda una junta remota para sensibilizar y capacitar a todas las personas. Otra señala que si es hacer consciente a la gente y manejar más la comunicación por falta de saber y reconocer que no todos somos iguales. (Anexo 2) [b: 14:24][f:54:34] [e:34:33]

Barreras: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

2. Personas que viven con hipoacusia oralizada: Las personas entrevistadas coinciden en un punto clave que se necesitan pláticas de sensibilización, concientización, reglas de inclusión e información sobre la hipoacusia oralizada para evitar confusiones entre sordera e hipoacusia, evitar cero tolerancias y otros más. (Anexos 2) [b:36:07] [c:57:26] [c:49:15] [e:33:38]
3. Especialistas: La especialista menciona que la mayoría de las personas oyentes no tienen la conciencia de una comunicación clara que se debe implementarse en el ámbito familiar, escolar, laboral y social. Por otra parte, comenta de manera anecdótica, que una paciente que trabaja en una organización internacional mencionó que padece una pérdida auditiva y eso la colocó en una posición difícil para acceder a un crecimiento laboral, ya con el objetivo de protegerla la aislaron y eso redujo de manera significativa sus oportunidades profesionales dentro de la empresa, esto habla justamente de la complejidad de afrontar el problema en ámbitos laborales. Es algo que pasa en el día a día, se da en pymes que no cuentan con departamento de recursos humanos, tienen menos recursos y tienen visión diferente. Ambas partes se ven afectadas, pero la solución es la educación, saber lo que es la hipoacusia y recomienda enseñarlo desde la educación básica. Es muy importante, hacer visible este problema para poder mejorar las condiciones laborales del país. Por su parte, la terapeuta de lenguaje menciona que ha conocido casos donde la persona que

vive con hipoacusia ha sido segregada, mayormente son segregados los que menos se han desarrollado en la oralización, por causas donde su vocabulario es reducido o su pronunciación no es del todo acertada, además que aunque se apoyan de la lectura labial, existen palabras que al ser pronunciadas, visualmente en la lectura labial se pueden confundir con palabras similares, por ejemplo: confundir la palabra “conexión” con “condición”, visualmente son similares. (Anexo 2) [j: 03:01] [j: 46:12] [k: 05:30]

Señalización

Técnicas de comunicación: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

1. Personas que viven con hipoacusia oralizada: La implementación de un símbolo que identifique a empleados que viven con hipoacusia oralizada ha generado un debate significativo entre los participantes de una encuesta cualitativa. Algunos consideran que este símbolo podría facilitar la comunicación en entornos laborales y deportivos, ayudando a los demás a entender que, aunque no escuchan, pueden leer labios y hablar, lo que evitaría malentendidos y la percepción errónea de grosería. Sin embargo, otros se oponen a esta identificación visible, argumentando que podría llevar a la exclusión y al estigma, especialmente en situaciones donde se requiere asistencia. A pesar de estas preocupaciones, se reconoce la necesidad de que el personal de seguridad esté informado sobre la presencia de empleados que viven con hipoacusia para garantizar su seguridad en emergencias. En resumen, aunque el símbolo podría fomentar la inclusión y la comprensión, también plantea riesgos de etiquetado y exclusión que deben ser cuidadosamente considerados. (Anexo 2) [b:33:36] [a:34:23] [f 50:20] [f: 51:23] [f: 52:42] [a: 37:04] [e: 45:09]

Barreras: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

2. Personas que viven con hipoacusia oralizada: El entrevistado menciona que hay personas que viven con hipoacusia oralizada y oyentes, que son introvertidas y que no logran expresarse bien en dinámicas o juegos en equipo (Anexo 2) [d: 39:24]

Cultura organizacional

Valores Compartidos: Los valores de inclusión y diversidad deben ser promovidos dentro de la cultura organizacional para facilitar la comunicación entre empleados con diferentes capacidades auditivas.

Técnicas: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

1. Personas hipoacúsicas: La participante en la entrevista menciona que en su trabajo anterior le hubiera gustado que la presentaran como una persona que es profesional en su trabajo y que no escucha pues vive con hipoacusia, que se comuniquen hablándole de frente. Misma sugiere darle una bienvenida a la persona que vive con hipoacusia para que los empleados se den cuenta que la empresa también se trabajan los empleados con discapacidades pues para la entrevistada, es un orgullo ser buena en su trabajo y a la vez vivir con hipoacusia. (Anexo 2) [b: 29:50]
2. Personas oyentes: El líder oyente organiza usualmente desayunos o alguna reunión entre compañeros, la persona que vive con hipoacusia se integra igual que todos. El participante piensa que hemos avanzado culturalmente con la inclusión, sin embargo, existe una falta de sensibilidad en las empresas, para que inviertan en enseñar a sus empleados sobre la discapacidad auditiva. (Anexo 2) [i: 22:35][h: 21:04]

Barreras: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

3. Personas que viven con hipoacusia oralizada: La persona entrevistada menciona

que es necesario analizar el ambiente laboral de la persona con hipoacusia para evitar la existencia de algún abuso de poder o discriminación, pues ha notado que algunos empleados se ponen de acuerdo para excluir a alguien y algunos que van al trabajo con la intención de causar ambientes tóxicos. La persona entrevistada menciona que vivió algún ambiente laboral un poco pesado.; La persona entrevistada sugiere llevarse bien entre compañeros pues todos deseamos pasar un buen momento, pero también existen lados diferentes donde existe bullying, complementa diciendo que algunas personas llegan a ser negligentes y suelen hacer señas de desprecio que la persona con hipoacusia suele captar con facilidad. (Anexo 2) [c: 41:09][b: 06:07][e: 42:44][e:26:41]

Normas de Comunicación: Establecer normas que fomenten la comunicación abierta y respetuosa es esencial para crear un ambiente inclusivo.

Barreras: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

1. Personas que viven con hipoacusia oralizada: La persona entrevistada ha notado que en cuanto el entrevistador se ha dado cuenta de su discapacidad auditiva en alguna entrevista de trabajo, ha sido excluido por su condición. (Anexo 2) [a: 02:44]

Facilitadores:

Técnicas: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

1. Personas oyentes: Una entrevistada oyente destaca que una de las obligaciones esenciales de las empresas socialmente responsables es invertir en la adaptación de sus entornos laborales para facilitar la inclusión de personas con hipoacusia oralizada. Esta inversión no solo abarca la implementación de tecnologías y recursos accesibles, sino que también implica cultivar una cultura organizacional que valore la escucha activa y la receptividad hacia las necesidades de estos empleados. Al adoptar este enfoque inclusivo, las

empresas no solo cumplen con su responsabilidad social, sino que también enriquecen su capital humano, fomentando un ambiente de trabajo más diverso y productivo que beneficia tanto a los empleados como a la organización en su conjunto. (Anexo 2) [g: 22:14][h:21:04]

Inclusión y auto empoderamiento

Barreras: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

1. Personas que viven con hipoacusia oralizada: Los entrevistados destacan múltiples barreras de comunicación que enfrentan las personas con hipoacusia en la búsqueda de empleo, especialmente en sectores con alta rotación como los bancos salariales. Estas barreras no solo dificultan la interacción durante las entrevistas, sino que también contribuyen al aislamiento social en el lugar de trabajo, limitando la participación en reuniones y la convivencia con colegas. Muchos expresan haber experimentado rechazo en el proceso de contratación, lo que dificulta el acceso a empleos estables y bien remunerados. Un caso particular menciona el despido de una trabajadora en un restaurante debido a su discapacidad auditiva, mientras que otros relatan cómo, a pesar de tener un buen currículum, han sido excluidos de oportunidades laborales por prejuicios. Además, algunos enfrentan la falta de comunicación efectiva con sus superiores, lo que limita su posibilidad de ascenso y perpetúa la discriminación en el entorno laboral. En este contexto, se enfatiza la necesidad de implementar programas de formación en inclusión y comunicación para facilitar la interacción con empleados con capacidades diferentes, promoviendo así un ambiente laboral más equitativo y accesible. (Anexo 2) [e:25:09] [a:02:44] [e:06:41] [b:08:10] [e:05:41] [e:16:16] [d: 25:48]
2. Especialistas: Las especialistas entrevistadas destacan que las personas que viven con hipoacusia enfrentan barreras significativas en su desarrollo

profesional, como lo ilustra el caso de una paciente que, al mencionar su condición en su currículum, se ve limitada en su capacidad para ser asignada a puestos en países en desarrollo, lo que obstaculiza su crecimiento profesional, ya que para llegar a puestos altos en países desarrollados le piden experiencia en países con economías emergentes y por lo general estos países no cuentan con infraestructura y cobertura auditiva universal. Además, subrayan la necesidad de que las empresas implementen políticas inclusivas no sólo para personas con pérdida auditiva, sino para todas las personas con discapacidades, con el fin de construir una sociedad más equitativa y funcional. Este enfoque no sólo beneficiaría a los individuos afectados, sino que también contribuiría al avance de la sociedad hacia un estatus de "primer mundo".

(Anexo 2) [j: 45:12] [k: 36:50]

Comunicación Intercultural

Adaptación y Flexibilidad: Los comunicadores deben ser capaces de adaptarse a diferentes contextos culturales y ajustar su estilo de comunicación para facilitar la interacción.

Técnicas: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

1. Personas que viven con hipoacusia: Se menciona que algunos individuos enfrentan dificultades con tonos sarcásticos o voces graves, lo que los lleva a solicitar a los demás que modulen su tono, destacando la importancia de la adaptabilidad y la empatía en la comunicación. Estas experiencias subrayan la urgencia de sensibilizar sobre la diversidad de capacidades comunicativas y la creación de un entorno inclusivo que promueva la comprensión y el respeto hacia las personas con hipoacusia. (Anexo 2) [b: 28:45][c:46:21]

Barreras: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

2. Personas que viven con hipoacusia oralizada: señalan que constantemente debe

educar a quienes la rodean acerca de la hipoacusia. Explicando que no escucha como los demás y solicita que se comuniquen por escrito, ya que su condición no es siempre evidente. Esta situación se complica con personas nuevas en entornos de servicio al cliente, donde la falta de conocimiento sobre esta discapacidad puede originar malentendidos y dificultades en la interacción. Este testimonio resalta la necesidad de una mayor sensibilización y formación sobre la hipoacusia en contextos laborales, así como la importancia de establecer protocolos de comunicación inclusivos que faciliten la interacción efectiva y respetuosa con personas con discapacidades auditivas. (Anexo 2)

[b:09:09][b:5:23][e: 21:04]

Aprendizaje Mutuo: Promueve la idea de que todos los participantes pueden aprender unos de otros, lo cual enriquece la experiencia comunicativa.

Barreras: Características más frecuentes encontradas en los entrevistados

1. Personas que viven con hipoacusia oralizada: El entrevistado subraya la necesidad de que las personas oyentes reconozcan y comprendan las particularidades de la hipoacusia, y destacan que, al ser una discapacidad invisible, a menudo se olvida cómo interactuar adecuadamente con quienes viven con ella. A lo largo de sus vidas, las personas con discapacidad auditiva han tenido que adaptarse a una comunidad que no siempre es consciente de sus necesidades comunicativas, lo que genera barreras y exclusión. Resaltan la importancia de la empatía y el respeto en las interacciones, y afirman que, al compartir sus experiencias, pueden motivar a otros y facilitar una mejor comprensión de su realidad. Sin embargo, también menciona que la falta de apoyo en la comunicación ha generado problemas significativos en sus entornos laborales, lo que incluso ha forzado a algunos a buscar nuevas oportunidades. Este testimonio enfatiza la urgencia de promover la sensibilización y la

educación sobre la hipoacusia en diversos contextos, para crear un entorno más inclusivo y accesible que favorezca la comunicación efectiva. (Anexo 2) [e: 11:41]

2. Especialistas: La doctora entrevistada enfatiza en la distinción crucial entre pacientes que nacen con hipoacusia y aquellos que nacen escuchando y pierden la audición después de haber adquirido el lenguaje. Ambos grupos son distintos y sus necesidades son muy diferentes, ya que en el primer grupo el cerebro no ha escuchado y se le debe enseñar a escuchar; mientras que, en el segundo grupo, el cerebro aprendió a escuchar y a hablar, por lo tanto, la rehabilitación auditiva es más sencilla. Explica que, cuando el cerebro se ve privado de estímulos auditivos durante un período prolongado, las áreas cerebrales dedicadas a la audición se pueden perder o pueden ser reconfiguradas para procesar información visual, lo que dificulta la recuperación auditiva. En los niños que nacen con una pérdida auditiva importante, el acceso al sonido, en otras palabras, la rehabilitación de la audición con implantes cocleares o auxiliares auditivos se convierte en una urgencia neurológica, ya que la falta de estimulación auditiva puede llevar a una disminución irreversible de la capacidad de escuchar. Este enfoque resalta la importancia de intervenir tempranamente para preservar y optimizar las funciones auditivas, subrayando la necesidad de un tratamiento adecuado y oportuno para maximizar la rehabilitación en pacientes que han perdido la audición. En adultos, es importante identificar cuando una pérdida auditiva puede ser rehabilitada con un auxiliar auditivo y cuando se debe escalar a una tecnología más potente como los implantes cocleares. Se ha descrito que puede haber hasta 10 años de retraso para recibir la rehabilitación auditiva adecuada en adultos. De aquí, la importancia de reconocer los problemas auditivos en la sociedad, hacer un

diagnóstico a tiempo lleva un tratamiento oportuno y esto facilita el desempeño de las personas en sociedad a través de una comunicación oral más fluida.

(Anexos 2) [j: 17:32]

Desarrollo y Análisis de un Documental Interactivo y Antropología Visual: Un Enfoque Integral con Aplicación Práctica

Como se mencionó previamente, el objeto de estudio de este proyecto es fortalecer el vínculo de comunicación, interpretación y entendimiento entre personas que viven con hipoacusia oralizada y personas oyentes en el ámbito laboral. En el capítulo anterior, se desarrolló el marco teórico sobre las características de la comunicación y la importancia de una cultura organizacional para generar inclusión laboral y buenas prácticas de comunicación en torno a la hipoacusia oralizada. Además, se mostraron diferentes técnicas y barreras de la comunicación con base en entrevistas cualitativas a especialistas, personas que viven con hipoacusia oralizada y a sus colegas y superiores de trabajo (personas sin problemas auditivos).

Con esta encuesta se concluyó que la base de la comunicación de las personas que viven con hipoacusia oralizada se encuentra en **la comunicación escrita y visual, la opción escrita siempre será la alternativa más eficaz para dejar claro algún mensaje dirigido a una persona que vive con hipoacusia oralizada**, esta es la opción viable más accesible que existe, por otra parte, ahora contamos con el apoyo de las tecnologías actuales como los subtítulos en tiempo real por medio de apps que ahora cuentan con inteligencia artificial, **se trata de una pequeña solución** para fortalecer mi objeto de estudio, sin embargo existen más soluciones que los mismos participantes que viven con hipoacusia mencionaron dentro de las entrevistas etnográficas, mismas que se pueden ver y escuchar en el producto interactivo. Finalmente, la encuesta demostró una preferencia hacia el documental interactivo como producto para la capacitación o sensibilización acerca de la hipoacusia y su tratamiento para el público en el ámbito laboral y social.

El propósito de este capítulo es, por un lado, crear una base que refleje las experiencias de las personas que viven con hipoacusia oralizada, por otro lado, obtener información acerca de su perspectiva y, de este modo, exponer las problemáticas, barreras de comunicación y acciones para prevenir y evitar malos tratos hacia ellas en el ámbito laboral específicamente, aunque también pueden ser herramientas funcionales en todos los ámbitos de la sociedad actual de México. Para realizar el documental interactivo se utilizó una entrevista etnográfica y se eligieron las técnicas de antropología visual y *storytelling*. De esta manera, se usaron herramientas tecnológicas actuales para la filmación, la edición y postproducción de edición de videos. Después, se hizo el diseño del interfaz con la aplicación de *Photoshop* e *Illustrator*; más adelante, se utilizó *Klynt*, un programa de edición digital de *storyboards* para crear una interfaz de interactividad.

Otro objetivo de este capítulo es explicar el concepto del documental y los diferentes modos de representación audiovisual utilizados para su realización con base en la antropología visual. El propósito del documental es capacitar e informar de manera interactiva acerca de la hipoacusia además se busca mostrar la opciones y herramientas que existen para lograr una comunicación más efectiva en el ámbito laboral con las personas que viven con hipoacusia oralizada. Por otro lado, este documental también pretende utilizar una expresión audiovisual antropológica e interactiva está diseñada para una plataforma web compatible en entornos laborales que busca fortalecer el vínculo entre personas oyentes y aquellas con hipoacusia oralizada. Este medio intenta promover la sensibilización implícita, fomentar la empatía y reducir barreras de comunicación con el anhelo de construir una sociedad más inclusiva en el ámbito laboral.

Cabe añadir que incluí a Gifreu Castells (2013) uno de los teóricos más prominentes del documental interactivo cuyo objeto de estudio es analizarlo como un nuevo género audiovisual. En su tesis doctoral presentada en la Universitat Pompeu Fabra en 2013, expone algunos artículos académicos que tomé en cuenta como “Evolución del documental interactivo:

perspectivas y retos para su consolidación". También, incluí a Bill Nichols, quien desarrolló un modelo de clasificación de documentales basado en la "modalidad de representación".

Para realizar, el documental me sumergí directamente en el mundo de las personas que viven con hipoacusia. El proceso se llevó a cabo desde la creación de contactos con personas dispuestas a ser parte de este, hasta la edición de video, el diseño visual de interfaz y la puesta en "escena" virtual. Fue un camino arduo de ediciones, cambios y mejoras para poder llegar al prototipo interactivo de esta tesis.

Breve Marco Teórico de Documental

Documental: definición y las seis modalidades de representación visual de Nichols

Hace aproximadamente tres décadas, las imágenes en movimiento comenzaron a tomar forma gracias a dos contribuciones clave. Por un lado, Villanueva Baselga (2015) menciona que los experimentos fotográficos de Eadweard Muybridge, quien en 1878 capturó las fases del galope de un caballo, sentaron las bases para la captura de movimientos. Por otro lado, mismo autor resalta que Étienne-Jules Marey estudió los movimientos de un ave en vuelo en la década de 1880. La evolución tecnológica de estas imágenes en movimiento se aceleró gracias a los avances de Thomas Alva Edison en Estados Unidos y Louis Lumière en Francia. Aunque en ese momento no eran conscientes de que estas innovaciones darían lugar a una nueva forma de contar historias, su trabajo sentó las bases para el desarrollo del cine como lo conocemos hoy. (Villanueva Baselga, 2015)

John Grierson, un pionero del cine documental británico, acuñó el término "documental" en 1926. Su definición del género como un "tratamiento creativo de la realidad" sentó las bases para una comprensión más profunda de la cinematografía y su vínculo con la realidad en el contexto académico, según se discute en estudios recientes (Villanueva Baselga, 2015). De manera análoga, un documental es una representación de la realidad que se entiende como una investigación audiovisual basada en la recopilación y presentación de hechos y situaciones

reales. A continuación, se presenta la definición de Nichols:

“El documental como concepto o práctica no ocupa un territorio fijo. No moviliza un inventario finito de técnicas, no aborda un número establecido de temas y no adopta una taxonomía conocida en detalle de formas, estilos o modalidades. El propio término, documental, debe construirse de un modo muy similar al mundo que conocemos y compartimos. La práctica documental es el lugar de oposición y cambio” (1997, p.42)

Entonces, la representación audiovisual del documental no busca sólo informar sino también provocar reflexión crítica o generar conciencia social-crítica en el espectador sobre los temas concretos con fines educativos, espectaculares, experimentales o poéticos. Me parece que es una relación de arte y realidad para explorar las lógicas temáticas e históricas en el espacio-tiempo y no ficción. Como señala (Nichols, 1997), hay que tener en claro que los documentales, aunque utilizan documentos y hechos, no se consideran simplemente documentos porque su estructura retórica y sus vínculos narrativos y de representación los distinguen de los documentos puramente descriptivos o históricos. Además, hay que añadir la taxonomía de Bill Nichols que presenta en su ensayo de “Introducción al documental” en la que definió las seis modalidades de representación: expositiva, observacional, participativa (interactiva), reflexiva, performativa y poética con criterios técnicos, narrativos y contextuales sin incluir el lado cronológico. A continuación, se muestra una caracterización de cada modalidad.

- a. El **modo expositivo** se caracteriza por su enfoque retórico que prioriza la claridad informativa sobre la estética. Presenta datos de manera directa y utiliza títulos y locuciones que refuerzan la objetividad. Su objetivo es persuadir a la audiencia a adoptar un punto de vista, empleando frecuentemente una voz en off o "voz de Dios"(Nichols, 1997), que actúa como un narrador autoritario y sin sesgo personal. Este

enfoque es habitual en producciones didácticas, como ejemplifica Nichols(1997) unas obras como "Night Mail" y "Victory at Sea", en las que se utiliza una perspectiva omnisciente para facilitar la comprensión del contenido. En resumen, el modo expositivo es fundamental para la efectiva transmisión del conocimiento.

b. El **modo observacional**, según (Nichols, 1997), busca establecer una continuidad al permitir que los sujetos y sus interacciones hablen por sí mismos, creando una representación más fiel y directa de la realidad sin la intervención del narrador. Este "es conocido como el movimiento de *Cinema Verité* en Francia y *Direct Cinema* en Estados Unidos" (López, s/f), ambos emergentes en las décadas de 1960, permite a los espectadores formarse una opinión sobre la vida cotidiana y situaciones específicas tal como ocurren. La autenticidad de las experiencias se resalta al permitir que los sujetos se expresen libremente. Aunque las entrevistas son una excepción, este modo se compromete con lo inmediato y personal, y destaca la importancia de la observación empática en la representación de la realidad. Este modo está ejemplificado en los trabajos de Wiseman y Pannebaker.

c. El **modo participativo**, inicialmente denominado interactivo por Nichols mencionado por Zylberman (2013), se centra en la implicación activa del cineasta en la narrativa y cede parte del control narrativo a la audiencia. Este enfoque se asocia con el surgimiento de web documentales que fomentan la interactividad y la autoría compartida (Villanueva Baselga, 2015). Nichols destaca que esta modalidad permite a los sujetos expresarse libremente y empodera a las comunidades al ofrecer un espacio para compartir sus historias. De Mariano et al. (s/f) menciona que este modo promueve la interacción entre el realizador y los filmados. Como menciona De Mariano et al. (s/f) los ejemplos de este modo se encuentran en trabajos como "Crónica de un verano" (Jean Rouch y Edgar Morín – 1961). Así, el modo participativo se convierte en una herramienta clave para construir narrativas colectivas y auténticas.

d. El **modo reflexivo** se centra en la representación de la realidad y su impacto en la percepción del espectador. Invita a un análisis crítico sobre cómo se construye el conocimiento a través del documental. Según (Viajar Buceando, 2023), esta modalidad cuestiona la manera en que el cine puede manipular la realidad y destaca la relación entre el cineasta y el público. Nichols (1997) enfatiza que este enfoque promueve una conciencia crítica sobre el proceso de representación y revela las tensiones inherentes en la narración. Como señala Villanueva Baselga (2015), las obras cinematográficas como 'Man with a Movie Camera' de Dziga Vertov y 'Reassemblage' de Trinh T. Minh-ha demuestran cómo desafían las narrativas tradicionales y estimulan una profunda reflexión sobre la naturaleza misma del documental. Así, el modo reflexivo se convierte en una herramienta esencial para explorar las complejidades de la representación cinematográfica.

e. El **modo performativo**, según Nichols (1997), refleja la experiencia personal y emocional del documentalista y combina realidad e imaginación. Este enfoque se centra en la subjetividad del cineasta y utiliza relatos íntimos y elementos artísticos que pueden dramatizar la narrativa. Viajar Buceando (2023) destaca que este modo permite al autor expresar su visión particular a través de experiencias autobiográficas. Ejemplos notables de Villanueva Baselga (2015) incluyen el uso de poesía por Marlon Riggs para explorar la identidad negra y gay, así como "Waltz with Bashir" de Ari Folman, que evoca recuerdos traumáticos de guerra mediante animación. Así, el modo performativo se convierte en un vehículo para examinar procesos sociales a través de la vivencia individual del realizador.

f. El **modo poético** de Nichols (1997) se caracteriza por crear una experiencia estéticamente placentera y emotiva relacionada con algún aspecto del mundo histórico por encima de la representación de la realidad, sin dejar a un lado los aspectos técnicos

como el montaje rítmico preciso. Además, el autor explica este modo como una forma de explorar las experiencias humanas de manera subjetiva. También invita a los espectadores a participar en la experiencia y la contemplación más que en la comprensión lógica o racional, incluso trascender lo factual, es decir, ir más allá de la mera representación factual buscando lo que se puede transmitir a través de las emociones y la estética. Algunos ejemplares documentalistas son Baraka o Koyaanisqatsi, mencionados por Viajar Buceando (2023)

Esta clasificación de los modos de representación audiovisual de Bill Nichols es una clave importante a tomar en cuenta para el análisis del documental interactivo de Más allá del Sonido. El estilo participativo o interactivo puede tomarse en cuenta de forma parcial más relacionada a la antropología visual. Es crucial entender cuáles son las características del documental interactivo y analizar las obras más relevantes en este tipo de documental, lo cual se llevará a cabo más adelante.

Documental interactivo: ¿qué es?

A lo largo de la historia, la dicotomía de ficción y no ficción del documental ha sido cuestionada. La no ficción se refiere a un contenido que, en su forma narrativa, busca representar hechos, eventos o personas de manera verídica y objetiva. Es una representación audiovisual anclada a la realidad en la que el cineasta o el realizador puede contribuir, aunque puede ser interpretativa o subjetiva. La ficción se enfoca en las formas narrativas que no necesariamente están basadas en hechos reales; esta puede enfocarse en lo imaginario o lo surrealista. La conjunción de ambos puede basarse en un tema específico basado en eventos reales. De acuerdo con Gifreu Castells (2013), los géneros de ficción pueden clasificarse en largometraje, cortometraje y series. Por otra parte, la ficción interactiva puede categorizarse en videojuego, narración y cuento. Adicionalmente, la clasificación de géneros de no-ficción puede enfocarse en el ensayo, el reportaje y el documental. Asimismo, la no ficción interactiva puede

ser el documental interactivo.

Hay que subrayar una forma narrativa que surgió en los años 90, cuando se da la revolución digital que rompe la estructura lineal en el desarrollo de contenidos que dio pie a lo no lineal y que ha originado posibilidades diferentes de contenidos narrativos. Entre el final del siglo XX y el inicio del siglo XXI, Gifreu Castells (2013) destaca cómo el documental y los medios digitales se fusionaron, generando múltiples modalidades de representación de la realidad y nuevas formas de navegación y participación. Así, surgió el concepto de la interactividad que se refiere a la capacidad del usuario para participar activamente en la experiencia audiovisual y le otorga control sobre el contenido y su presentación. Este control permite el aprendizaje personalizado en el que el usuario explora temas a su ritmo y según sus necesidades específicas, lo que conlleva a una mayor retención del contenido.

De esta manera, el documental interactivo consiste en estructuras narrativas no lineales que permiten múltiples desenlaces y recorridos del mismo contenido. Esta forma naciente de expresión en el género del documental se debe a la proliferación de la tecnología digital. Es esencial considerar la interactividad desde los orígenes de la computación y los principios de la Interacción Humano-Computadora. Autores mencionados por Vázquez Herrero et al. (2019) como George Landow (2005), Lev Manovich (2001), Marshall McLuhan (1985), Janet Murray (1999), Ted Nelson (1970, 1997) y Carlos Scolari (2009, 2013) han contribuido significativamente a este campo. Vázquez Herrero et al. (2019) destacan la importancia de la interactividad en la sociedad red, donde la tecnología digital transforma la comunicación y la organización social. La definición de documental interactivo de Aston y Gaudenzi (2013) se centra en proyectos que comprometen con la realidad mediante tecnología digital interactiva, alineándose con las ideas de Vázquez Herrero et al. (2019) sobre la interacción en la sociedad red.

Mismos autores señalan diferentes periodos importantes para el desarrollo del primer documental interactivo. En primer lugar, en la década de 1980, el grupo de investigación del

laboratorio multimedia de Apple, bajo la dirección de la investigadora Kristina Hooper Woolsey, realizó una innovadora recreación interactiva. En los años 90, hubo un fuerte cambio debido a la aparición del internet que obligó a abandonar los soportes ópticos y crear nuevos desafíos tecnológicos en el nuevo formato en la web. A principios del siglo XXI, se empieza a consolidar el término del documental interactivo y se forma una nueva comunidad de teóricos de esta área. Durante todo este siglo, es importante entender que la evolución digital se debe, por un lado, a la actualización de la tecnología en la web que puede convertir el viejo formato en uno nuevo y, por otro lado, a la creación de los nuevos modelos de negocio, la voz narrativa, los modelos de producción, distribución y exhibición, y el papel del interlocutor en la historia. Los autores comentan que “se debe generar una industria activa, que promueva un mercado propio y, por extensión, una cultura alrededor del formato en sí” (Vázquez Herrero et al., 2019).

Estos autores destacan que el documental interactivo cuenta con diversas productoras y difusoras a nivel mundial. Entre ellas se encuentran el National Film Board de Canadá, Submarine Channel en los Países Bajos, Honkytonk Films en Francia, y estudios multimedia como Uopian y Helios Design Labs. Además, RTVE en España ha sido pionera al desarrollar proyectos interactivos y transmedia a través de su Laboratorio de Innovación Audiovisual. Esta tendencia global hacia la innovación narrativa digital ha llevado a la creación de laboratorios especializados en nuevos lenguajes y formatos multimedia, como menciona Salaverría (2015), citado por Vázquez Herrero et al. (2019). Esto refleja el interés creciente en explorar nuevas formas de narración interactiva en el ámbito digital.

La expresión digital actual se caracteriza por la proliferación de contenidos audiovisuales interactivos en diversos formatos. Éstos ofrecen al usuario múltiples opciones de exploración y permiten una experiencia personalizada en la que el espectador toma decisiones que guían su trayectoria a través del material. Esta interactividad transforma la narrativa lineal tradicional en una estructura multidimensional y facilita la comunicación bidireccional entre usuario y contenido. Este fenómeno refleja la convergencia de la tecnología digital, narrativa

audiovisual y la participación activa del usuario, redefiniendo, así, la comunicación y el consumo de medios en la era digital.

Tal como menciona Manuel Jiménez Núñez, en su video “Webdocs, documentales interactivos” (CEDECOM, s/f), el usuario quiere interactuar, saltar en el tiempo, toquetear y decidir por dónde se mete o no. Desde la perspectiva de este proyecto, es una toma de decisiones hacia dónde va a navegar o donde quiere terminar la historia como un videojuego por medio de la estructura no lineal narrativa, en este sentido, es condicional. El documental requiere definición de forma y diferentes contenidos de expresión narrativa que se pueda llevar a cabo para el producto interactivo. En primera, este se puede implementar como categorías que son la antropología visual y lo interactivo. En segunda, definir el estilo de diseño del interfaz en la fase de posproducción que más adelante se detallará.

Antropología Visual: ¿qué es?

El campo de estudio de la antropología es una ciencia que explora el comportamiento y las costumbres humanas o prácticas culturales que se pueden investigar, observar, analizar y comprender. Zirió Pérez, (2015) señala que esta especialidad debe ser vista como una disciplina que fortalece su enfoque transdisciplinario. El término de “antropología visual” fue propuesto por el trabajo de campo de Margaret Mead en los años 40 en Bali. Por su parte, el cine etnográfico, es “un género que captura y reproduce rasgos y características de personas pertenecientes a una cultura o grupo social, y los ofrece a gente de otras culturas o grupos sociales” (Zirió Pérez, 2015). De esta manera, la etnografía proporciona el método y los datos empíricos, mientras que la antropología ofrece un marco teórico y analítico más amplio. Ambos aspectos son esenciales y se nutren mutuamente en el proceso de comprender las culturas humanas

En breve resumen, la etnografía es una herramienta práctica de la antropología que sirve para distinguir los aspectos culturales de manera concisa. En esta investigación nos

referiremos a esto con el término antropología audiovisual. Según Carmelo Lisón Arcal (1999), citado por Grau Rebollo (s/f), esta disciplina es crucial tener una sólida formación antropológica, experiencia en trabajo de campo y un marco teórico adecuado. Una regla clave es priorizar los significados detrás de las imágenes capturadas por la cámara. El proceso de crear representaciones visuales debe servir a estos significados, nunca al contrario. Esta pauta es fundamental para guiar proyectos de antropología visual. Sin estos elementos, no es posible realizar una antropología visual efectiva. La representación icónica debe estar siempre al servicio de los significados que se buscan transmitir. Esta pauta es fundamental para guiar cualquier proyecto de antropología visual. Zirión Pérez (2015), por su cuenta, destaca su potencial como fuente inagotable de investigación y medio legítimo para comunicar experiencias etnográficas. La esencia de este enfoque se centra en la interacción cercana con los sujetos de estudio y en la interpretación del espectador, promoviendo un intercambio intercultural que tiene un impacto transformador tanto en los investigadores como en los sujetos y la audiencia participantes. Actualmente, la tecnología digital ha avanzado hasta el punto de permitir una antropología audiovisual "multisensorial" y "transmediática," según lo destaca el autor.

Esta metodología no sólo documenta realidades culturales, sino que también participa activamente en la construcción y comprensión del conocimiento antropológico, desafiando preconcepciones y ampliando perspectivas culturales. En relación con las imágenes, Pérez señala que la fotografía y el cine en el campo de la antropología y etnografía realmente empezaron desde hace más de 100 años. De igual manera, Zirión Pérez (2015) menciona que la antropología de la imagen es un instrumento de diálogo transcultural.

Así, el rol de las imágenes en movimiento, en cuanto a la etnografía, es ser las transformadoras emocionales-mentales "como una forma de experiencia, una disposición, una actitud, una forma de mirar" (Zirión Pérez, 2015). Por ello, estas pueden impactar, hacer reflexionar e incluso generar interés y curiosidad en el espectador ante el testimonio de alguna

persona que vive con hipoacusia oralizada y que demuestra la importancia de la identidad y la convivencia entre ellas y las personas oyentes en el ámbito laboral. La antropología visual, pues, es una pantalla que cuenta quién es la persona, cómo es y cómo se comunica con nosotros como espectadores.

Hay que añadir que el mismo autor destaca que la palabra y la imagen son “dos caminos paralelos e independientes pero a la vez complementarios para la investigación antropológica” (Pérez, 2015). Por un lado, no se trata de desviarme sino compartir aquí una reflexión leve como persona que vive con hipoacusia oralizada ya mencionado anteriormente, nos comunicamos visualmente y por escrito. En realidad, estos tipos de comunicación deben articular la misma información para enriquecer el entendimiento. Por otro lado, esta parte puede ser favorecedor para compartir nuestras experiencias por medio de la antropología visual y ahora audiovisual para el público oyente para capturar el verdadero sentido del oído que vive con hipoacusia y que no tiene nada que ver con el retraso mental sino es la simple falta de recepción de la información que puede romper fácilmente el vínculo comunicativo.

Zirión Pérez (2015) destaca 4 aspectos clave de la caracterización del cine etnográfico que son la observación, la participación, escucha y diálogo en el contexto del documental colaborativo. La observación es una representación visual de las culturas y se trata de saber alimentar la mirada cultural a través de las imágenes en movimiento, como dice el autor, que el espectador tenga la sensación de estar dentro de la escena como un observador y, además de esto, debe ser participativo e interactivo. La participación alude a una forma de compartir el testimonio de su experiencia social-laboral, que contribuye activamente el sujeto como corealizador al desarrollo del documental, rompiendo con la autoría exclusiva del antropólogo / documentalista. Además, esta contribución puede dar un mejor entendimiento a lo etnográfico y fortalecer la memoria de la humanidad que puede promover la inclusión y la empatía. Para llegar a esto, hay que saber escuchar y conversar con el sujeto que está participando, y a la vez, lograr obtener una buena calidad de audio e implementar una adecuada edición sonora

para el documental.

La escucha pone énfasis en la importancia de escuchar a los otros antes de narrar sus historias. Quiere decir que los documentalistas reconocen y valoran las voces y narraciones de los personajes, permitiendo que éstos expresen sus propias experiencias y realidades. En este sentido, las palabras y las voces auténticas y genuinas tienen su propia antropología que puede representar la verdadera realidad de experiencias de las personas que viven con hipoacusia oralizada. En el momento que el sujeto está dando el testimonio, Ziri6n P6rez (2015) agrega el argumento de Jean Rouch que el mismo sujeto no es informante sino es interlocutor por la acci3n de compartir alg6n punto de vista. Aunque el realizador y el actor pueden entablar durante de la escena para detonar el debate m6s interesante y autentico que puede hacer reflexionar al espectador. Este entablamiento puede suponer una interacci3n constante entre el documentalista y los sujetos implicados. Este di6logo fomenta una relaci3n horizontal, de igual a igual, donde igual construyen significados compartidos en lugar de imponer un punto de vista externo.

Estos son los cuatro aspectos del cine etnogr6fico que siguen expuestos en pr6ctica por la v6a de la colaboraci3n. Ahora, viene el quinto aspecto que es la colaboraci3n que es experimental e innovador, a6n no es postura fuerte 6tica y epistemol3gica, pero puede utilizarse para el cine etnogr6fico como documental colaborativo. La colaboraci3n es dar la libertad de que el actor se represente a s6 mismo, con su voz y su testimonio, como propias conclusiones, incluso dar libertad de interpretaci3n al espectador. Esta noci3n rompe las reglas de la producci3n cinematogr6fica. La verdadera intenci3n del documental colaborativo es por las "conversaciones genuinas, despertar empat6a y compartir la mirada" (Ziri6n P6rez, 2015). Esta misma noci3n se concibe en una perspectiva intercultural e intersubjetiva que puede definir la antropolog6a de ahora.

Mientras tanto, Ziri6n P6rez (2015) argumenta que el realizador o el cineasta asume el rol de facilitar diferentes mundos para fortalecer la comunidad, lograr que esta pueda

representar su propia historia en el documental. Ya que la naturaleza antropológica radica en el proceso de acercamiento hacia la comunidad, es decir, con los sujetos. También depende de cómo el espectador puede interpretar de manera activa que se haga el documental. Se trata de entender un proceso de descubrimiento para saber dónde comienza el concepto de hipoacusia, como si fuera un encuentro de miradas, se trata de vernos, unos a otros, luego nosotros mismos. Es aprender de los personajes que viven con hipoacusia oralizada y de plasmar y crear soluciones de comunicación junto con los mismos como fines en sí mismos.

Investigación y Conceptualización

Análisis de referencias de webdocs

El documental que planteo está basado en el objeto de estudio, el cual busca no sólo educar sino también generar prácticas de comunicación efectiva con personas que viven con hipoacusia oralizada y fortalecer la conciencia sobre la hipoacusia, es decir, pretende volver más inclusiva a la sociedad en relación con la hipoacusia oralizada. Este documental es, pues, de carácter interactivo, educativo y antropológico. Su objetivo es presentar diferentes categorías en las que el usuario puede visualizar a su tiempo y a su gusto los diversos videos y, así, tener la oportunidad de seleccionar algún contenido audiovisual y navegar hacia donde quiera. Para contextualizar la creación de este documental, es necesario mencionar algunas referencias de webdocs que se utilizaron para tomar decisiones acerca de ciertos términos referentes a “producción y circulación, relación autor-texto-usuario, estructura, navegación e interacción y representación de la realidad” (Vázquez Herrero et al., 2019)

La primera referencia de webdocs es “Synthetizados” (rtve.es, n.d.), el cual es un documental que muestra la interactividad lineal en la que se permite el *scroll* horizontal. Este tiene un orden categórico de principio a fin y cada categoría equivale a un personaje músico que cuenta su propia historia, estos personajes tienen en común la corriente de la música de los años 70 que era creada con sintetizadores. De este documental se tomó la idea de

sistematizar en diferentes categorías y subcategorías. De esta manera, cada categoría contiene tres subcategorías que son intro, video e influencias; en el caso de este proyecto, se tuvo que sistematizar y diseñar el orden de los videos para el documental interactivo *Más allá del Sonido*, para el que se crearon tres categorías: *Vidas más allá del sonido*, *El sonido de nuestras voces* y *Hablemos de Hipoacusia*.

El webdoc revisado, V.O.S.E., es un documental interactivo que explora las conexiones entre diálogos de películas y su interacción con las imágenes, creando nuevos significados a través de esta combinación. En él, se plantea una reflexión sobre cómo nuestra atención se desvía hacia los subtítulos sin darnos cuenta, invitándonos a observar a los seres humanos con mayor atención, al estilo de Rembrandt. Esta obra interactiva nos invita a cuestionar nuestra percepción y a mirar más allá de lo que nos presentan los subtítulos, explorando así la relación entre el lenguaje y la imagen en el cine. Aquí se añade una definición de Vázquez Herrero et al. (2019):

“V.O.S.E. – Versión Original Subtitulada en español (España, 2014) es una producción del Máster en Teoría y Práctica del Documental Creativo de la Universitat Autònoma de Barcelona y está dirigido por Rosario González. El documental reflexiona sobre la relación de texto e imagen a través del doblaje y el subtitulado. V.O.S.E. fue uno de los proyectos seleccionados para la competición en el Doclab del International Documentary Film festival Amsterdam (2014)”. (Vázquez Herrero et al., 2019)

Es de alta importancia la idea de la subtitulación. Su importancia es muy evidente en el ámbito del cine, pues se habla del arte de generarlos e integrarlos en las producciones cinematográficas para acercar el idioma extranjero que no se conoce; asimismo, se habla de crear información reinterpretativa que recibirá el espectador. Aunque no es considerada como herramienta de accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva, en este documental, sí lo será.

Del documental *VOSE* se extrajo la idea de reinterpretar las imágenes documentales

utilizando subtítulos cinematográficos; además, se visualiza la secuencia lineal en orden en la categoría de secuencias. Otra idea tomada de este documental es que aparezca una sección pequeña explicativa con el uso de imágenes con título para guiar al usuario informando de qué se trata la imagen o el objeto que se muestra. El estilo visual de *VOSE* es en blanco y negro con toque de sepia. Eso hace reflexionar que el documental interactivo debe tener su propio estilo que puede ser dramático, estético o misterioso. Para este proyecto se ha optado por un sentido estético y equilibrado. Otro aspecto creativo que se tomó es el arte de subtítular de modo que las palabras aparecen en cualquier posición de la pantalla mientras una persona está hablando.

Por otra parte, un aspecto técnico interesante, que ha servido para este documental interactivo es sincronizar adecuadamente los subtítulos con el audio durante de la transición de las imágenes. Aunque en esta referencia de *VOSE* utilizan un sentido más artístico-literario que no podemos adoptar, ya que en este documental adoptan las modalidades de Nichols como participativa, expositiva y quizá poética en la categoría de no ficción. Por otro lado, para la cápsula interactiva de ficción para el documental interactivo de *Más allá del sonido*, puede adoptar el modo reflexivo de Nichols. Es una cuestión de apreciar la interactividad como una narrativa, sino como una construcción que puede generar conciencia, el espectador se vuelve parte activa en la comprensión de la hipoacusia.

La siguiente referencia de webdocs es *Hollow (an Interactive Documentary, n.d.)*, es un contenido interactivo que permite una navegación vertical mediante scroll-down, presentando imágenes en movimiento. Dirigido por Elaine McMillion, este documental explora la transformación del Condado de McDowell tras el declive de la industria del carbón, destacando nuevos emprendimientos que buscan revitalizar la región rural. A través de este proyecto, se reflexiona sobre el éxodo de habitantes en zonas rurales de Estados Unidos. *Hollow* ha sido reconocido con varios premios, incluyendo el Nouveau Cinéma Montréal Nouvelles Écritures, el

premio de la Online News Association por Excelencia e Innovación en Narrativa Visual, y el tercer lugar en el World Press Photo en la categoría Multimedia, todos en 2014. Herrero et al. (2019) destacan su importancia en el contexto de los documentales interactivos.

Es una idea en la que se pueden ver las imágenes que cuentan que existe una comunidad grande que vive en *Hollow*. La idea es simple, pues es una secuencia lineal y vertical de arriba hacia abajo, aunque en algunos puntos del *scroll down* encontremos los videos, la posición de arriba a abajo en forma cronológica lleva al espectador sin perderse desde principio hasta el final del documental. Por medio de textos e imágenes, marcan las secuencias en las que hay información adicional a los videos, es una pausa explicativa breve donde también se explica de qué trata el video. La idea tomada puede ser el manejo de visualización de imágenes, pero en un sentido más cómodo y moderno para que el documental interactivo de *Más allá del Sonido* no represente mucho esfuerzo para el usuario al navegar entre los videos. Otro aspecto que ha influido en esta producción es el diseño de interfaces para visualizar la pantalla en grande y dar *play-pause* en ella. Un aspecto que puede ser una posibilidad en este documental es colocar frases significativas junto con alguna imagen que represente a la persona que brinda la frase, se pretende que las frases influyan positivamente y enseñen sobre la hipoacusia oralizada.

La siguiente referencia de webdoc es "*Las Sinsombrero*", en este documental se centra en la Generación del 27 desde una perspectiva femenina, destacando cómo las mujeres de esta época han sido marginadas en la narrativa cultural española del siglo XX. Este proyecto adopta un enfoque transmedia, integrando múltiples formatos y plataformas como internet, televisión, exposiciones y publicaciones para ofrecer una visión completa y diversificada de su legado. Inicialmente empieza con un botón grande textual que dice "Entrar". La siguiente parte muestra las instrucciones para navegar dentro del documental, se entra con el botón "OK, adelante". Ahí, empieza a aparecer la historia breve, se divide en fragmentos en los que se narra la historia de un personaje femenino cultural de la generación oro de España, los videos

en conjunto dan casi 10 minutos como documental. La siguiente parte se dedica a explorar toda la media que incluye diferentes personajes femeninos que cuentan su propia historia en grabaciones que van entre 1 y 5 minutos. La última parte invita por medio de un *hashtag* de *Instagram* a que los usuarios de esa red social puedan subir la historia de su propia mujer anónima, de modo que puedan contar su historia y publicarla para que esas mujeres especiales no sean olvidadas y su historia sea parte de la cultura española. El aspecto llamativo es el que invita a los espectadores a participar de manera activa compartiendo un conocimiento valioso que alimente más el grado de la conciencia hacia la hipoacusia oralizada. En este sentido, hay que ver si es posible adoptar la forma funcional de cómo invitar a toda la sociedad mexicana a ser parte de la identidad de hipoacusia oralizada por la acción de poner una etiqueta (*hashtag*) de *Instagram* de la cuenta de *Más allá del Sonido*, #masalladelsonidomx. Puede ser que comparta una historia breve de la persona que vive con hipoacusia oralizada sobre a qué se dedica y cuál ha sido su mayor reto laboral, así como consejos para toda la sociedad mexicana que impulsen la inclusión en la comunicación hablada, así como la accesibilidad laboral para personas que viven con hipoacusia oralizada, de esta forma, se implementa y fortalece la accesibilidad tecnológica en pro de fortalecer el objeto de estudio.

La última referencia de webdoc se llama *En la brecha* (*En La Brecha – Desigualdad De Género En El Trabajo*, n.d.) el cual retrata la vida de siete mujeres que laboran en ámbitos tradicionalmente masculinizados, según los términos de RTVE, a su vez, ofrece a los usuarios la posibilidad de plasmar sus experiencias en vídeo (Mancera, 2019). Su diseño es simple, amigable y fácil de usar. Este documental consta de 7 categorías de mujeres en el sector laboral que cuentan sus mini historias en su agenda como subcategoría, la segunda subcategoría es el perfil de la mujer que demuestra sus frases significativas y la última subcategoría es el testimonio de la mujer que narra con su propia voz. Las últimas subcategorías podrían ser retomadas para el presente proyecto como añadir alguna frase significativa con una imagen particular de un personaje que vive con hipoacusia en la categoría

de Vidas más allá del sonido, y la última subcategoría que es testimonial, un video de 5 minutos que narre alguna persona que vive con hipoacusia oralizada y algún especialista.

Análisis de webdoc *Más de allá del Sonido*

La clasificación de "Más allá del Sonido" como un próximo webdoc con potencial de actualización se examina utilizando la herramienta de categorización de Gifreu Castells (2013). Este modelo se compone de cinco etapas: a) Producción y distribución, b) Integración y navegación, c) Estructuración de los contenidos, d) Modalidades de navegación e interacción, y finalmente, se complementa con el modelo de Bill Nichols sobre las modalidades de representación de la realidad. Estas cinco fases pueden ayudar a identificar este documental interactivo de antropología visual con una perspectiva más continua, conceptual y práctica.

Herrero et al. (2019) definen en breve a estas cinco fases siguientes:

- a. Producción y circulación: Este aspecto se centra en los creadores, modelos de negocio y estrategias de distribución, así como en cómo la audiencia recibe y interactúa con la obra.
- b. Integración y navegación: Examina las relaciones entre el autor, el texto y el espectador, considerando la apertura y cierre de la obra, la interacción del usuario y el equilibrio entre disfrute y dificultad.
- c. Estructuración de los contenidos: Se enfoca en las unidades de información, su estructura, la navegación hipertextual y la presentación a través de interfaces.
- d. Modalidades de navegación e interacción: Clasifica los documentales interactivos en 13 modalidades, que incluyen diferentes formas de navegación y tipos de interacción.
- e. Modalidades de representación de la realidad: Basándose en las categorías de Bill Nichols (1991, 2001), clasifica el género documental en seis enfoques sobre la realidad: poético, expositivo, observacional, participativo, reflexivo y performativo.

Categoría a) Producción y distribución

Con base en la tabla de Gifreu Castells (2013) se consideran los elementos de esta primera categoría de documental interactivo, estos se pueden aplicar en el actual documental o en las siguientes actualizaciones. Estas se muestran en la Tabla 1:

Tabla 1 Categoría de Producción y circulación de Más allá del Sonido

Producción	Distribución	Exhibición	Recepción
Referencias del autor (director) de la obra: The Red Pill Art Studio y UAM Cuajimalpa por la autora de la maestría	Internet	Webdoc, documental interactivo, compartir algunas posibles redes sociales como Instagram	Individual, esfuerzo bajo, interacción fuerte

Nota a: Adaptado de Gifreu Castells, 2013

Categoría b) Integración y navegación

1. Eje autor-interactor (narrador vs lector): Gifreu Castells (2013) señala que “es la gestión de la relación entre autor y lector”. Las palabras del autor de este concepto son:

“Las formas de compartir el control entre uno y otro y las posibilidades que tiene el autor para, a través de esta cesión de control, establecer las condiciones para que la persona receptora disfrute con el máximo de intensidad y de implicación de la experiencia de interactuar con la aplicación para lograr de esta manera los objetivos de transmisión de conocimiento previstos” (Gifreu Castells, 2013).

2. Eje autor-texto (control-descubierta): conceptualmente, se añade la siguiente tabla de Gifreu Castells (2013) para entender los diferentes tipos de interactividad.

Tabla 2 Categoría de Integración y navegación

Tipo de interactividad	Descripción (Grado-control-libertad)
Elección de opciones	El usuario asume el rol de un lector con un control limitado, ya que su participación se reduce a seleccionar constantemente entre diferentes opciones presentadas.
Exploración libre	El usuario debe buscar activamente las conexiones que le llevarán a la continuación del programa.
Contributoria	El usuario puede añadir nuevas informaciones o establecer conexiones nuevas en el sistema preestablecido.
Autoría	El usuario cuenta con la capacidad de diseñar y desarrollar sus propias aplicaciones mediante el uso de herramientas y recursos multimedia.

Nota b: Adaptado de Gifreu Castells, 2013

3. Eje interactor-texto (disfrute vs dificultad): Gifreu Castells (2013) señala que hay que analizar si puede mejorar o no la motivación y el rendimiento en el sentido del eje de disfrute-dificultad durante del documental interactivo. Además, existe una intención de la cápsula de ficción que puede ofrecer “una sensación de descubrimiento, un sentimiento creativo que transportaba a la persona a una nueva realidad” (Csikszentmihalyi, 1990 citado en Gifreu Castells, 2013).

Con base en la tabla de Gifreu Castells (2013) se consideran los elementos de esta segunda categoría de documental interactivo, estos se pueden aplicar en el actual documental o en las siguientes actualizaciones, las cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 3 Categoría de Interacción y Navegación de Más allá del Sonido

Eje autor-interactor (narrador vs lector)	Eje autor-texto (control-descubierta)	Eje interactor-texto (disfrute vs dificultad)
Relato segmentado, interactividad limitada Navegación libre	Narrativa lineal fragmentada Esto implica la posibilidad de seleccionar diferentes alternativas mientras se navega libremente dentro de un espacio de ficción.	Esfuerzo óptimo con disfrute de explorar. En la proxima actualización , es posible que se encuentren nuevos contenidos interactivos entre capítulos (personajes) para fortalecer el modo expositivo.

Nota c: Adaptado de Gifreu Castells, 2013

Categoría c) Estructuración de los contenidos

Esta categoría, propuesta por Gifreu Castells (2013), se basa en las tres etapas esenciales “de la retórica clásica: inventio, dispositio y elocutio”. Estas etapas contribuyen a una estructura más coherente. La coherencia es fundamental en la comunicación interactiva. El autor hace visualizar que existen los elementos de diferentes discursos para construir un todo pueden ser verbal, escrito y audiovisual que pueden trabajar juntos para un todo integrado como un

discurso interactivo coherente.

En esta categoría, el mismo autor destaca que los componentes fundamentales de un hipertexto incluyen las unidades de información, las conexiones semánticas y estructurales (enlaces), así como el proceso de navegación que se facilita a través de la interfaz (anclajes). Las primeras representan bloques de contenido organizados que pueden ser asociados mediante enlaces. Las segundas son las conexiones de los nodos que facilitan la lectura del documento en un orden secuencial o no secuencial. El último se refiere a los puntos de activación de los enlaces que permiten la inmediata recuperación de la información del destino. En cuanto a la retórica dirigida a la estructuración de contenidos, Gifreu Castells (2013) cita a tres autores que ayudan a entender las tres partes del proceso:

“Siguiendo Manfred Thüring, Jörg M. Haake y Jörg Hannemann (1991:166), que buscan las raíces en los tres momentos de la retórica aristotélica, podemos empezar a definir las diferentes partes: la inventio, es decir, generar y seleccionar la información relevante, la dispositio, estructurar y ordenar la información seleccionada, y la elocutio, presentar la información ordenada de la forma más adecuada” (p. 472).

Añado la tabla de Gifreu Castells (2013) para entender la relación entre los elementos retóricos de la categoría de la estructuración de contenidos. En este sentido, se busca encontrar cuáles son los vínculos del contenido que se conectan en el caso del documental *Más allá del Sonido*, ya que la organización de nodos y vínculos es esencial. Además, se requiere buena organización para una mejor comprensión del texto, es decir, un diseño de interfaz bien definido influye en la experiencia de usuario, pues la clave es la relación entre el diseño y el usuario.

Tabla 4 Categoría de estructuración de contenidos

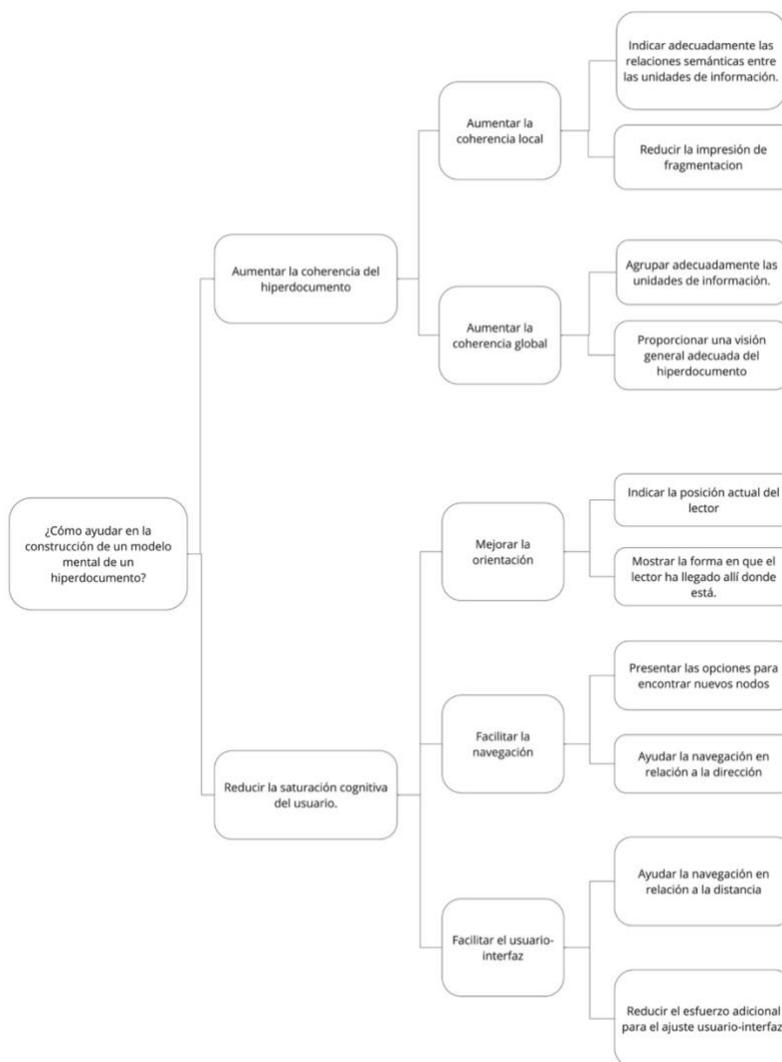
Operaciones retóricas	Descripción
Contenido (inventio)	<p>Unidades de información (nodos y enlaces de contenido)</p> <p>El autor destaca que se trata de la ideación del orador (en este caso, el autor de un contenido interactivo) como una etapa crucial en el proceso de construcción persuasiva. Se trata de identificar cuáles son los elementos del contenido para poder persuadir al usuario a entrar e interactuar. En el caso del documental interactivo, el inventio es obtenido de las entrevistas etnográficas, guiones y guías de entrevistas.</p>
Estructura (dispositio)	<p>Vinculaciones semánticas y estructurales (nodos y enlaces estructurales). Aquí explica el autor que se trata de la coherencia de las ideas ordenadas en la inventio. Además, se trata de saber transmitir las ideas de manera adecuada alineada con los objetivos comunicativos (puede ser informativo, persuasivo o crear una reacción en la audiencia) en la estructura del interactivo. El sentido de esta operación en el diseño web es la formación de arquitectura coherente y navegable. Asimismo, indica que esta operación se centra en la</p>

	usabilidad de Nielsen o facilidad de uso.
Presentación(elocutio)	<p>Interfaz (intermediario entre las partes de estructura y /o contenido y el interactor)</p> <p>Se trata de plasmar un conjunto de cualidades como las imágenes, el texto, la música, etc. para adecuar el discurso interactivo “a la situación, la claridad en la expresión, la elegancia en el estilo y la belleza en la expresión sometida a los fines del discurso a través de mecanismos expresivos denominados figuras retóricas” (Gifreu-Castells, 2013)</p> <p>Por otro lado, el autor comenta que existen formas de identificar la saturación cognitiva en el proceso de orientación, navegación y de ajuste usuario-interfaz.</p>
<p>La siguiente sección se trata de entender básicamente que si tiene que ver con la usabilidad de Nielsen de usuario-ajuste como la facilidad de interactuar y tener buena retención del conocimiento en la web. Gifreu-Castells(2013) toma las palabras de Gunnar Liestol en su tesis doctoral que añado solamente las últimas dos operaciones retóricas.</p>	
Actio	Interacción del usuario con los datos o información proporcionada
Memoria	Representación visual para facilitar la navegación

Nota d: Adaptado de Guifreau-Castell, 2013

Además, el autor incluye un esquema de diseño cognitivo con base de Thuring (1991) para la comprensión del usuario-interfaz que considero crucial para el análisis de mi documental interactivo:

Figura 12 Esquema del diseño para la comprensión con base de Thuring



Nota e: tomada de Gifreu Castells, 2013

En cuanto a la relación global-local, el autor habla de la estructura como interconexión de información. Su función es facilitar la navegación y el acceso a la información. También, resalta que el nivel local se ocupa de la fragmentación y diseño de cada nodo de manera individual, mientras que el nivel global involucra la planificación completa de la red, donde los

nodos se interconectan a través de enlaces. Aquí cabe presentar algunos conceptos como hipertexto, nodos y enlaces. El hipertexto funciona como “un sistema de escritura no secuencial, con ramificaciones que permiten el lector” (Gifreu-Castells, 2013), es decir, es una organización de la información donde permite la navegación dentro de un documento. Los nodos son los textos, es decir, las unidades semánticas como piezas básicas que constituyen el contenido de un hipertexto y actúan como unidades independientes de información. Visualmente, los nodos pueden representarse como un párrafo de texto, una imagen y un video, por ejemplo, en una página web de noticias, cada artículo individual sería un nodo; en una enciclopedia en línea, cada entrada sobre un tema específico constituiría un nodo. Por otro lado, los enlaces son las conexiones que unen diferentes nodos. Este autor señala que las páginas web navegables representan la forma más efectiva de hipertexto.

Con base en la tabla de Gifreu Castells (2013), se consideran los elementos de esta tercera categoría de documental interactivo, estos se pueden aplicar en el actual documental o en las siguientes actualizaciones, las cuales se muestran en la Tabla 5:

Tabla 5 Categoría de estructuración de contenidos

Contenido (inventio)	Estructuración y ordenación (dispositio)	Presentación (elocutio)	Relación global/local
Palabras clave, Videos por diferentes categorías, Cápsula interactiva de ficción	Tres categorías diferentes: testimonial, participativo e informativo y ficción. La última parte es una estructura no lineal por diferentes caminos de decisión de usuario	Pantalla completa con diferentes interfaces y con barra inferior. Visualización de la imagen por el personaje identificado en el primer nivel antes de ir al segundo nivel del video(etnografico e informativo de no ficción e informativo de ficción)	Global: A través del menú como logo de inicio y la barra Local: Palabras clave, Iconos de botones, Control del video.

Nota f: Adaptado de Gifreu Castells, 2013

Categoría d) Modalidades de navegación e interacción

Estas, son basadas en el modelo de categorización de Gifreu Castells (2013), incluyen varias características clave que enriquecen la experiencia del usuario:

- a. Partida: Estas son unidades temáticas bien definidas, como capítulos, tópicos o secuencias, que estructuran el contenido de manera organizada.
- b. Temporal: Esta modalidad se centra en la línea del tiempo, permitiendo la inclusión de fechas relevantes para contextualizar la información.
- c. Espacial: Utiliza metáforas visuales para recrear entornos digitales, donde se pueden incluir elementos interactivos como objetos, personajes, sonidos y videos, creando una experiencia inmersiva.

- d. Testimonial: Establece una conexión simbólica entre la narrativa y la representación visual, permitiendo la inclusión de personajes históricos o entrevistados, con opciones para escuchar sus respuestas individuales
- e. Ramificada: Implica el uso de mapas interactivos que permiten al usuario visualizar el desarrollo ordenado de los contenidos. En ciertos momentos, la historia se detiene y el usuario debe tomar decisiones obligatorias.
- f. Hipertextual: Se basa en un esquema hipertextual que interconecta contenidos a través de nodos, vínculos y anclas, facilitando una navegación no lineal.
- g. Preferencial: Ofrece una experiencia personalizada y flexible, permitiendo al usuario expresar sus opiniones, ordenar imágenes o videos según sus preferencias.
- h. Audiovisual: Presenta un formato de documental audiovisual, con herramientas de navegación integradas, como barras o botones para acceder a diferentes secciones del contenido.
- i. Sonora: Incluye elementos sonoros como música, entrevistas o fragmentos de audio, que enriquecen la experiencia del usuario.
- j. Simulada: Permite la participación activa del usuario en la narrativa, creando una recreación realista para una inmersión total.
- k. Apps 2.0: Estas plataformas permiten a los usuarios interactuar con el contenido de manera dinámica, utilizando diversas herramientas para comunicarse y aportar su perspectiva.
- l. Generativa: Facilita la participación del usuario para compartir contenido como videos, imágenes o música, permitiéndole influir en la creación de la experiencia y generar resultados personalizados.

Estas características trabajan juntas para ofrecer una experiencia interactiva rica y personalizada. Ahora con base de estas características de la cuarta categoría de documental interactivo, estas se pueden aplicar en el actual documental o en las siguientes actualizaciones,

mismas que se muestran en la Tabla 6:

Tabla 6: Modalidades de navegación e interacción

Partida	Una orden categórica. Es secuencial, no lineal.
Temporal	No incluye el orden cronológico
Espacial	Representación visual de objetos con enlaces
Testimonial	Entrevistas etnograficas de 9 personajes: 7 personas que viven con Hipoacusia Oralizada y dos especialistas
Ramificada	Representación visual de elementos con navegación
Hipertextual	Existen enlaces de palabras clave e iconos de botones. También los enlaces de textos
Preferencial	No tiene
Audiovisual	Contiene voz-off de algún protagonista.
Sonora	No tiene. Solo un fragmento del sonido del mar. También existen fragmentos de música creados por algunos personajes.
Apps 2.0	Existe una herramienta incrustada de retroalimentación y puede incluir otra posible herramienta para compartir su video/reel por medio de hastag de #masalladelsonidomx
Generativa	No tiene.

Con base en la tabla de Gifreu Castells (2013), se consideran los elementos de esta quinta categoría de documental interactivo, estos se pueden aplicar en el actual documental o en las siguientes actualizaciones, las cuales se muestran en la Tabla 7:

Tabla 7: Modalidad de navegación e interacción

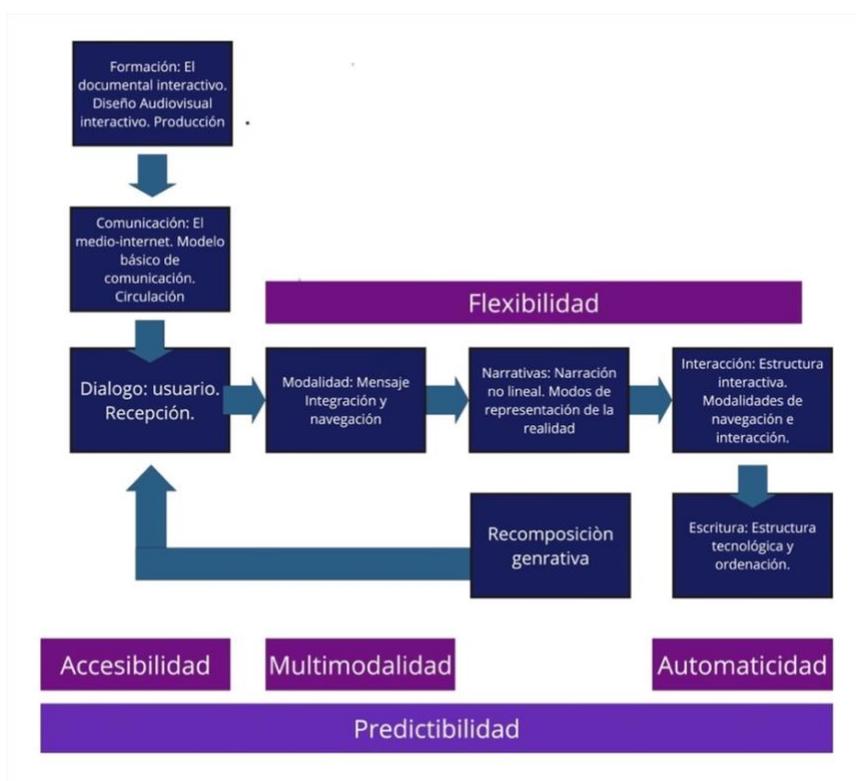
Poético	Agregar ciertos fragmentos visuales
Expositivo	Esta es la categoría de Hablemos de Hipoacusia donde un video explica que es Hipoacusia, pues tiene la forma objetiva de explicar.
Observacional	Existen ciertos fragmentos donde se capturaron escenas durante del viaje de Guadalajara. Que estos se pudieron agregar en cada video particular de un protagonista.
Participativo	No hay interacción entre el realizador y el protagonista.
Reflexivo	Existen ciertos fragmentos visuales que se van contando con voz del protagonista.
Perfomativo	El realizador no participa en alguna escena. No refuerza aspectos subjetivos del clásico discurso objetivo.

Nota h: Adaptado de Gifreu Castells, 2013

Modelo de comunicación del documental interactivo

El siguiente modelo de comunicación compartido por el Dr. Carlos Saldaña, un especialista en el documental y lector interno de esta tesis muestra cómo es la estructura interna de contenidos del documental interactivo. En este modelo, la historia se construye y visualiza mediante la navegación del usuario. La intención es construir contenidos narrativos en diferentes niveles de interactividad para convertir la estructura narrativa en lo no lineal permitiendo múltiples caminos

Figura 13: Modelo de comunicación de Dr. Carlos Saldaña



y desenlaces, ya que esto significa que el resultado final puede diferenciar significativamente del guión original. La interactividad es la razón que se llama así el documental interactivo. La acción de construir la narratividad se requiere empezar con una base de modelo de comunicación del documental interactivo así tal como un manual para optimizar y mantener la

coherencia de la estructuración narrativa no lineal de contenidos con la intención de comunicar el objeto de estudio de manera concisa e ideal.

De manera figurativa, es un borrador del guion que constituye un sistema de información que engloba en diferentes contenidos de información de general a lo particular. Cada información es una narrativa transmedia que puede contar al espectador a partir de una

plataforma responsiva en línea. De esta manera, es importante tener las condiciones adecuadas para permitir que los usuarios intervengan en cada contenido del sistema. Precisamente este sistema es el modelo de comunicación, diseño e información del documental interactivo.

Este modelo se combina con el modelo de categorización de Gifreu Castells (2013) por las modalidades de interacción y navegación. Este consiste en diferentes niveles para establecer la coherencia del documental interactivo de lo general a lo particular. Estos son los siguientes:

1. Categoría A: Producción y circulación
 - a. Formación: es una producción, un diseño audiovisual.
 - b. Comunicación: El medio es el internet. Se trata de la circulación, un modelo básico de la comunicación.
2. Categoría C: Estructuración de los contenidos
 - a. : Estructura tecnológica y ordenación.
3. Categoría B: Integración y navegación
 - a. Diálogo: Recepción del usuario. Es un receptor de la información.
4. Categoría D y E: Modalidades de navegación e interacción y modalidades de representación de la realidad
5. Modalidad: Mensaje Integración y navegación
 - a. Narrativas: Narración no lineal. Modos de representación de la realidad
 - b. Interacción: Estructura interactiva. Modalidades de navegación e interacción. Puede ser la cápsula interactiva de ficción porque implica la adaptación de manera dinámica a las elecciones y acciones del usuario. Esta cápsula se explicará más adelante
6. Categoría *: Reconstrucción
 - a. Composición generativa: Composición generativa: En este caso, no

lo tiene. Existe la posibilidad de invitar a nuevos usuarios para que compartan sus historias en la categoría de “El silencio de nuestras voces” con el uso de un *hashtag* de Instagram.

La flexibilidad se refiere a la capacidad de adaptarse a las acciones y elecciones del usuario, ofreciendo múltiples posibilidades de navegación y exploración del contenido. Esta se evidencia en los aspectos como la estructura no lineal, la hipertextualidad, la multimodalidad y el control del usuario. La predictibilidad se refiere a la cualidad de algo que puede ser anticipado, por lo tanto, debe ser difícil de predecir exactamente cómo se desarrollará la experiencia para cada usuario. Esta se evidencia en diferentes factores como los múltiples recorridos, la participación activa, la actualización en tiempo real y la diversidad de experiencias. De acuerdo con lo anterior, la automaticidad tiene la capacidad de adaptación y evolución en función de la interacción del usuario. He aquí que es importante que recurra a la simplicidad de estructuración narrativa para no llevar a cabo la pérdida de control sobre esta.

Figura 14: Prueba de diseño de interfaz 1



Cápsulas: informativa, interactiva y testimonial en Miro

Esta es una etapa de ideación diseñada en abril de 2024 en la que se presentan bocetos como una lluvia de ideas con la herramienta digital de visualización de información llamada MIRO con base del modelo de categorización y la

combinación del segundo modelo general de comunicación compartido por el Dr. Carlos Saldaña. De acuerdo con Wikipedia, Miro, antes era conocida como *RealtimeBoard*, se trata de una plataforma de colaboración digital diseñada para facilitar la comunicación en equipo remota

y distribuida y la gestión de proyectos. Esta herramienta digital puede fomentar la comunicación escrita y visual de manera efectiva en tiempo real para las personas que viven con hipoacusia oralizada. Esta etapa es una búsqueda cumplir los objetivos básicos de cómo diseñar la narrativa *transmedia* y tener las elecciones para permitir que los usuarios intervengan en el contenido. La figura 13 explica la portada de inicio para invitar a los espectadores a ver el documental interactivo con recursos gráficos (Freepik, s/f).

El diseño de los contenidos tuvo varios ajustes debido al tiempo y a las decisiones de la autora del documental interactivo. Por lo tanto, se visualizan los diferentes niveles con bocetos que son los siguientes:

La figura 15 es el primer nivel que muestra tres categorías diferentes: realidad laboral, escucha nuestras historias y ¿Qué es? con recursos gráficos(Freepik, s/f). Esta figura es un diseño de contenido audiovisual con la combinación de la figura 17 configurada por el Dr. Carlos Saldaña para nutrir la coherencia narrativa de diferentes interacciones y, por ende, la curiosidad hacia el espectador.

Figura 15: Boceto de cápsula informativa

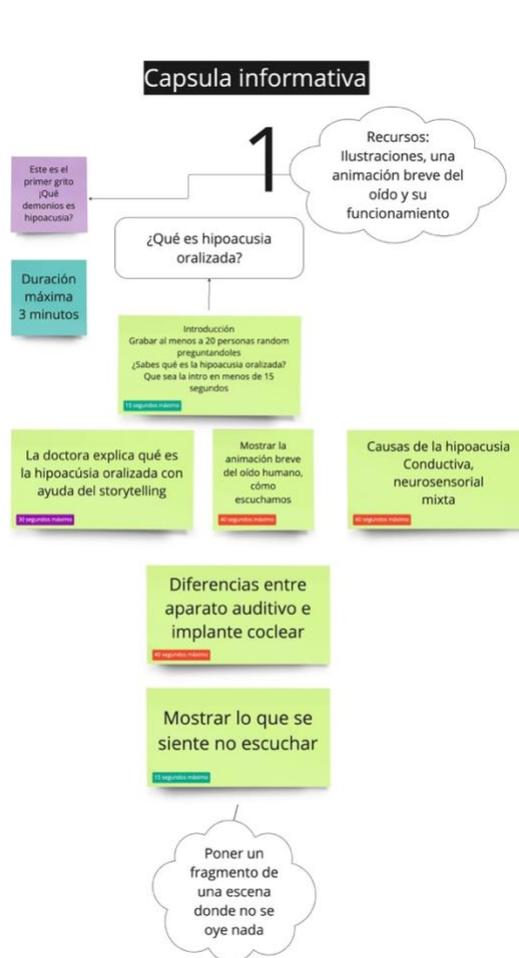
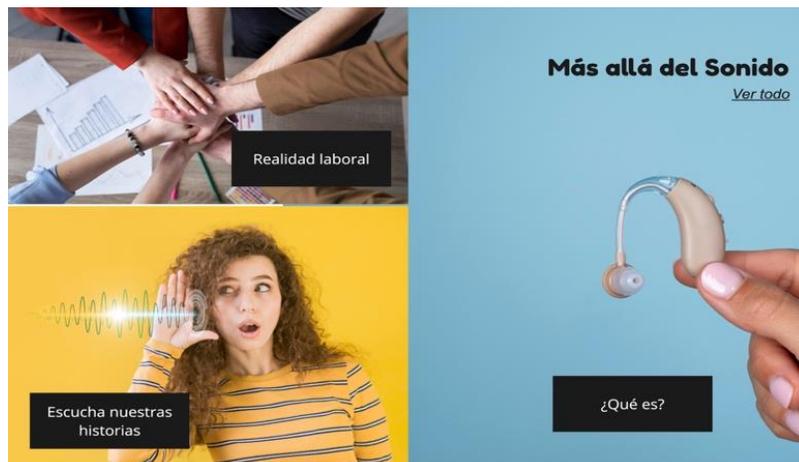


Figura 16: Prueba de diseño de interfaz 2



En el primer nivel se refiere a la visión del autor que trata de explicar qué es y cómo debe enfrentarse la hipoacusia. Esta parte consiste en un conocimiento científico sobre el término de la hipoacusia en la que se trata de hacer un documental argumental y de

exploración. En este sentido, se trata de construir una categoría informativa (modalidad expositiva de Nichols) y se pretende plasmar ideas como el concepto de la hipoacusia oralizada y la forma de comunicarse con las personas que viven con hipoacusia oralizada. Por lo tanto, se presentan las siguientes ideas de primer nivel:

1. Grabar al menos 20 personas de manera aleatoria con la pregunta ¿Sabes qué es la Hipoacusia Oralizada? Esta idea es una introducción.
2. La Dra. Mónica Rodríguez Valero explica qué es la Hipoacusia Oralizada.
3. Mostrar la animación breve del oído humano de manera infográfica
4. Mostrar las diferentes causas de la hipoacusia: conductiva, neurosensorial y mixta
5. Explicar la diferencia entre el auxiliar auditivo(AA) e implante coclear (IC)
6. Mostrar la realidad auditiva de un oído con hipoacusia

El segundo nivel se dedica a reexplicar cómo viven quienes tienen hipoacusia. Esta parte engloba lo testimonial, storytelling, autoetnografía e incluye la cápsula testimonial que contiene las experiencias laborales que experimentan las personas que viven con hipoacusia oralizada en el contexto de la comunicación. La siguiente característica de la cápsula testimonial es la autoetnografía y consiste en escuchar las historias creadas por personas que viven con

hipoacusia oralizada así como por especialistas en hipoacusia y lenguaje.

Otro aspecto

diferenciado es la cápsula de

ficción que engloba la

interactividad que permita al

usuario tomar decisiones como

modalidad de partida. Esta

cápsula se puede observar en la

figura 16. Las opciones son

elegir la realidad y la expectativa

en el ámbito laboral. En ellas, la

persona que vive con hipoacusia

oralizada experimenta la falta de

comunicación en la realidad por

falta de inclusión laboral basada

en experiencias reales y

subjetivas. La expectativa

aparece cuando existe la

comunicación asertiva e

inclusiva entre las personas

oyentes y las personas que

viven con hipoacusia en el

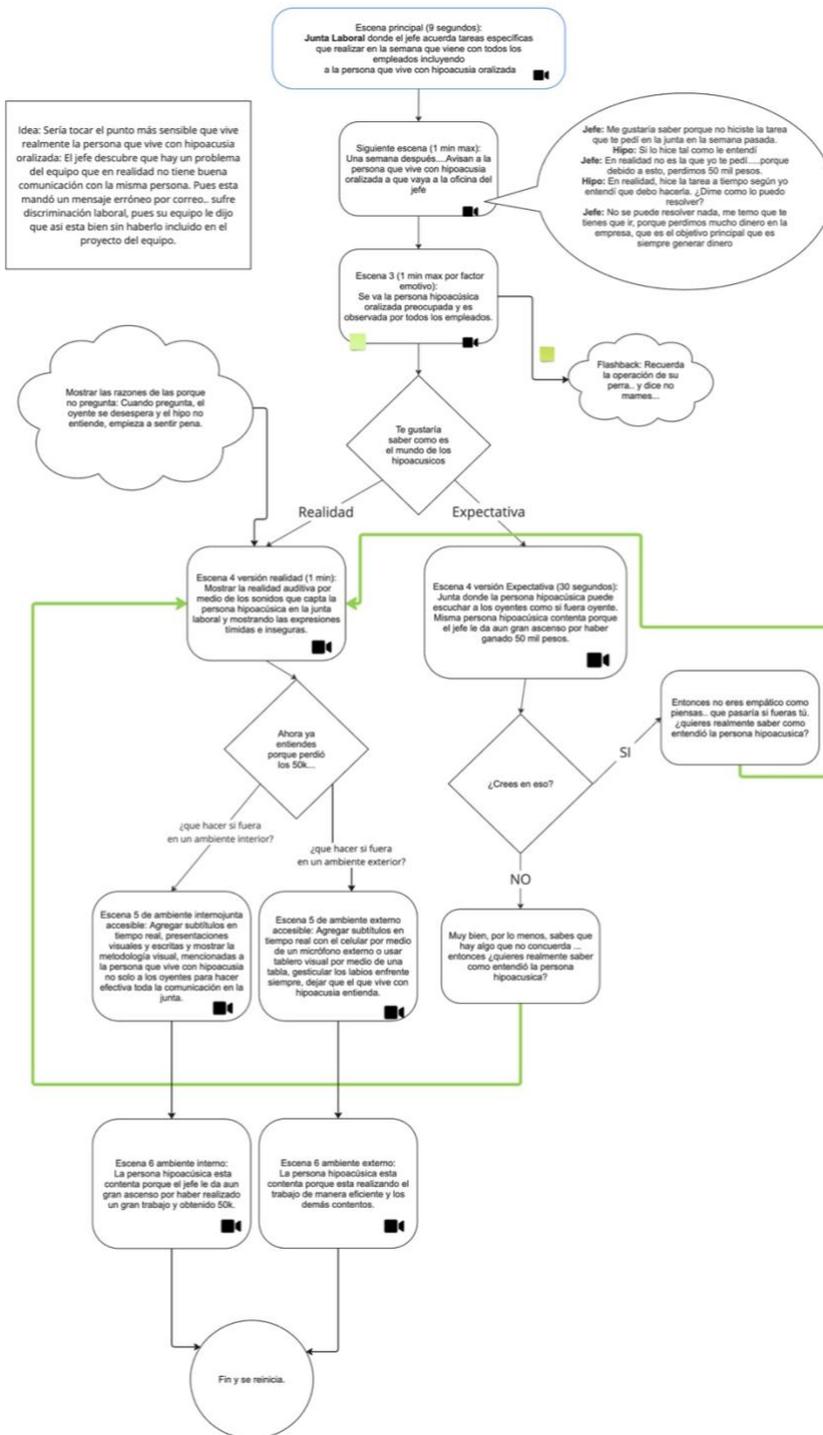
ámbito laboral. Esta es la

verdadera intención del

documental que busca fortalecer

la comunicación, el entendimiento y la interpretación entre las personas que viven con

Figura 17: Diagrama de cápsula de ficción



hipoacusia oralizada y personas oyentes en el ámbito laboral.

Figura 18: Propuesta inicial de niveles



El tercer nivel se trata de la antropología de vida en el que se planea entrevistar a la protagonista que vive con hipoacusia oralizada por medio de la modalidad de observación de Nichols. Por ello, se decidió aplicar la modalidad participativa de Nichols, para promover la participación activa que permite al usuario que haga una retroalimentación respecto de la cápsula interactiva de ficción. En caso de tener tiempo de actualización, se tiene la visión de que puede ser una oportunidad más para que el usuario comparta su propio video f. Esta sería una buena oportunidad para visualizar todos los videos en una página en una cápsula que puede llamarse “participativa” o “generativa”, por la construcción propia de contenidos.

Talleres: Etapa de conocimiento

Taller de Antropología visual

Este taller de antropología visual fue impartido por Miguel Ortiz Ulloa, experto en la materia de documental y antropología visual - AMC (*Cinefoto Documental Miguel Ortiz Ulloa*, n.d.) en mayo de 2024. En este taller, Miguel Ortiz enseñó la técnica de antropología visual para aplicarla en el campo al momento de crear un documental. Las bases de este taller como aprendizaje crucial adquirido para el documental interactivo *Más allá del sonido* son las siguientes:

1. Tener el tema del que se va a hablar, la realidad pasa por el filtro de quien hace el documental, pasa por el punto de vista del documentalista.
2. Contactar a un participante como protagonista para reflejar un fenómeno y varios puntos de vista para que no se vuelva información controlada como propaganda.
3. Se debe mantener una vigilancia epistemológica, a conciencia de que mi presencia como investigadora está creando un efecto en los fenómenos que se quieren registrar, es decir, un efecto en el ámbito de la hipoacusia oralizada dentro del contexto laboral, social, familiar, etc. No puedo crear un juicio porque no conozco todo el contexto, sólo reflejo lo que las personas quisieron compartir al respecto de la hipoacusia. En ese sentido, se encontraron coincidencias en cuanto a las técnicas de comunicación que, en general, han sido de ayuda para las personas que viven con hipoacusia oralizada, tales como hablar de frente, hablar claro, sin gritar ni a un volumen bajo, utilizar herramientas visuales de manera simultánea como los subtítulos inteligentes en tiempo real y aplicación de alguna metodología ágil.

Taller en línea de Storytelling

Se creó la cuenta de *Más allá del Sonido* para conseguir posibles participantes para el taller en línea de *storytelling* además para el documental interactivo. Sin embargo, no hubo suficiente tiempo para crear más contenido cuyo objetivo fuera generar confianza y contacto para

conseguir los participantes del documental interactivo, pero el proyecto recibió mucho apoyo de la comunidad de Hipoacúsicos de México por *whatsapp*, ya que fue una comunicación directa y rápida. En realidad, la cuenta de *Tiktok* seguirá abierta y en pausa. Después de finalizar el proceso de la maestría, el plan de esta cuenta es generar nuevos contenidos de conocimientos sobre las dificultades y los retos, no solo sobre la hipoacusia oralizada, sino hacia las personas con discapacidad en general, no solo la diversidad auditiva.

El siguiente taller impartido en línea por el Dr. Carlos Saldaña, un experto en documentales, en junio de 2024 tuvo el propósito de enseñar a construir la propia historia por medio de la técnica de *Storytelling*. Este se tomó a través de una videoconferencia de *Meet Google* con la ayuda de la herramienta de subtítulos inteligentes. De igual manera, se transmitió con la ayuda de los participantes, entre ellos la Doctora y especialista en Otorrinolaringología, Mónica Rodríguez Valero; la Dra. Dina Rochman Beer, asesora principal de este proyecto y las personas que viven con hipoacusia oralizada incluida quien escribe.

En el primer día, los asistentes escribieron una historia breve que reflejara algún aspecto de sus vidas en relación con la Hipoacusia Oralizada en una hoja de papel dividida en 4. Una vez terminada la historia, el experto pidió instalar la aplicación de VN Editor (*VN Video Editor - Simple and Powerful Video Editor (VlogNow)*, n.d.) en el celular o en la computadora. Enseñó de manera básica cómo editar el video con esta aplicación. De igual manera, indicó que cada quien debería editar el video con sus imágenes con el uso de una grabación de voz durante toda la historia. Al finalizar el primer día del taller, pidió hacer el video para compartir cada historia.

En el segundo día, nos comunicamos por *Meet Google*, el experto revisó todos los videos y expresó una opinión a cada quién. Finalmente, se acordó que las historias obtenidas de este taller formarán parte del documental interactivo para dar la oportunidad de escucharnos. Esto será parte de la categoría llamada “El silencio de nuestras voces”.

Producción Audiovisual

La producción audiovisual se llevó a cabo en tres etapas: preproducción, producción y postproducción. El objetivo general de la preproducción fue construir un plan antes de grabar o filmar, el cual consistió en guías de entrevistas etnográficas y *storyboard* para la cápsula de ficción. La producción o rodaje fue una etapa de grabación propiamente dicha. La postproducción fue la etapa de edición de videos con diferentes ajustes de sonidos, imágenes y efectos.

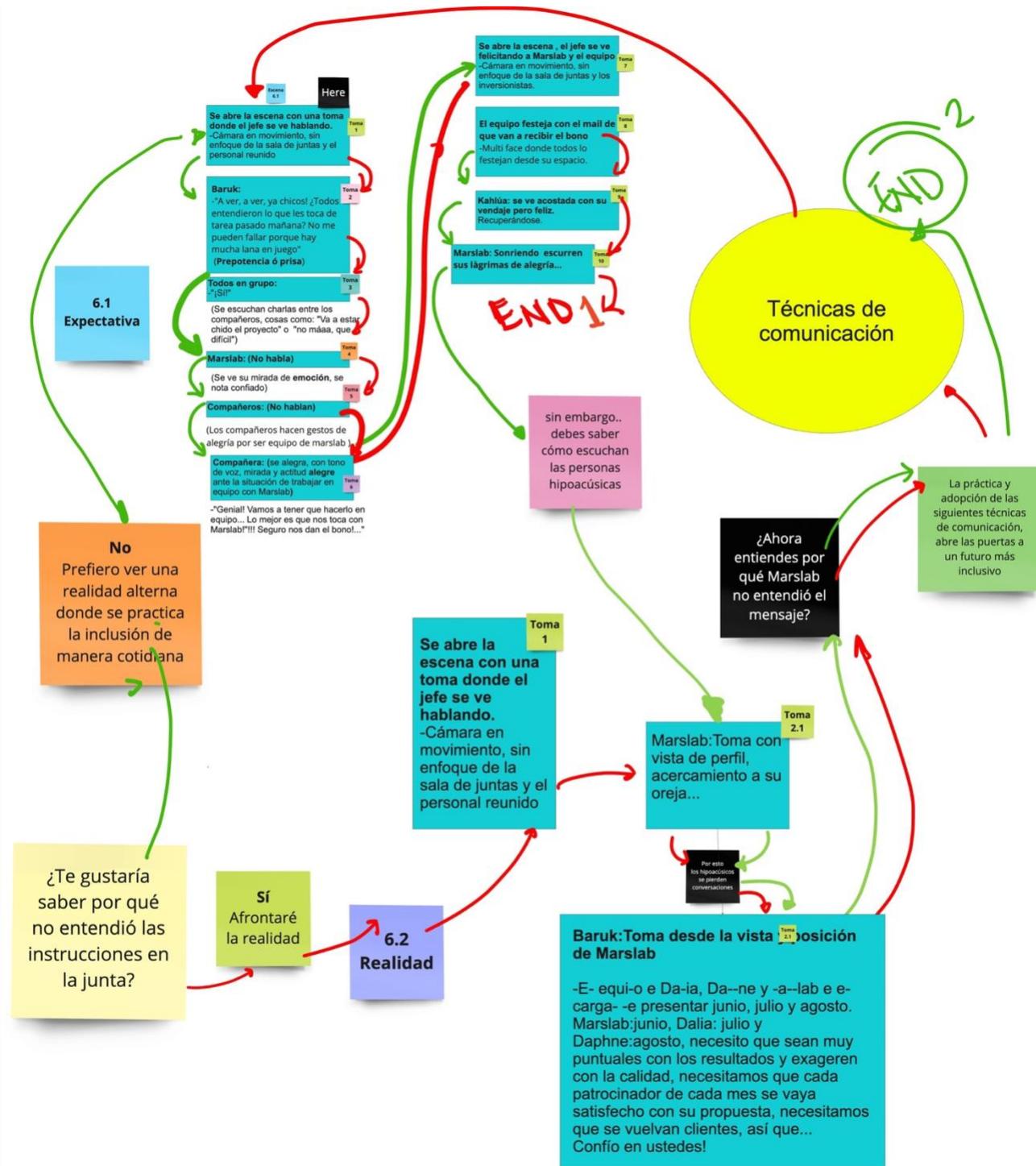
Guías de entrevistas etnográficas y storyboard de guía de ficción

La etapa inicial de producción audiovisual empezó con la reconstrucción de las guías de entrevistas etnográficas compartidas por el Dr. Carlos Saldaña adaptadas al tema. Se trató de entrevistar a las personas que viven con hipoacusia oralizada con la intención de obtener respuestas relacionadas al objeto de estudio. Por medio de la reconstrucción, se decidió utilizar herramientas como el uso del celular con filtro neutral; micrófonos omnidireccionales de solapa para reconocer la voz con mayor eficacia y prevenir fondos de ruido, y el uso de luz para un buen contraste.

Estas herramientas son transportables y adaptables para poder entrevistar a cualquier persona que vive con hipoacusia oralizada, así como especialistas en su lugar de trabajo, en un ambiente cómodo. Las guías etnográficas consisten en dos opciones para los participantes. La primera es grabar y entrevistar con preguntas abiertas para que el participante responda de manera genuina y espontánea. En la segunda, si el participante no quiere ser entrevistado y grabado, sino proporcionar propias fotos y videos significativas relacionadas con las preguntas. Estas guías son técnicas etnográficas y de antropología visual para poder plasmar las imágenes o los videos con voz en *off* de las respuestas de los participantes en la escena. Por otro lado, se creó el *storyboard* para la cápsula interactiva de ficción que se llama “¿Realidad o expectativa?” el cual estará en la categoría “Hablemos de Hipoacusia” con una herramienta

visual en línea de *Miro* (*GuiónCapsulaInteractiva - Miro*, n.d.) como se muestra en la siguiente imagen:

Figura 19. Diagrama final de cápsula interactiva de ficción



Esta es una estructura visual de toma de decisiones que le permitan al usuario elegir entre dos historias diferentes: realidad o expectativa. Es una cápsula de ficción con base en las experiencias de las personas que viven con hipoacusia oralizada. La intención de esto es generar conciencia sobre la interacción en el contexto laboral en el que no hay inclusión ni empatía. En segunda instancia, tratará de representar cómo escucha una persona que vive con hipoacusia oralizada en un ambiente no inclusivo.

Producción o Rodaje

Esta etapa se empezó ejecutando las guías etnográficas reconstruidas. La primera ejecución fue realizada por el Dr. Carlos Saldaña para realizar una demostración sobre cómo se realiza este paso y entrevistó a la primera participante, la Dra. Mónica Rodríguez Valero en su oficina con una guía entográfica con preguntas listas y abiertas. Este paso se realizó con el equipo de rodaje (tripié para la cámara, tripié para la iluminación y micrófono *lavalier*). Antes de prender la cámara, hay que buscar una escena agradable con un buen punto de iluminación. Ante la escena, la protagonista se prepara con micrófono y se procura que se sienta cómoda. Una vez que está lista la escena, se empieza a entrevistar a la protagonista con la guía etnográfica reconstruida para obtener la información que se busca.

La primera filmación por cuenta propia en el espacio laboral fue muy difícil y lenta, pues había muchas cosas por hacer en un espacio no controlado y no planeado. Inicialmente, se entrevistó a la primera participante llamada Daniela en su trabajo. Para las entrevistas subsecuentes, el procedimiento fue más fácil gracias a las experiencias previas. De esta manera, se filmó y se entrevistó a 2 personas que viven con hipoacusia oralizada: Alina y Alejandra en un espacio personal y reconstruido. Posteriormente, se realizó un viaje a Guadalajara, Jalisco, donde se entrevistó a un grupo de personas que viven con hipoacusia oralizada: Diego, Erick y Naomi, quienes se animaron a responder frente a la cámara y el micrófono. Además, se crearon preguntas que se pudieran responder de manera breve y

objetiva en un minuto o menos. Por último, se entrevistó a Patricia en su casa y permitió tomar algunas fotos relacionadas con su trabajo como Terapeuta de lenguaje.

Por otra parte, hubo desafíos significativos en términos éticos y prácticos para el segundo acercamiento, que se trataba de obtener material audiovisual íntimo (como imágenes representativas de la casa o pertenencias personales). Este proceso fue complejo, ya que este tipo de acercamientos inicialmente puede causar cierta renuencia para los nuevos participantes al compartir aspectos privados de su vida en el documental interactivo. Por esto, primero, se generó confianza por medio del consentimiento informado y la cooperación activa de los participantes con anticipación. No todos pueden querer ser parte del documental por desconfianza e inseguridad hacia los aspectos privados de su vida, por lo cual hay que comprender y respetar.

Para el registro de imágenes que representen al entrevistado desde una perspectiva cultural y personal, se les piden las fotografías y los videos tomados a los entrevistados. Por medio de la confianza y la colaboración, se pudo recabar el material visual que se implementará en la siguiente etapa de edición para reflejar las vivencias de las personas que viven con hipoacusia oralizada como un retrato visual auténtico que complementa la narrativa auditiva.

Postproducción

Con base en las asesorías del Dr. Carlos Saldaña, se aprobaron las filmaciones en diferentes lugares y escenarios. Inicialmente empezó el primer ajuste de empatar el sonido grabado del micrófono en la computadora Mac Air M1 con el video grabado durante de la entrevista. Este primer ajuste ya empatado es una versión larga del video con el audio correcto; se añadieron los subtítulos inteligentes con Premiere. Esta herramienta fue útil para entender la información y desechar la que no era primordial para los 4-5 minutos que debe durar cada video, para conformar cada parte del documental.

La siguiente etapa de edición se dedicó a crear una máscara de ajustes de color e iluminación para cada video editado de 4-5 minutos. El video fue grabado con un celular que tiene una herramienta de ajustes que se llama LOG y que permite una postproducción de color de acuerdo con el gusto del editor. El total de videos de 4-5 minutos obtenidos y editados con ajuste de color e iluminación para la categoría llamada “Vidas más allá del sonido” fue de nueve.

Esta etapa representó mucho trabajo para llegar al resultado deseado y lograr que se convirtiera en una buena narración para la antropología visual que busca capturar no solo las palabras del sujeto, sino también su contexto visual, reflexivo y emocional, lo que permitirá una representación valiosa y multidimensional. El sentido multidimensional se refiere a la captura de lenguaje no verbal, la documentación del entorno, los objetos y artefactos personales que enriquecen la comprensión de su realidad, es decir, saber y entender quién es esa persona y cómo se enfrenta a esa realidad. Estas imágenes son herramientas audiovisuales que ayudan a representar aspectos cotidianos, culturales y sociales de manera integral.

Desarrollo Técnico

Herramientas de Programación

Esta etapa inicia con una selección de herramientas para construir el documental interactivo en la web. El Dr. Carlos Saldaña sugirió utilizar el programa de edición de *storyboards* llamado *Klynt* (Films, n.d.). Es un programa recomendable en el sentido visual y auditivo para editar diferentes conexiones de secuencias sin necesidad de programar nada complejo.

Mientras tanto, es suficiente para demostrar el fundamento del documental interactivo que se trata de la capacitación implícita hacia las técnicas ideales de comunicación para minimizar malentendidos y malinterpretados entre las personas oyentes y las personas que viven con hipoacusia oralizada. Otra alternativa similar a *Klynt* es *Stornaway* (Stornaway.io, 2024). Esta segunda alternativa plasma la idea de construir la cápsula interactiva de ficción en

caso de que no funcione en *Klynt* adecuadamente.

Otra opción más compleja por el uso de códigos de programación es el desarrollo web, el cual es un proceso integral que abarca la creación, construcción y mantenimiento de sitios y aplicaciones web. Este requiere conocimiento de maquetación en HTML5 y CSS, y saber manejar JS (Javascript) en alguna biblioteca JS de código abierto. De esta forma, necesita mayor tiempo de dedicación para construir de cero el documental interactivo con calidad. Esta herramienta puede hacer que el documental se pueda ver desde un celular o desde una computadora, por lo cual es un modo responsivo web.

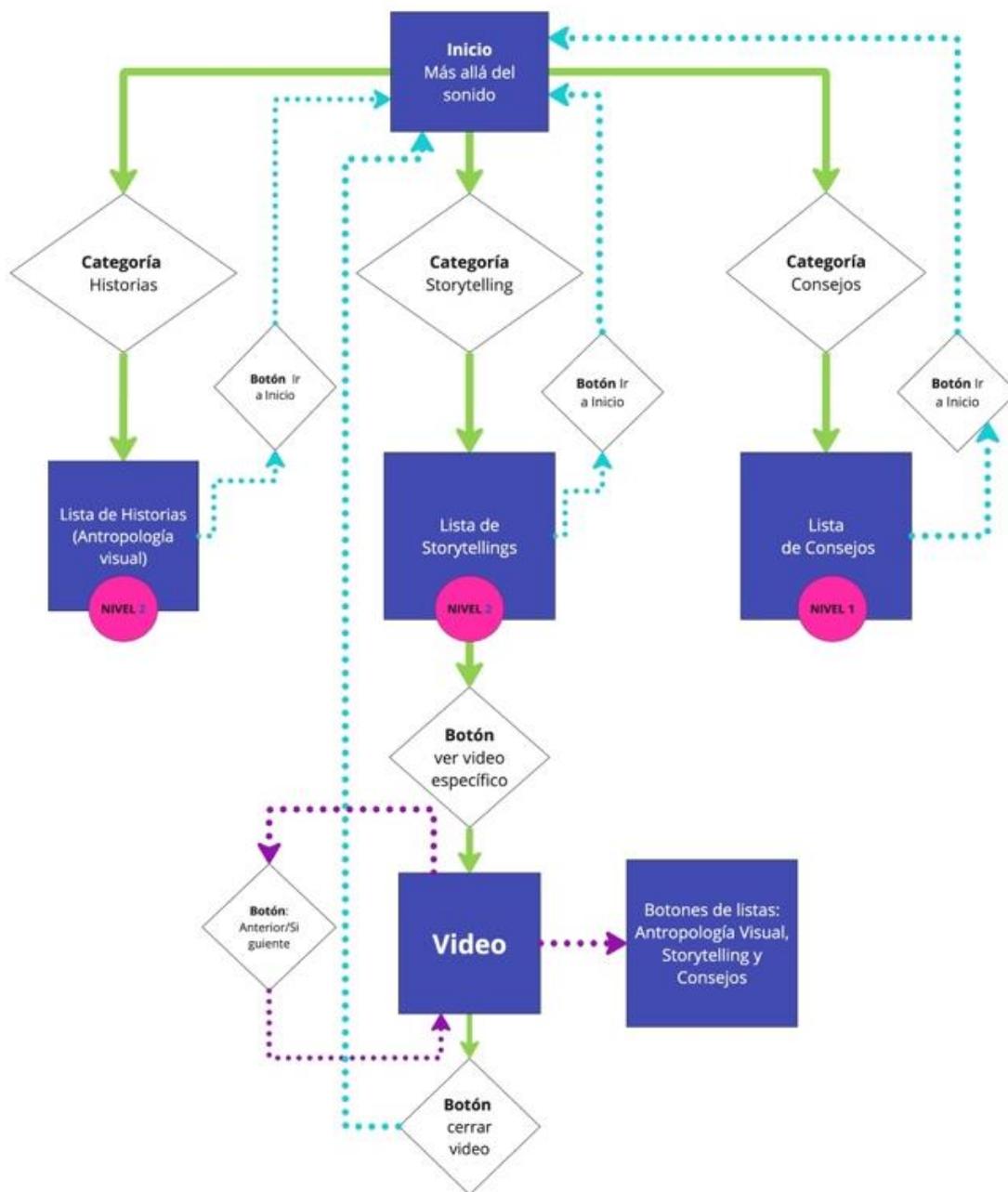
Aunque en todas las alternativas mencionadas anteriormente buscan contribuir mejor a los contenidos del documental interactivo, también existe otra alternativa más que se llama *iframe*. Urrutia (2024) menciona que *iframe* es un marco en línea que permite incrustar un documento HTML completo dentro de otro documento HTML, facilitando la integración de contenido externo en una página web. Este marco se utiliza para mostrar contenido de otras fuentes como el ejemplo de mapa de Google Maps. Ahora, la fuente utilizada fue Padlet (*Padlet - Visual Collaboration for Creative Work and Education*, n.d.), una plataforma que permite a los usuarios dar su opinión sobre el contenido incrustado dentro del documental interactivo. La búsqueda de implementar el otro *iframe* contempla la visualización de videos con la oportunidad de poner el *hashtag* de #masalladelsonidomx desde la cuenta de *Instagram*. No obstante, si no se logra implementar el último *iframe*, se descartará. Este recurre a una búsqueda de una interfaz funcional similar, en caso de que no se encuentre, podría ser necesario un conocimiento más avanzado de programación.

Diseño de la interfaz interactiva

Esta etapa representó un desafío significativo en la convergencia de la narrativa audiovisual y la interactividad digital. El enfoque consiste en brindar una experiencia atractiva, educativa y

reflexiva de interfaz-usuario al espectador. La interfaz juega un papel crucial en la mediación entre el contenido audiovisual y el usuario. Se debe crear un mapa de navegación detallado que represente las conexiones entre los diferentes nodos de información y las posibles interacciones

Figura 20: Arquitectura de información



del usuario. Esto requiere un buen diseño de proceso para hacer que la interacción o la

navegación sea fluida y significativa. Esto implica la creación de controles de navegación, elementos interactivos y puntos de decisión que afecten el flujo narrativo y que le permitan al espectador navegar por el contenido de manera eficiente y personalizado.

El proceso del diseño requiere la arquitectura de la información y el flujo de usuario, el diseño del logo, la figura metafórica y el diseño de interfaces de lo particular a lo general. Xavier (2021) argumenta que la arquitectura de información para la experiencia de usuario es una organización de contenido (textos, imágenes, datos y su estructura), necesidades de usuario y contexto. Las necesidades de usuario y el contexto están enfocadas, en este caso, a entender el concepto de la hipoacusia y los desafíos de comunicación.

Esta primera fase del proceso requiere una estructura de contenido coherente y evolvente para la navegación. La figura de la primera arquitectura de diseño se hizo a partir de los tres niveles mencionados en el apartado de “Cápsulas: informativa, testimonial e interactiva en Miro” en la etapa de ideación (página 34). Esta figura demuestra una clasificación que agrupa los contenidos de manera lógica para facilitar el acceso que puede hacerse de manera temática, cronológica, alfabética u otras. Las categorías de contenido de la última versión a través del proceso del diseño de interfaz y su desarrollo con la herramienta de *Klynt* son testimonios en “Vidas de más allá del sonido”, *storytelling* en “Los silencios de nuestras voces” y consejos en “Hablamos de Hipoacusia” en las cuales el usuario decidirá a cuál elegir para

desplegar la lista de contenido de segundo nivel.

La segunda fase fue el diseño de imagotipo, el cual adoptó el icono de la oreja con un auxiliar auditivo (AA) que representa a las personas que viven con hipoacusia oralizada.

También se utilizó la tipografía *Poppins* para dar una apariencia amigable y legible. El logo está formado por el acrónimo de Más Allá del Sonido (MAS). Hay que mencionar que el estilo está enfocado en proyectar simplicidad y minimalismo, es decir, en reducir elementos innecesarios para priorizar la experiencia del usuario. Se trata de un diseño limpio con un mínimo de elementos gráficos; el uso de la tipografía *Poppins* lo vuelve un imagotipo legible con una jerarquía clara que ofrece un espacio cómodo y accesible para ver el video con buena priorización de características de interfaces. Hay que resaltar que la simplicidad trata de remover los elementos innecesarios y secundarios para dar más claridad y eficiencia; busca un ritmo para brindar orden y así poder facilitar la comprensión de un mensaje o un producto. Además, busca facilitar la interacción de la interfaz de usuario para que pueda realizar la tarea de manera comprensible y fácil, esta es parte de la usabilidad web que pretende facilitar el uso.

Como se ve la figura 21, el uso tipográfico del logo es parte de la simplicidad porque transmite eficiencia de legibilidad; también, rige el ritmo de orden de tamaño de “MAS” en la parte de arriba y “más allá del sonido” en la parte de abajo.

Por otro lado, el minimalismo es un estilo visual que busca reducir a lo básico y esencial; la funcionalidad es el objetivo del elemento, y su propósito es transmitir información.

Figura 21: Diseño de imagotipo



Esta parte se asemeja a dos puntos clave de la filosofía de la escuela Bauhaus “la forma sigue a la función” y al lema del arquitecto Mies Van der Rohe “menos a más”, es decir, la complementariedad de estos puntos. Por un lado, el minimalismo busca reducir elementos complejos o decorativos tales como eliminar distracciones para mejorar la experiencia de usuario y enfocarse en el contenido fundamental con un objetivo claro. En cuanto al imagotipo, el isotipo o icono es la oreja con el aparato auditivo que trata de eliminar elementos superfluos y así poder transmitir que el tema es la discapacidad auditiva, pues ese es el objetivo principal para transmitir al público.

La distinción de Suárez-Carballo & Martín-Sanromán (2019) entre la simplicidad y el minimalismo sigue siendo un debate, ya que algunos autores los consideran sinónimos, mientras que otros ven diferencias sutiles pero significativas. En primer lugar, Kadry (2015) resume las características del diseño minimalista, destacando la reducción a elementos esenciales, el uso de espacios en blanco, paletas de colores y tipografías restringidas, así como la simplificación del contenido. Llega a la conclusión de que estas características no se alejan significativamente de los criterios asociados con la simplicidad. Por otro lado, Shaoquiang (2017) argumenta que el minimalismo se basa en una filosofía de diseño que promueve la contención y rechaza la ornamentación decorativa, lo que alinea el minimalismo con la simplicidad.

En contraste, algunos autores distinguen entre estos dos términos. Por ejemplo, Heller y Anderson (2016) sostienen que la simplicidad implica utilidad, claridad y sofisticación, mientras que el minimalismo es similar pero más rígido y predecible. Schonlau (2014) considera la simplicidad como un atributo esencial del minimalismo. Heller y Chwast (2018) argumentan que la simplicidad es un componente del minimalismo, al igual que la complejidad lo es del caos. Finalmente, Imhoff (2017) propone que la simplicidad se refiere a la falta de complejidad,

mientras que el minimalismo se centra en la reducción de cantidad.

Estas ideas han propiciado un debate académico sobre la distinción entre los principios de simplicidad y minimalismo, por lo que pueden considerarse antónimos. Como se señaló, la simplicidad puede ser una técnica de diseño en la que, según Heller y Anderson (2016), puede aplicarse la claridad y la eficiencia, mientras que el minimalismo es un estilo de diseño que se caracteriza en buscar la reducción a lo básico y esencial, y cumplir el objetivo de un elemento; su estética se mantiene generalmente austera y limpia. En este sentido, pueden ser dogmáticos y predecibles. Siguiendo esta línea, lo dogmático tiende a seguir principios rígidos y establecidos y produce resultados que son fácilmente predecibles. Esto puede ser visto como una crítica a la falta de flexibilidad e innovación en el minimalismo, lo que sugiere que, aunque sea efectivo, puede llegar a ser monótono o poco inspirador si se aplica de manera estricta. Por esta razón, hay que mantener el equilibrio de la estética funcional minimalista y la aplicación de la simplicidad en el diseño de interfaz para facilitar la interacción de usuario y su comprensión hacia el contexto fundamental de la hipoacusia oralizada.

Siguiendo con la conformación del imago tipo, se utilizó la imagen de un caracol que representa la anatomía de la cóclea como figura metafórica, como se muestra en la Figura 21. La cóclea es un órgano que se ubica en el oído interno y se aloja dentro del hueso temporal del

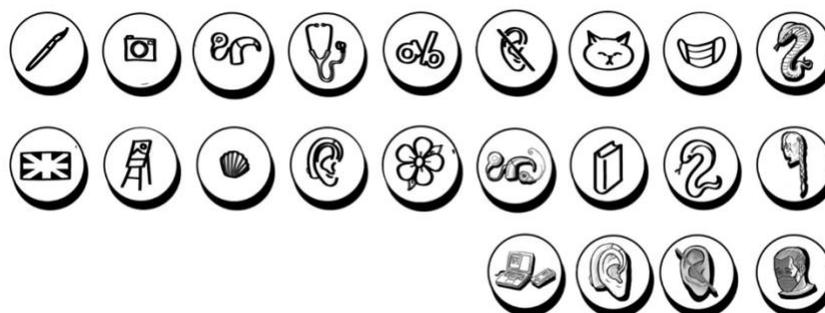
Figura 22: Dibujo del caracol como "cóclea"



cráneo, contiene más de 30,000 células ciliadas, mismas que transmiten electricidad al nervio auditivo (*Anatomía De La Cóclea: Qué Es Y Cómo Funciona* -, 2023). En ese sentido, el caracol tiene el objetivo de invitar al espectador a explorar las diferentes categorías de contenido. El diseño de esta figura se realizó a mano y posteriormente se ilustró digitalmente. Mientras tanto, se mantiene como el único elemento superfluo para mantener el equilibrio de simplicidad y minimalismo del diseño de interfaz.

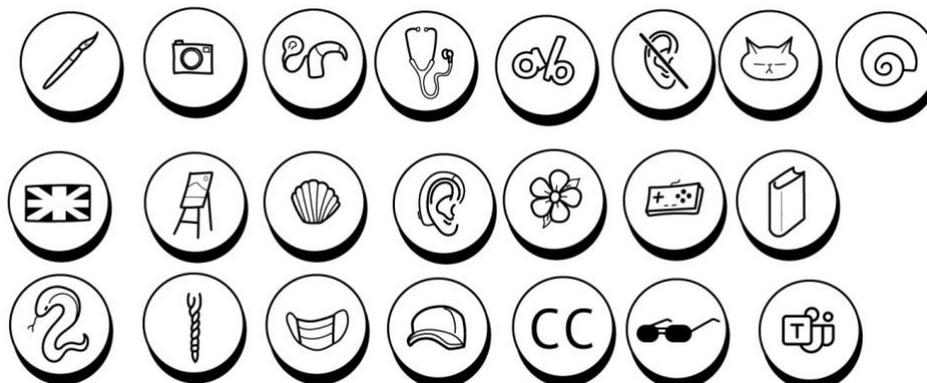
La siguiente etapa del diseño de interfaces tiene que ver con la creación de íconos como botones para guiar al usuario a tomar las decisiones de navegación.

Figura 23: Diseño de iconos 1

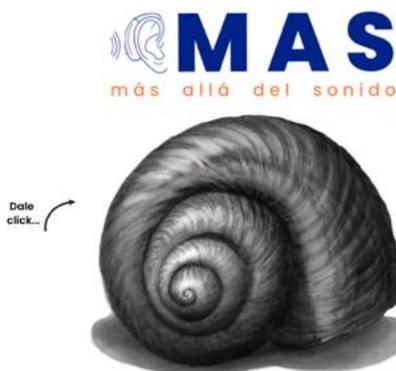


Esta etapa tuvo varios ajustes de estilo, ya que se adoptó una técnica más simple con un estilo de estética minimalista. La simplicidad implica formas básicas y líneas limpias, elimina todo elemento superfluo. Mismo utiliza los colores neutros o monocromáticos, además, el diseño simple facilita que los íconos sean fácilmente adaptables a diferentes modos de vista de pantalla, manteniendo su legibilidad y eficacia. La última versión de iconos cumple los criterios de diseño simple con estética funcional minimalista como se ve en la Figura 23:

Figura 24: Diseño final de iconos



Por último, en la etapa de diseño visual de interfaz, se realizó una composición de diseño que refleje la temática y el tono del documental, al tiempo que facilite la navegación y la comprensión del contenido. La temática y el tono son parte del estilo simple de diseño. Se deben aplicar principios de diseño gráfico y teoría del color para crear una estética coherente y atractiva. Aunque considero importante la adaptabilidad del diseño a diferentes dispositivos y tamaños de pantalla, pues el uso de celular, de tableta y de laptop es cada vez mayor. Sin embargo, esta parte no se cumple totalmente en *Klynt*, por lo tanto, es una desventaja, ya que no es adaptable para cualquier tamaño de algún dispositivo digital. Mientras tanto, se ha llevado a cabo en *Klynt* para visualizar el diseño visual de interfaz.



La interactividad de color se realizó, en primer lugar, con elementos gráficos como la cóclea en blanco y negro para reflejar la invisibilidad de la diversidad auditiva, y en segundo lugar, se agregó color en la tipografía para eliminar esta invisibilidad y generar conocimiento sobre la hipoacusia oralizada. De acuerdo con Lupión (2020), el efecto hover es una alteración del aspecto de un elemento gráfico como un botón que cambia de color una vez que se posa el ratón sobre él aunque no haya sido seleccionado. Este efecto hace la transición de blanco y negro a color.

Figura 25: Propuesta de diseño de interfaz del primer nivel de interacción 1

En realidad, los materiales del documental tuvieron un ajuste importante de color para que fuera similar en todos los videos, así, se requiere que la línea de diseño visual sea coherente de manera gráfica. Para esto, se realizaron varias versiones de maquetación y diseño visual en torno a la composición de la interfaz del documental interactivo con los



programas *Klynt*, *photoshop* e *illustrator* hasta llegar a la final. No es necesario mostrar todas las versiones de inicio a la versión final de diseño y maquetación, sino que se trató de seleccionar algunas versiones para ejemplificar los cambios más evidentes en cuanto al diseño visual.

La primera versión de diseño visual de interfaz fue la base de edición en *Klynt* que tomo en cuenta tres categorías mencionadas en el capítulo anterior sobre las cápsulas en niveles de interactividad. Al inicio, aparece la presentación del video y, luego, aparece la cóclea que

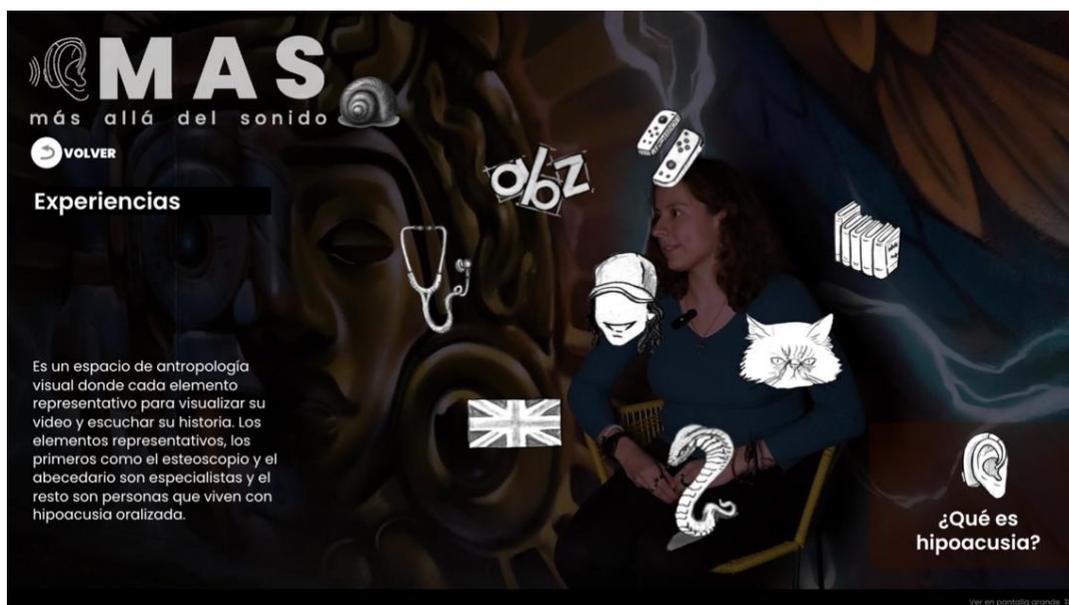
Figura 26: Propuesta de diseño de interfaz del segundo nivel de interacción 1

motiva a dar *click*. Después de la presentación, se visualiza la pantalla y se despliega el menú que consiste en tres categorías: Experiencias (“Vidas más allá del sonido”), Contando Historias (“El silencio de nuestras voces”) y Consejos (“Hablemos de Hipoacusia”). Si el usuario decide entrar a la categoría de Experiencias pasa al siguiente nivel de interactividad. En este se muestra un fondo representativo de un testimonio y se encuentran las experiencias laborales de las personas que viven con hipoacusia oralizada. Esta pantalla en la que se visualiza el contenido contiene un logo en gris y, en el lateral derecho, se observa el contenido explicativo sobre el proyecto en general.

Sin embargo, hay que destacar que el diseño de íconos representativos del contenido de “Experiencias” se pierde por la falta de proporción visual y la falta de grosor en las líneas, lo cual ocasiona que no se entienda correctamente cada ícono representativo, pues es un elemento antropológico que alude a la persona que habla. El efecto hover del ícono representativo indica textualmente el nombre de la/el participante de la categoría de “Experiencias”. Esta indicación del texto se llama *tooltip*. Wikipedia (colaboradores de Wikipedia, 2023) indica que *tooltip* es una herramienta de ayuda visual que funciona al situar el cursor sobre este icono, como elemento gráfico, indicando una ayuda extra para informar al usuario del objetivo sobre el que se encuentra.

El siguiente y último nivel de interactividad, el tercer paso, cuyo objetivo final es visualizar el video del participante. Este paso ayuda a disminuir la desorientación y los errores

Figura 27: Propuesta de diseño del tercer nivel de interacción 1



del usuario, y a aumentar la eficiencia para realizar alguna tarea de diseño una vez aprendida. También es una simplicidad porque evita el flujo complejo innecesario, es mejor tener una interacción más directa y comprensible para el usuario. Estos principios de la usabilidad son

Figura 28: Propuesta de diseño del último nivel de interacción 1



de un gato en la posición de arriba e indica textualmente en la posición de abajo que se llama “Testimonios: Daniela” de la categoría “Testimonios” con el nombre de el/la participante del documental como *tooltip* de ayuda extra que guíe al usuario.

Después de varias versiones más de diseño de interfaz, se eligió la siguiente versión como penúltimo cambio de diseño que es más atractivo visualmente y con el intento de alcanzar el estilo minimalista. Se realizó un segundo cambio radical de diseño visual de interfaz

Figura 32: Propuesta de lista de iconos de navegación



en lo que antes era una cóclea centrada que demuestra todas las categorías con sus elementos representativos de forma completa. El problema era la falta de proporción visual de estos elementos, el diseño del título se perdía y no era legible, parecía una presentación de diapositivas. El efecto *hover* de un elemento representativo que muestra el fondo de imagen específica no era cómodo porque estaba detrás de la cóclea y todos los elementos representativos no dejaban ver bien el fondo de imagen como observó la Dra. Dina Rochman asesora principal de ICR de maestría.

La tercera versión de diseño muestra la estructura de contenido de manera triangular y logra dividir y resaltar las tres categorías con sus elementos representativos correspondientes. Una desventaja de este diseño es que no era tan usable ni tan intuitivo porque faltó guiar al usuario a dar *click* al ícono de la cóclea para desplegar el menú de inicio y visualizar las tres categorías de manera completa como un mapa visual.

Figura 33 Propuesta de diseño de interfaz del primer nivel de interactividad 3



Como demuestra el siguiente ejemplo, en el segundo nivel de esta versión que muestra la sección explicativa de categoría seleccionada de “El silencio de nuestras voces” está más

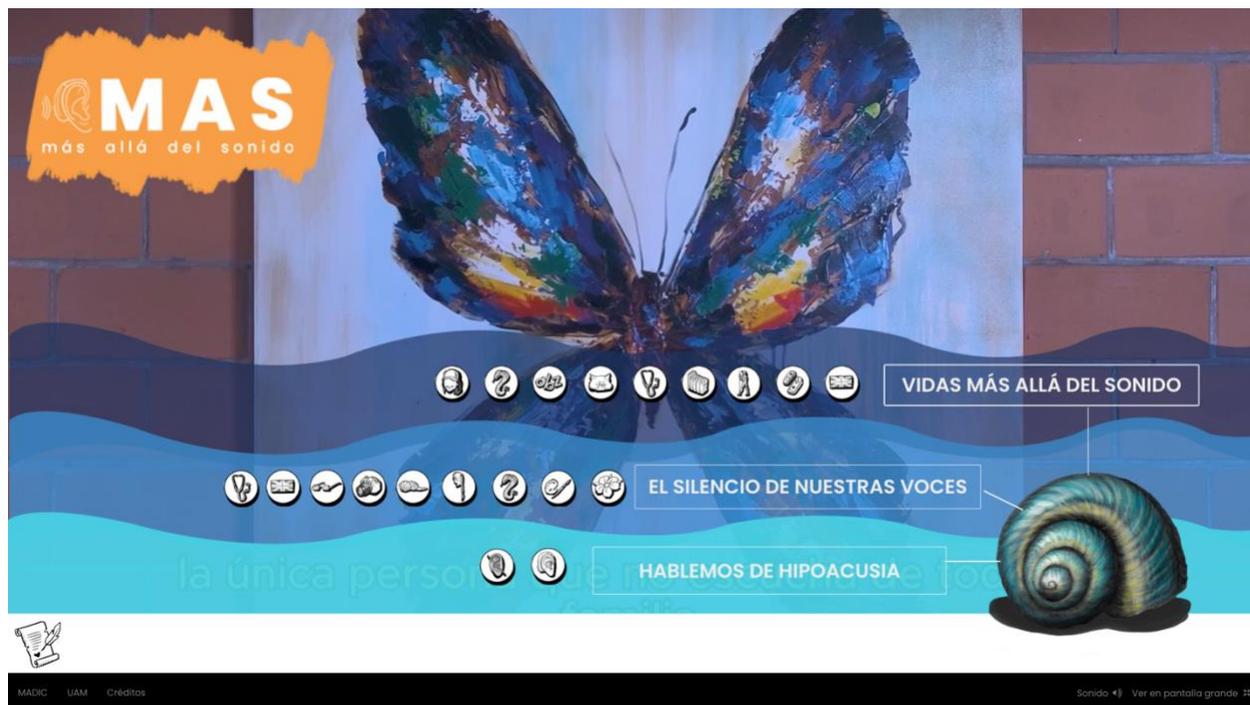
Figura 34 Propuesta de diseño de interfaz del segundo nivel de interactividad 3



visible el fondo de imagen, sin embargo, no hay indicador visual que guíe al usuario para ver todas las categorías de manera completa. Sería lógico implementar un ícono de regresar, como una flecha que lleve al menú de inicio. Sin embargo, la falta de consistencia visual en la interfaz provoca confusión, ya que el ícono de caracol como menú de inicio es el mismo en todas las pantallas, lo que hace que la navegación no sea intuitiva para el usuario.

De esta forma, la cuarta versión de diseño visual de interfaz logra visualizar el fondo de imagen de manera legible, atractiva y cómoda como penúltimo cambio de diseño en *Klynt*. Esto mismo sucede con el intento de visualizar de manera directa las categorías y sus elementos representativos correspondientes. Esto se puede observar en la siguiente ilustración. Sin embargo, la misma asesora comenta el fondo de imagen debe estar más visible y prevenir colores fuertes. Por esto, después de varias versiones de diseño y maquetación en *Klynt*, se decidió hacer las propuestas más gráficas con la aplicación de edición *Adobe Illustrator 2025*. Después de la penúltima versión de diseño de interfaz, se obtuvo la interfaz que se muestra en

Figura 35 Propuesta de diseño de interfaz del primer nivel de interactividad 4

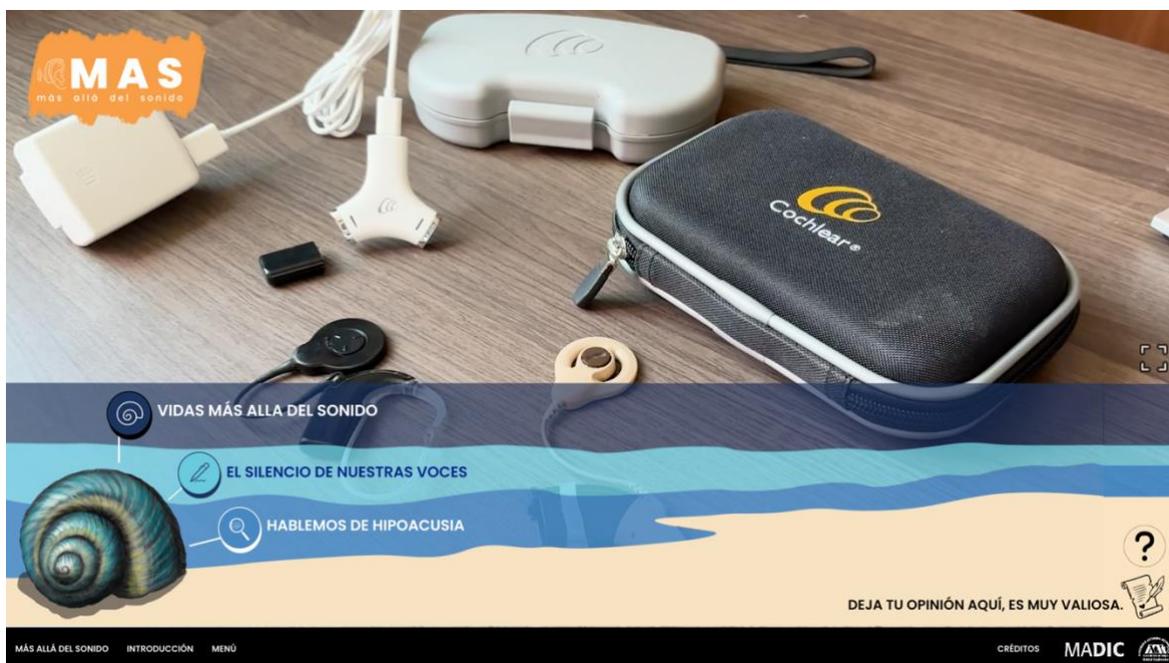


la figura 34.

Las cinco propuestas finales de diseño visual con *Illustrator 2025* fueron presentadas con justificación de diseño. Se seleccionó la quinta propuesta para diseñar y maquetar con el último gran intento de alcanzar el estilo de diseño, el minimalismo con la técnica de simplicidad después del camino arduo de diseño y maquetación en *Klynt 2016*. En esta última propuesta, la intención de las olas es lograr la máxima simplicidad posible, manteniendo un enfoque minimalista y asimétrico. El minimalismo se manifiesta a través de la reducción de componentes a su esencia, lo que confiere al diseño una elegancia intrínseca. Por su parte, la asimetría contribuye a la atracción visual, manteniendo el interés del espectador.

Esta propuesta destaca por sus interacciones. En primer lugar, se presentan olas simplificadas, donde cada ola representa un color distintivo por sección. Se ha ampliado el espacio destinado a la visualización de fotos, videos y textos, preservando la línea de diseño mediante la incorporación de otra concha como *overlay* y un ícono representativo para cada sección.

Figura 36 : Propuesta final de diseño de interfaz del primer nivel de interactividad



A lo largo de las propuestas, se mantienen los tonos azules, enraizados en la metáfora del caracol. El azul oscuro representa la identidad Sorda, mientras que el turquesa simboliza la identidad de la hipoacusia oralizada. Esta elección cromática busca reflejar la diversidad auditiva existente y abarca diferentes niveles de pérdida auditiva y modos de comunicación. El

Figura 37 Propuesta final de diseño de interfaz del segundo nivel de interactividad



orden de los títulos se estructura de la siguiente manera: inicia con la sección de antropología visual basada en entrevistas etnográficas a personas que viven con hipoacusia oralizada y a especialistas en el tema; la siguiente sección continúa con los videos *storytelling* creados por personas que viven con hipoacusia oralizada, y para concluir, la tercera sección está enfocada en la hipoacusia desde una perspectiva científica, conceptual y educativa.

En cuanto a las interacciones, los títulos se presentan inicialmente sin borde; al hacer clic, se realza el borde para indicar la selección, lo que a su vez activa la visualización del texto explicativo en una segunda interacción. En una última interacción, se cambia el color de fondo del ícono correspondiente a "Yo soy Daniela", cuya representación es un gato, su mascota favorita, para indicar que está seleccionado.

Una de las diferencias significativas en esta propuesta es el tamaño del logotipo, que se ha incrementado para permitir una mayor visibilidad de fotos, videos y textos, evitando así confusiones o mareos, una consideración que se cumple en todas las propuestas anteriores. Es fundamental no agregar más elementos relacionados con el mar, a fin de centrarse en la representación “poética” de la coclea con el caracol del mar, limitando las adiciones a la *overlay* de una concha diferente, que visualizará el texto explicativo de cada sección, y cuidando en todo momento la coherencia de la línea de diseño. Como fondo, se han utilizado algunas imágenes de la antropología visual de los participantes, lo que enriquece aún más la narrativa y el contexto del diseño, esta decisión final de diseño visual es atractiva, simple y navegable.

La siguiente etapa se trata de las pruebas de usabilidad en las que se hicieron algunas entrevistas de manera presencial, participativa y observacional para encontrar los posibles errores de usabilidad, de este modo, mejorar el diseño visual de interfaz tanto como el documental interactivo. A continuación, se presentan los análisis y las observaciones de las participantes que experimentaron con la interactividad del documental.

Pruebas de usabilidad.

Análisis y Observaciones

La intención del documental interactivo es obtener un buen diseño para satisfacer las intenciones comunicativas. Esto se realiza para comprobar que la estructura de contenido comunicativo cumpla todas las operaciones retóricas de la tercera categoría de Gifreu-Castells (2013). En primer lugar, el *dispositivo* es parte de la usabilidad de Nielsen que señala que debe ser “navegable, sencillo e intuitivo, Se busca crear un sistema arquitectónico en el hipertexto que no requiera un gran esfuerzo mental del usuario, permitiendo así una navegación eficiente y práctica (inspirado en Navarro, 2003, según Gifreu-Castells, 2013). Es crucial prevenir la sobrecarga cognitiva y la desorientación en el entorno hipertextual. Para lograrlo, diseñar una arquitectura de información sólida es fundamental, ya que refuerza la comprensión semántica y

permite al usuario interactuar de manera agradable.

Se hicieron las pruebas de usabilidad con 4 personas que viven con hipoacusia oralizada y con dos especialistas para lograr que sea navegable, intuitivo y agradable, así como disminuir la saturación cognitiva para que el esfuerzo de usuario sea óptimo. En lo siguiente, se enumeran las debilidades y errores de usabilidad encontradas:

Personas que viven con hipoacusia oralizada

1. Daniela: no tuvo dificultad para navegar, con el poco tiempo que tenía por la hora de su comida, se veía bastante cómoda y contenta. Aunque no tuvo oportunidad de ver la primera instrucción, entendía fácilmente el sentido de hover para visualizar la lista de iconos/personajes. Entendió que debía dar *click* a cada personaje para visualizar el video. No detectó el enlace de pantalla grande ni las palabras clave. Aunque dio *click* a UAM y MADIC, comentó que se salió del documental.
2. Alina: No tuvo dificultad para entender la interacción, solo tardó un poco al dar *click* en alguna categoría. Entendió que tenía que dar *click* a cada personaje para visualizar el video. No detectó el enlace de pantalla grande ni las palabras clave.
3. Diana: No entendió de qué se trataba la introducción y no tuvo oportunidad de ver la primera instrucción porque dejó pasar tiempo, tardó bastante al dar *click sobre* alguna categoría. Ahí se le preguntó por qué no dio *click* a una categoría. Respondió que le había dado una vez *click* y no aparecía la lista de botones hasta que lo hizo nuevamente y aparecía: esto es problema funcional. No entendió de qué se trataba del menú de "Inicio" en la barra de abajo y sugirió que "Inicio" debería ser "Introducción" por el video que se mostraba inicialmente.
4. Naomi: no detectó al inicio que tenía que dar *click* a alguna categoría, pues comentó que no la percibía como botón. Es la única que pudo detectar las palabras claves sobre el intertaz del control de video. También visualizó la parte del interfaz para ver más videos. Aunque no entendió rápidamente que la cóclea servía para regresar al menú y

sugirió que se pusiera debajo del texto que diga “MENU”. Dio *click* a UAM y MADIC y comentó que se salió de la pantalla grande al ver esas páginas.

Especialistas en hipoacusia

1. Patricia: sugiere explicar quién es la protagonista de manera breve e incluir un cuadro de lengua de señas en cada video porque no todos tienen el mismo nivel de comprensión de español.
2. Mónica: Hizo un ajuste de volumen. Mostró la misma dificultad al ver el primer icono de categoría pues daba *click* y no había reacción; tampoco intuyó que debía dar *click* en el texto de categoría. No vio las palabras clave. Se le complicó buscar el botón de regresar al menú, no encontraba la manera para regresar, pues no sabía que el ícono de la cóclea tenía la misma intención.

Especialista en el documental

1. Las sugerencias de Miguel Ortiz es dar sentido poético a las escenas de antropología visual para evitar aburrimiento a los usuarios y corregir redacción de la sección de categoría para evitar confusión. A pesar de estos comentarios, para él, la experiencia con el documental es interactiva.

Las observaciones de quienes participaron en la prueba de usabilidad están orientadas a corregir que las instrucciones estén a primera vista como un botón intuitivo, fácil de detectar, en caso de que las personas se pierdan y no sepan qué hacer. Es adecuado cambiar la palabra de Inicio a “Introducción” por la intención del video que se visualiza inicialmente. La introducción es como un "tipo de manual de instrucciones" que explica de que se trata y cuál es su objetivo para captar la atención del lector o de la audiencia con el fin que se muestren con más expectativas para saber de qué se trata el resto. La mayor dificultad de todas las personas es la falta de detección de dar *click* a las categorías, las palabras clave, el botón de inicio de “cóclea” y la barra inferior. Además, debo considerar mi mayor observación a los participantes que es la

velocidad de interés de leer la sección explicativa visualmente como un elemento de concha del mar cuando el usuario interactúa con efecto hover sobre el icono-botón. Finalmente, todas las sugerencias de las personas que me apoyaron en la evolución del documental incluso mis observaciones se tomaron en cuenta en la última versión del documental el cual se podrá ver en la liga de la UAM Cuajimalpa: <http://masalladelsonido.cua.uam.mx/>

Aportaciones

Una de las aportaciones que pretende hacer la cuenta de “Más allá del Sonido” en *Tiktok* e *Instagram* es hacer una diferencia cultural. Mucha gente en México no sabe qué es la hipoacusia oralizada, pues la confunde con la sordera y el uso de la lengua de señas. Es necesario corregir y resaltar que en el primer capítulo se le preguntó al Dr. Corvera si hipoacusia y sordera es lo mismo a lo que él respondió “todo es hipoacusia, pero socialmente hay quien identifica como sujeto con sordera a quien presenta un nivel de hipoacusia tan alto que no le permite comunicarse de forma auditiva verbal”, por lo tanto, hipoacusia o sordera, son parte de la diversidad auditiva. En el sentido de la comunicación humana, la hipoacusia oralizada se refiere a la comunicación oral entre personas que viven con hipoacusia y personas oyentes, en contraste con la no oralización cuya comunicación se da por medio de la lengua de señas.

Otra aportación está relacionada con los comentarios del Dr. Wulfrano Arturo Luna Ramírez. Dr. en Ciencias de la Computación, quien en el segundo coloquio de la onceava generación de la MADIC en la UAM Cuajimalpa señaló que en realidad se debe implementar la política de accesibilidad por el ambiente del ruido que podemos sufrir. Asimismo, se agrega la idea de la Dra. Mónica Rodríguez Valero quien invita a que todos pongan *closed caption*, una herramienta de accesibilidad y fácil de implementar en las reuniones que ayuda a las personas con discapacidad auditiva. Ella misma resalta que esto se debe implementar en las clases y en las reuniones de cualquier nivel para apoyar de manera rápida y eficiente a cualquier persona

que vive con hipoacusia oralizada.

A partir de este proyecto, el rector de la UAM Cuajimalpa ha indicado que es indispensable implementar subtítulos en tiempo real en todos los eventos en todas las sedes de la UAM. Con este proyecto se espera que no se dejen de lado estas prácticas de accesibilidad porque las personas con alguna discapacidad muchas veces quedan en el olvido con facilidad, por ende, las accesibilidades también quedan en el olvido.

La última aportación es el planteamiento de la promoción del documental interactivo de la Dra. Mónica Rodríguez Valero, lectora externa de la tesis, quien ha señalado que le gustaría que esto se lleve a cabo para compartir estos conocimientos y experiencias sobre la hipoacusia oralizada y así dar una fortaleza más a la inclusión social, no solo laboral. Asimismo, ha expresado que desea que el documental interactivo se establezca con un tiempo suficiente para transformar la forma de pensar y mirar con nuevas perspectivas laborales, sociales y culturales hacia las personas que viven con hipoacusia oralizada.

El motivo principal de este proyecto es ayudar a otros a abrir los ojos y entender que el mundo es imperfecto, diverso y que todos podemos hacer algo excepcional. En esta aportación, se agradece inmensamente la participación de todas las personas que viven con hipoacusia oralizada y a todas las personas oyentes que colaboraron en la creación del documental interactivo. Se espera que con el tiempo, se logre publicar dicho documental para ser parte de un cambio positivo en la sociedad, hacer conciencia y promover una sociedad más inclusiva y empática con las personas que viven con alguna discapacidad, especialmente en mi caso, con las personas que vivimos con hipoacusia oralizada.

Referencias Bibliográficas

- ACCIONA. (2023, noviembre 16). *Un mundo donde nos entendamos todos: la inclusión laboral de las personas sordas* | People ACCIONA.
<https://people.acciona.com/es/inclusion-y-diversidad/inclusiones-personas-sordas/>.
- Anders, V. (s/f). *Hipoacusia*. Recuperado el 2 de marzo de 2025, de
<https://etimologias.dechile.net/?hipoacusia>
- Asana. (s/f). *Gestiona el trabajo, los proyectos y las tareas de tu equipo en línea* • Asana • Asana. <https://asana.com/es?noredirect=>.
- Asociación Americana del Habla, L. y A. (ASHA). (2023). *Tipo, grado y configuración de la pérdida de audición*. <https://www.asha.org/siteassets/ais/ais-type-degree-and-configuration-of-hearing-loss-spanish.pdf>
- Atlassian Trello. (s/f). *Tu centro neurálgico de productividad*. <https://trello.com/es/tour>.
- Balanta Cobo, P., Estrada Hernández, R., Rodríguez Díaz, F., & Rodríguez Jiménez, N. (2014). Evolución del concepto de discapacidad: estado del arte de las investigaciones sobre el tema desde una perspectiva interdisciplinar. En M. Mendoza Molina (Ed.), *Configuración de la noción de discapacidad en un contexto de vulnerabilidad en Bogotá. Análisis interdisciplinar* (pp. 17–64). Editorial Universidad del Rosario. <https://doi.org/10.7476/9789587384758.0006>
- CEDECOM. (s/f). *WEBDOCS, DOCUMENTALES INTERACTIVOS*.
<https://www.youtube.com/watch?v=-zdcbiUeGJc>.
- Clark, J. G. (1981). Uses and abuses of hearing loss classification. En *Asha: a journal of the American Speech-Language-Hearing Association*.
<https://www.researchgate.net/publication/16145943>
- Dong, S., Meros, T., & Seenath, S. (2023). Workplace accommodation requests: Experiences of barriers and facilitators among deaf and hard-of-hearing. *Work*, 76(4), 1565–1578. <https://doi.org/10.3233/WOR-220632>

- Etkin, J. (2000). *Política, gobierno y gerencia de las organizaciones*. Prentice Hall.
- Fernandez Christlieb, F., Millán Campuzano, M. A., & Rizo García, M. (2014). *Comunicación humana en tiempos de lo digital*. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Cuajimalpa: Juan Pablos Editor.
- Freepik. (s/f). *Freepik | Diseña mejor y más rápido*. <https://www.freepik.es/>.
- Gago Berdejo, I., & Borrego Caballero, M. (2018, mayo 18). *Hipoacusia | Sordera | PortalCLÍNICA*. <https://www.clinicbarcelona.org/asistencia/enfermedades/sordera>.
- García Perales, F. J., & Herrero Priego, Joaquín. (2008). *Manual de atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo derivadas de discapacidad auditiva*. Junta de Andalucía. Consejería de educación, Dirección General de Participación e Innovación Educativa.
- Giani, C. (2024a). Tipos de comunicación - Cuáles son y cómo se clasifican. En <https://concepto.de/tipos-de-comunicacion/>. Concepto.
- Giani, C. (2024b, noviembre 13). *Comunicación asertiva - Qué es, características y tipos*. <https://concepto.de/comunicacion-asertiva/>.
- Giani, C. (2025). Comunicación - Qué es, características, tipos y funciones. En <https://concepto.de/comunicacion/>. Concepto.
- Gifreu Castells, A. (2013). *El documental interactivo como nuevo género audiovisual*. https://agifreu.com/interactive_documentary/TesisArnauGifreu2012.pdf
- Gobierno de México. (2021). *Con discapacidad auditiva, 2.3 millones de personas: Instituto Nacional de Rehabilitación*. <https://www.gob.mx/salud/prensa/530-con-discapacidad-auditiva-2-3-millones-de-personas-instituto-nacional-de-rehabilitacion?idiom=es>.
- Granberg, S., & Gustafsson, J. (2021). Key findings about hearing loss in the working-life: a scoping review from a well-being perspective. *International Journal of Audiology*, 60(sup2), 60–70. <https://doi.org/10.1080/14992027.2021.1881628>
- Grau Rebollo, J. (s/f). *Antropología audiovisual: reflexiones teóricas*.

- https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-70172012000100011.
- Hamiter, M. (2024). *Hipoacusia* (Vol. 2024). Manual MSD.
<https://www.msmanuals.com/es/professional/trastornos-otorrinolaringológicos/hipoacusia/hipoacusia>
- Hoek-Snieders van der, H. E. M., Boymans, M., & Dreschler, W. A. (2023). Communication strategies, personal adjustments, and need for recovery in employees with hearing loss who receive a communication group-training. *Hearing Balance and Communication*, 21(3), 216–223. <https://doi.org/10.1080/21695717.2023.2168414>
- Hua, H., Anderzén-Carlsson, A., Widén, S., & Lyxell, B. (2015). Conceptions of working life among employees with mild-moderate aided hearing impairment: A phenomenographic study. *International Journal of Audiology*, 54(11), 873–880.
<https://doi.org/10.3109/14992027.2015.1060640>
- (INEGI), I. N. de E. y G. (2020). *INEGI*.
https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=Discapacidad_Discapacidades_01_29827fe7-b1cd-4bd2-81d6-9d08bda47df8&idrt=151&opc=t.
- Juliarena, G. E. (2012). *Bilingüismo en sordos*.
<https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/31913>.
- Laoyan, S. (2025, enero 8). *Metodología Agile: TODO sobre esta forma de trabajo*.
<https://asana.com/es/resources/agile-methodology>.
- Lino-González, A. L., Mercado-Hernández, I., Castañeda-Maceda, M. V., & Arch-Tirado, E. (2012). *La hipoacusia. Educación y atención sanitaria a través de la historia de México*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:162694262>
- López, J. A. (s/f). *El documental de los años sesenta como arte: consideraciones de la película Crónica de un verano*.
- Lüders, D., Lopes, F. C., Gonçalves, C. G. de O., de Lacerda, A. B. M., José, M. R., &

- Marques, J. M. (2022). Hearing impairment among workers and satisfaction with the use of hearing aids. *Work*, 71(3), 661–669. <https://doi.org/10.3233/WOR-205263>
- Mariano, C., Néstor, F., & Fabio, V. (s/f). *Realización I – Clase XIII: clasificación de documentales según Bill Nichols*. <https://libretanegra.com/2020/06/20/realizacion-i-clase-xiii-clasificacion-de-documentales-segun-bill-nichols/?cv=1>.
- Meléndez Labrador, S. (2016). Internal communication in labor inclusion of people with hearing impairment in Bogotá: two case studies. *Investigación & Desarrollo*, 24(1), 26–52. <https://doi.org/10.14482/indes.24.1.8683>
- Microsoft Teams. (s/f). *Aproveche las características de accesibilidad de Microsoft Teams para disfrutar de una mejor experiencia de reunión o evento en directo*. <https://support.microsoft.com/es-es/office/aproveche-las-caracter%C3%ADsticas-de-accesibilidad-de-microsoft-teams-para-disfrutar-de-una-mejor-experiencia-de-reuni%C3%B3n-o-evento-en-directo-eec38ba3-689b-4ab4-8b6a-1c1c30259d86>.
- Miro. (s/f-a). *Descripción general de la accesibilidad de Miro*. <https://help.miro.com/hc/es/articles/19506114302354-Descripci%C3%B3n-general-de-la-accesibilidad-de-Miro>.
- Miro. (s/f-b). *Mantén la conexión con las aplicaciones e integraciones de Miro | Miro*. <https://miro.com/es/integraciones/>.
- Nichols, B. (1997). *La representación de la realidad*. Paídos.
- Olsson, S., Dag, M., & Kullberg, C. (2021). Hard of Hearing Adults' Interpersonal Interactions and Relationships in Daily Life. *Disabilities*, 1(2), 71–88. <https://doi.org/10.3390/disabilities1020007>
- Palmer, J. L., Newman, L. A., Davidson, S., & Cawthon, S. W. (2020). Life After College: Employment, Social, and Community Outcomes for Young Deaf Adults. *American Annals of the Deaf*, 165(4), 401–417. <https://doi.org/10.1353/aad.2020.0027>
- Piaget, J. (1970). La epistemología de las relaciones interdisciplinarias. En Apostel Léo,

- Berger Guy, Briggs Asa, & Michaud Guy (Eds.), *Interdisciplinariedad: Problemas de la enseñanza e investigación en las universidades* (pp. 153–171). ANUIES.
- Punch, R. (2016). Employment and Adults Who Are Deaf or Hard of Hearing: Current Status and Experiences of Barriers, Accommodations, and Stress in the Workplace. *American Annals of the Deaf*, 161(3), 384–397. <https://doi.org/10.1353/aad.2016.0028>
- Putnam, L. L., Goldhaber, G. M., & Garrido, F. J. (2020). *Fundamentos de Comunicación Organizacional*. Organizational Communication Global Network.
- Romeu, V., & Macías, R. (2011). La importancia de la comunicación intersubjetiva en las organizaciones. *Temas de comunicación*, 23–50.
- Slack. (s/f). *Accesibilidad | Slack*. <https://slack.com/intl/es-mx/accessibility>.
- Toboso Martín, M., & Arnau Ripollés, M. S. (2008). La discapacidad dentro del enfoque de capacidades y funcionamientos de Amartya Sen. *Araucaria. Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades*, 10(20), 64–94. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28212043004>
- Vázquez Herrero, J., García, X., & Gifreu-Castells, A. (2019). *Evolución del documental interactivo: perspectivas y retos para su consolidación*. 29, 127–145. <https://doi.org/10.25768/fal.ec.n29.a08>
- Viajar Buceando. (2023, noviembre 17). *Cine, género documental y el documental de naturaleza*. <https://www.viajarbuceando.com/cine-genero-documental-naturaleza/>.
- Villanueva Baselga, S. (2015). *Cine y cambio social: Análisis y caracterización del vídeo participativo como objeto documental*. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/ES_6b4a81bc1a26e3cec550f9dde2ef09fe/Details
- Wang, E. Q., & Piper, A. M. (2018). Accessibility in Action. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 2(CSCW), 1–25. <https://doi.org/10.1145/3274449>
- Zirión Pérez, A. (2015). Miradas cómplices: cine etnográfico, estrategias colaborativas y

antropología visual aplicada. *Iztapalapa. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 78, 45–70.

<https://doi.org/10.28928/revistaiztapalapa/782015/atc2/zirionpereza>

Zylberman, L. (2013). *Introducción al documental*.

<https://revista.cinedocumental.com.ar/tag/bill-nichols/>.

Anexos

Anexo A. Entrevista con un especialista médico sobre la hipoacusia oralizada

Entrevista cualitativa con el Dr. Gonzalo Corvera Bejar con la especialidad en Otorrinolaringología y subespecialidad en Neuro Otología.

El objetivo de la entrevista es entender y demostrar el verdadero contexto en el que las personas con hipoacusia viven y las dificultades que afrontan, también se busca identificar las posibles oportunidades para fortalecer el vínculo comunicativo, interpretativo y de entendimiento entre la persona que vive con hipoacusia oralizada y la persona oyente.

Presentación: Soy el Doctor Gonzalo Corvera Bejar, tengo especialidad en Otorrinolaringología y subespecialidad en Neuro Otología

1. ¿Cómo procesa la información un hipoacúsico mientras conversa con un oyente?

Respuesta: Lo que pasa es que esa es una pregunta un poco complicada porque lo que logra escuchar el hipoacúsico lo procesa igual que un oyente, le cuesta mucho más trabajo extraer la información, pero los procesos cerebrales son los mismos. Si sabemos que el estar esforzándose en escuchar produce efectos negativos en el sistema nervioso, eso lo veo sobre todo en personas de mayor edad, gente que tiene problemas auditivos a los 60, cuando los vemos a los 80, tienen mucho más probabilidad de haber desarrollado alzheimer y cosas así, que no aplicaría en alguien que ha tenido hipoacusia toda su vida, porque no hay precisamente el

mismo proceso cerebral, entonces, no es que procesen diferente, es que un hipoacúsico tiene que buscar, apoyo, ayuda, más ayuda visual y tratar de sacar información no auditiva de donde puede.

2. ¿Bajo el enfoque médico neuro otorrinolaringólogo, se sabe si el cerebro de una persona hipoacúsica se desempeña igual que el cerebro de una persona oyente?

R. si se sabe que es más o menos igual, inclusive gente que lee, que usa lenguaje manual, activa las mismas zonas del lenguaje que una persona que es oyente.

3. ¿Es normal que las personas con hipoacusia sufren de cansancio mental por la lectura de labios e interpretación de sonidos en las conversaciones con entornos ruidosos?

R. Claro, 100%, se dificulta muchísimo más, entre más complicado sea el ambiente acústico más difícil es y más esfuerzo hay que hacer y eso implica cansancio.

4. La hipoacusia es una discapacidad que se puede considerar invisible, pues no siempre se detecta a primera vista, ¿tienes alguna sugerencia para que el interlocutor oyente la pueda identificar?

R. Es muy difícil de identificar, hay gente que le gusta que se vean sus aparatos, por eso, para que la gente pueda ver que tiene un problema auditivo, pero, el problema es que hay muy poca empatía, o sea, la gente que escucha bien luego no tiene paciencia con la gente que no escucha bien, hay falta de información al público.

5. ¿Cómo debería comunicarse de manera adecuada el oyente para que el hipoacúsico pueda entender mejor?

R. El oyente debe hablar naturalmente a una voz, no tratar de elevar la voz de más, no tratar de gesticular de más, en todo caso acercarse más a la persona con quien está hablando para mejorar lo que se llama la tasa señal ruido, que lo que está escuchando sea lo mejor posible.

6. ¿Cuáles son los síntomas de hipoacusia si no se ha detectado a tiempo?
- R. Depende de la edad, un niño pequeño, pues no aprende a hablar, o si su pérdida a lo mejor no es tan profunda, tiene problemas, tiene retraso en aprender a hablar y problemas escolares, problemas de atención. Ya un adulto, empieza a tener problemas como zumbidos, dificultades sociales para conversar en ambientes ruidosos y cosas así.
7. ¿Hipoacusia es hearing loss en inglés y sordera es deafness en inglés?
- R. Sí, no son términos que estén muy bien estandarizados, científicamente es hipoacusia y punto, y sólo vemos los grados de hipoacusia, es muy rara la persona que no escuche absolutamente nada.
8. ¿Hipoacusia es lo mismo que la sordera?
- R. O sea, hay mucha gente, se tiende a llamar sordera a la persona que tiene una hipoacusia profunda y quien no tiene una hipoacusia tan profunda, no lo llamamos sordo o con sordera, pero son términos coloquiales no científicos, no técnicos, no lo usamos en literatura técnica o tanto en la comunicación.
9. Lo que pasa es que en lo que he investigado, se dice que un hipoacúsico puede entablar conversación con alguien, en cambio, el sordo no.
- R. Esa es una forma de autoclasificarse y la comunidad "silente" si lo tiende a usar más, para hablar de quien usa la voz y el lenguaje para comunicarse o quien usa señas.
10. ¿Pero generalmente, todo es hipoacusia?
- R. Técnicamente, todo es hipoacusia, pero socialmente hay quien le pone el nombre de sordera a quien tiene tanta hipoacusia que no puede comunicarse en forma auditiva verbal.
11. ¿Es verdad que los hipoacúsicos deciden hablar el español, en cambio los sordos eligen el lenguaje de señas?
- R. Exacto, pero esa es una decisión propia, esa clasificación, llamarlo hipoacusia,

llamarlo sordera, no es un estándar internacional consensuado, pero sí tiende a usarse de esa forma.

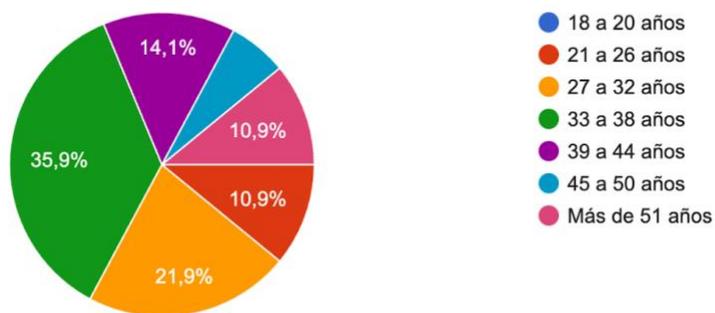
Anexo B. Primera encuesta

Sonidos Invisibles (Actualizado: Más allá del sonido): investigación del vínculo de comunicación, interpretación y entendimiento entre personas Hipoacúsicas (oralistas/oralizadas. Actualizado: personas que viven con hipoacusia oralizada) y personas oyentes en el ámbito laboral.

Agradezco mucho tu participación en esta tesis de la investigación para aportar un nuevo hallazgo significativo, positivo e inclusivo. Te pedimos que tus respuestas sean honestas. Toda la información será anónima y únicamente los datos serán analizados para dar un buen aporte a esta investigación con la intención de aportar soluciones para concientizar a la sociedad sobre la discapacidad auditiva, a su vez buscamos crear un panorama de mayor inclusión, respeto y entendimiento para nuestra comunidad.

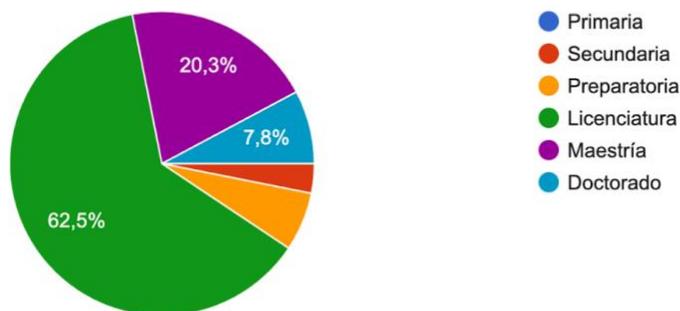
¿Qué edad tienes?

64 respuestas



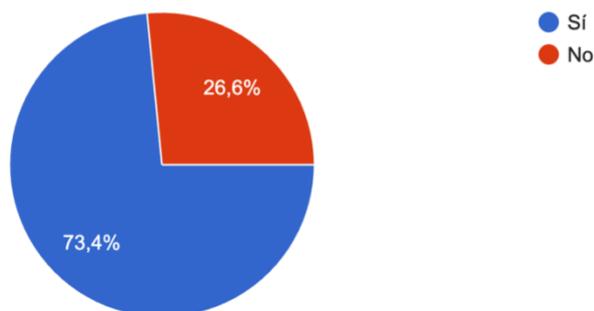
¿Cuál es tu nivel de estudios?

64 respuestas



¿Trabajas?

64 respuestas



Si respondiste que no, ¿por qué?

1. No aplica
2. Me encuentro fuera del país, hasta la actualidad no he podido encontrar un trabajo de acuerdo a mis necesidades: remoto al 100
3. Porque no he logrado conseguir trabajo me he sentido últimamente insegura
4. Renuncié en mi trabajo por mal trato de parte de mi jefa (aproximadamente hace 4 meses) y desde entonces no he podido encontrar trabajo.
5. He estado buscando un trabajo que tenga que ver con mi carrera desde el 2021

y no encontré nada, por ahora estoy haciendo mi servicio social

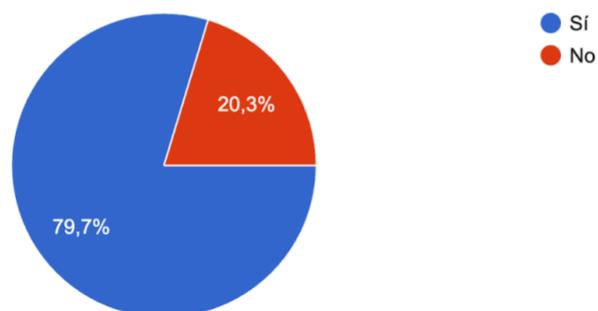
6. Falta de oportunidades
7. Porque trabajo de manera independiente como fotógrafa
8. Soy jubilada
9. Falta de oportunidades laborales
10. Motivos para cuidar a mi madre en lo que busco un trabajo temporal
11. Más o menos trabajos. Estoy en busca de otro trabajo
12. Porque hay abuso y hostigamiento laboral, no me siento bienvenida en algún trabajo con hipoacusia
13. Por problemas de salud. Además de tener hipoacusia tengo complicaciones del corazón recientemente descubiertas y también fibromialgia.
14. Porque todavía no me aplico para eso, sigo estudiando
15. Acabo de terminar un proyecto. Me tomaré un par de meses para terminar la tesis.
16. Me jubile en Junio 2023
17. Deje de trabajar para cuidar a mi bebé
18. Si respondiste que sí, entonces ¿en qué trabajas?
19. Soy docente en una Escuela Normal
20. Sector salud
21. Analista en una consultoría de asuntos públicos
22. Capturista (base de datos en excel)
23. Maestra de artes en una secundaria
24. Profesor de Tiempo completo Universidad Tecnológica de Chihuahua
25. Coordinador de obra civil y acabados
26. Funcionario
27. Tengo una florería

28. Fábrica de calzado
29. Soy arquitecta proyectista, trabajo en un despacho Fidela y desarrollo de departamentos en Tulum.
30. Maestra, terapia de lenguaje
31. Tengo negocio, doy clases y hago teatro
32. Investigación (Paleontología) y técnico laboratorista
33. Auxiliar administrativo
34. En mi consultorio como medica oftalmologa
35. Freelancer
36. Chef chocolatero
37. En una empresa de servicios de mineros.. yo soy aux. De administración/contable
38. Soy diseñadora UX/UI
39. En una escuela pública para los alumnos con discapacidad
40. En ser un empleado de la Planta Matriz de Tower Cleaners en Calgary
41. Web developer
42. Administrativo en gobierno de la alcaldía Gustavo A Madero
43. Terapeuta en estimulación temprana enfocada a niños con discapacidad auditiva
44. En CONTECON una empresa internacional de terminal de contenedores
45. Empecé mi negocio de repostería, y de Agencia de Viajes
46. Profesional de arte
47. Gerente de sustentabilidad
48. Doy clases de artes plásticas y estoy de apoyo de una maestra para niños sordos
49. Administrativa en el sector público
50. En un hospital público

51. En una empresa constructora y en un negocio independiente
52. Escritora
53. Excelencia de negocios (lean manufacturing)
54. Control escolar
55. Emprendedor pasto sintético
56. Asesoría y certificación de productos orgánicos
57. Soy maestra sombra con un niño discapacidad
58. Coordinadora de medios en mi negocio
59. Maestra de educación especial (cam), imparto clases nivel doctorado
60. Siempre trabajé en el ámbito social
61. Senior data engineer
62. Administradora en una constructora
63. En una inmobiliaria

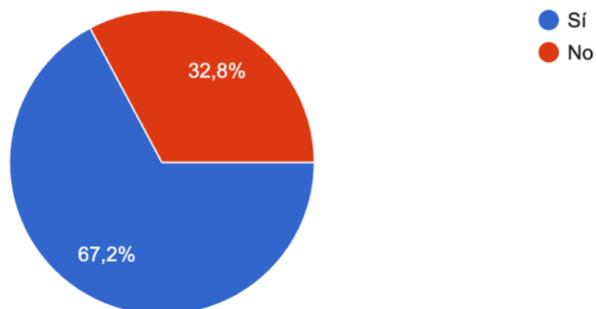
Cuéntame, ¿alguna vez has tenido dificultades de comunicación, interpretación y entendimiento con los oyentes en el ámbito laboral?

64 respuestas

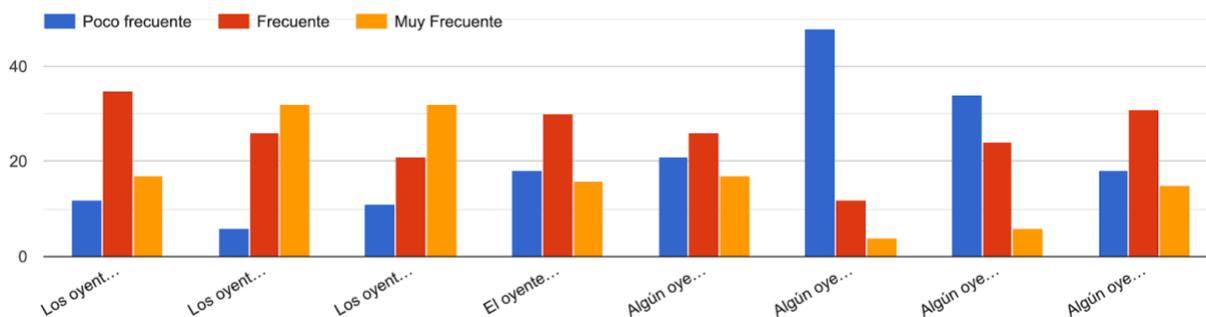


¿Alguna vez tuviste miedo o estrés de perder el trabajo por no sentirte parte del ámbito laboral o por no poder realizar bien el trabajo?

64 respuestas



Cuéntame ¿Cuáles fueron los factores que tuviste dificultades de comunicación, interpretación y entendimiento en el ámbito laboral?



Resultados de la gráfica anterior en orden:

1. Los oyentes hablan de lado:
 - a. Poco frecuente: 10 participantes
 - b. Frecuentes: 32 participantes
 - c. Muy frecuente: 17 participantes
2. Los oyentes hablan varios a la vez
 - a. Poco frecuente: 5 participantes
 - b. Frecuentes: 24 participantes
 - c. Muy frecuente: 30 participantes

3. Los oyentes hablan en el entorno ruidoso
 - a. Poco frecuente: 10 participantes
 - b. Frecuentes: 20 participantes
 - c. Muy frecuente: 29 participantes
4. Los oyentes hablan demasiado rápido o lento
 - a. Poco frecuente: 16 participantes
 - b. Frecuentes: 28 participantes
 - c. Muy frecuente: 15 participantes
5. Algún oyente no está consciente de mi problema de audición
 - a. Poco frecuente: 19 participantes
 - b. Frecuentes: 24 participantes
 - c. Muy frecuente: 16 participantes
6. Algún oyente me hace gestos groseros
 - a. Poco frecuente: 43 participantes
 - b. Frecuentes: 12 participantes
 - c. Muy frecuente: 4 participantes
7. Algún oyente no me da tareas laborales por algún medio visual o escrito
 - a. Poco frecuente: 31 participantes
 - b. Frecuentes: 22 participantes
 - c. Muy frecuente: 6 participantes
8. Algún oyente habla de enfrente, pero se olvida fácilmente que debe hablarte de esa manera
 - a. Poco frecuente: 17 participantes
 - b. Frecuentes: 27 participantes
 - c. Muy frecuente: 15 participantes

Con base en la pregunta anterior, comparte una de tus peores experiencias que viviste en el ámbito laboral con algún oyente.

1. Solamente cuando hay reuniones en salones que hay eco, se me dificulta entender
2. Cuando no entiendo lo q el paciente quiere comunicarse mejor pido apoyo con otro compañero y evitar malos entendidos
3. no tuve alguna experiencia desagradable por ahora, sólo que a veces hablan bajito y no los escucho
4. Pues dicha persona se burlaba porque no le entendía a la primera, y cuando me quería ofender por ejemplo decirme sorda, etc ,se tapaba la boca para que no me diera cuenta
5. Lo peores escenarios que podría imaginar, es recibir llamadas o mensajes de voz por parte de los clientes o tratar de estar en medio con los demás.
6. Falta un buen ambiente y relación en la comunicación y convivencia entre el/la oyente y el /la hipoacúsico/a
7. Me han hecho bullying una vez hace años, pero a partir de ahí ya no se presenta la situación ya que conozco a todos mis compañeros de mi entorno laboral
8. Mhhh... siempre les hago saber a cualquier compañero, jefe o mano de obra que no oigo y necesito leer los labios... por lo que siempre he tenido un ambiente en el que tienen que hablarme de una manera que entienda fácil. Lo peor es que un jefe se quejaba conmigo de que no podía hablar conmigo por teléfono... (fue mucho antes que saliera el whatsapp, pero ya había mensajes por sms)... le dije que si no estaba conforme, que me corra o renunciaba yo... me dijo que no es necesario... que le gustaba mucho como trabajo... En todos los jefes directos que he tenido, me han dicho que se sienten a gusto ya que me esfuerzo y desempeño muy bien ... Pero dejando a un lado el trabajo... Estoy muy

consciente que si yo no les hacía saber mi condición o me apenaba de mi condición auditiva, tendría más problemas... por eso siempre me hice entender que yo tengo discapacidad auditiva pero que no era impedimento para trabajar mejor incluso que un oyente

9. No he tenido ninguna, anteriormente llevaba audífonos y apenas entendía, pero ahora con implante osteointegrado me defiende bastante bien. Gracias
10. Las respuestas que di, fue del trabajo anterior, fue en una empresa de fertilizantes , duré 7 años, si fue algo difícil en cuanto al ambiente laboral, mi jefe no confiaba en mí porque yo no oigo, no me daba tareas porque según él que no podía hacerlo, en cuanto tuve compañeros de todo, los primeros años fue más difícil, pero ya después comprendí que yo tenía que enseñar a la gente de cómo tratarme, como de hablar de frente, que no me hablen de espaldas, ni llamadas, y así fue como logré tener varios de mis compañeros a mi lado, al final del tiempo que estuve hasta que renuncié todo mejoró... Puse mi negocio y ahora estoy muy feliz y a los clientes que llegan en el local les digo que no oigo, leo los labios y hasta ahorita no he tenido problemas. Entonces creo que es nuestro trabajo enseñar a la gente de cómo tratarnos, porque muchas veces es por ignorancia y... La clave importante es aceptar que tenemos esta condición, para que todo fluya de la mejor manera.
11. Me pone algunas más fáciles que porque no escucho
12. Hubo un tiempo que estaba en busca de trabajo para agarrar más experiencia laboral y entrar a un despacho diferente, fui a hacer una entrevista donde una amiga de la carrera trabaja y pues quedé, pero querían que comenzara a trabajar ya el lunes (era viernes cuando me dijeron) y me dijeron que me iban a pagar 14 mil cuando realmente ganaba 16 mil netos en mi otro trabajo, les dije oye peor me prometiste pagar 19 mil y me dijeron "si pero como requieres

asistencia especial no podemos pagar de nuestro bolsillo tratos especiales y es nuestra garantía en caso de que algo sale mal por tu culpa o similar, inclusive parte de su trabajo es hacer llamadas y cómo esa parte la haré yo pues es mi pago extra por hacer trabajo extra...” yo nunca pedí asistencia especial y mi sueldo es a base de mi experiencia y si tenía muy buena experiencia, ahí decidí decirles que no me interesaba el puesto. Ellos muy indignados me dijeron que me estaban haciendo un gran favor, porque ninguna empresa es así de inclusiva, mi amiga se enojó ese día y renunció porque no podía creer que sus jefes dijeran eso. Actualmente en mi trabajo soy muy feliz mi jefe es la persona más inclusiva, procura que siempre esté al tanto y siempre que no entienda algo me lo repite muchas veces incluso me lo anota por si se me olvida jeje nunca se basó en mi discapacidad para calcular mi sueldo, incluso proveedores, contratistas y clientes son muy amables conmigo me ven igual a un oyente y les da igual mi discapacidad pero toman en cuenta en no hacer llamadas telefónicas sino todo vía whats o correo, siempre es por escrito o en caso de emergencia o urgencia notas de voz pero yo tengo mi app que me transcribe todo y nunca he tenido problema.

13. Cuando me hablaban de lejos y de espalda sabiendo que me cuesta entender todavía se indignan porque no les entendiste o que te manden a contestar teléfono y se enojen si les dices el motivo
14. No les gusta repetir dos veces una tarea
15. Que se burlen de ti porque no lo entendiste y no te lo repiten y se enojan y luego se malinterpretan mucho las cosas por no aclarar!!
16. Trabajo en un consultorio y realmente quien viene a atenderse conmigo no sabe que tengo hipoacusia bilateral profunda en oi y moderada od, tampoco les ando contando a nadie, es mas ni a mis compañeros mismos de trabajo les digo

porque quiero hacer vida normal como el resto, se puede! Solo pido a la gente que pase solo o como máximo 1 acompañante, porque sino todos quieren conversar y realmente no me interesa saber del resto. Solo de mi paciente y su patología. Tuve una hija hace 1 año y nació con neuropatía auditiva bilateral, ya en espera de sus implantes cocleares está el pedido a la obra social y hacemos rehabilitación auditiva 1 vez por semana. Trabajar y estudiar se puede, solo que lleva más empeño de nuestra parte y tener las amistades correctas en el camino que te ayudan a salir adelante! Mi marido me acompaña mucho por lo que siempre me siento segura. Lo único que hasta el momento no me gusta mucho son las juntadas entre muchas personas y con música fuerte ya que me imposibilita mantener una conversación. Se puede y quiero que mi niña sea bilingüe en lo posible y voy a luchar por eso desde que tenga su primer día de activación de su implante. Cabe aclarar que uso audifonos pero me tengo que implantar el OI, aprendí inglés aparte del español, con empeño y esfuerzo se puede

17. Cuando trabajaba como ayudante de cocina, me costó trabajo porque los pedidos eran por medio de dictados.
18. En mi trabajo, no tengo ningún problema. Mis compañeras saben que tengo un aparato auditivo, pero a veces se olvidan de hablar despacio. No saben lengua de señas. Yo sola hago las tareas y actividades de administración/contabilidad. Me han dicho que lo hago excelente. Sin embargo, no he tenido muchos aumentos de salario porque ya llevo más de 5 años en el puesto
19. Solo que veo que a pesar de saber que existen personas con esta discapacidad no se esfuerzan por mejorar su dicción, abrir más la boca, hablar de frente.
20. No tengo problema
21. Hace muchos años, trabajaba en un pequeño restaurante en la caja, pero tenía

poco conocimiento en la contabilidad y me despidieron a los tres meses por no manejar bien las cuentas.

22. Acoso verbal y físico en Mexico, USA y Canadá (autismo y discriminación)

23. Al cambiar de trabajo mi leader era una persona que hablaba súper lejos del micrófono, entonces entendía muy poco

24. Cuando en una ocasión no entendí las palabras, es decir no captaba sus sonidos y lo que decían, me frustré y llore en el baño

25. No me cambian de puesto por no adaptar las áreas a mi discapacidad. Usarme como ejemplo de superación (capacitismo). Crear prejuicios pensando que no entiendo por no escuchar y sorprenderse al ver que hasta hablo.

26. La peor experiencia es la barrera de la comunicación con mi equipo del área, estaba en un puesto de auxiliar de atención al cliente, mi equipo no tenía ni mínima de conciencia de que yo necesitaba saber la información porque me dice después, luego cuando quiero pedir apoyo de algún trabajo o cuando tengo una duda que me sale con su “estoy ocupada(o)” pero cuando es a la hora de hablar chismes ahí se toman tiempo, eso es lo que me sucede de que no puedo saber qué está pasando actualmente la situación que hay la operación o que cambia el servicio cuando debemos ofrecer a los clientes o informarles. Me quedo como desconocimiento al tema, me he sentido muy excluida, muy sola, no había mucha inclusión ni accesibilidad.

27. Cuando estaba en Agencia de Viajes, al momento de hacer una reserva, era estresante porque tenía que preguntar tres veces el nombre de la persona para escribirlo de forma correcta y no hubiera tema ya fuera con el hotel, la aerolínea, etc.

28. Nunca tuve problemas

29. Que se me acabe la pila del implante coclear

30. No me paso en el trabajo pero si en la escuela que los maestros me daban la espalda muy seguido y yo no entendía el mensaje que me daban. Llevo poco desde que empecé a trabajar y no he tenido ningún problema aun.
31. Los momentos más incómodos por lo general los he tenido cuando tenía reuniones en otro idioma que no fuera el español. La experiencia más desagradable fue un caso en el que una persona (un nuevo jefe que había entrado en ese momento que pasó esa desagradable experiencia) intentó aprovechar mi discapacidad para intentar darle el puesto que se me había prometido del área a una chica que acababa de entrar a la empresa y de quien se hizo muy amiga, afortunadamente me di cuenta a tiempo y logré re-posicionarme en el puesto con el apoyo de mi primer jefe. ¿Cómo lo hizo? Esa persona aprovechó que yo estaba atendiendo a unas personas del negocio para que la chica diera el discurso que se suponía que yo tenía que dar como parte de ese nuevo puesto. Afortunadamente varias personas de la audiencia hicieron preguntas que la chica no supo responder y yo pude hacerme cargo contestando las preguntas de manera profesional, asertiva y oportuna :)
32. Afortunadamente, en el ámbito laboral no he tenido malas experiencias. Sin embargo, en una ocasión, mientras realizaba un trámite para obtener un permiso de circulación para una grúa en un lugar público, la persona que me atendió se burló de mí porque no entendía algunos términos. Opté por mantener la calma, ignorar sus comentarios despectivos y continuar con mi trámite, enfocándome en la tarea en lugar de la actitud negativa de esa persona.
33. Fue más en pandemia que era imposible comunicarme con las mascarillas
34. Que no me tenían paciencia y no valoraban mi trabajo y abusaban de mí.
35. Principalmente cuando estuve laborando en una universidad como docente tuve una crisis del síndrome de Ménière y mi directora nunca creía esos episodios

que me ponían tan mal y pedía ayuda para tener por lo menos uno o dos grupos menos, porque además de tener grupos también trabajaba como administrativo y atendía llamadas de teléfono y eso me estresaba mucho y mi directora me pedía más eficiencia de mi parte. Hasta que ya no pude más. Un día ella me llegó a decir que a ver con qué otra enfermedad le iba a salir, es decir... Ella insinuó que yo inventaba las enfermedades que tengo.

36. Mi peor experiencia que tuve es el jefe que me trata como discapacidad como tono de burla sabiendo que tengo problema auditivo así como también cuando me presenta a otra persona diciéndole que "yo no escucho y que yo leo labios", no fue necesario decirle esas palabras y no tuve valor de decirlo a él y lo peor de todos es que él también tiene una hija con discapacidad (desconozco que tipo de discapacidad pero he visto con silla de rueda y siendo adolescente se ve que casi no habla, parecieran que tiene edad de niña pequeña) así me la pasé aguantando a ese jefe como 5 años....
37. No tuve ningún problema solo lo peor cuando hay mucho ruido o muchas personas hablar rodeados
38. Es significativo el momento de estrés cuando estás en una actividad de interacción de lenguaje y de pronto se apaga la pila de un auxiliar, es difícil explicar al hablante que debes retirarte a cambiar la pila y es vergonzoso.
39. Ninguna
40. En un antiguo trabajo había una hombre que me acosaba constantemente. El llegaba a mi oficina todas las mañanas para ver como me fui vestida y siempre decía cosas impertinentes o fuera de lugar. En una ocasión, estaba afuera de la oficina junto con mis compañeras y empezó a hablar, pero por el tono bajo de su voz, no pude comprender lo que me decía. Al retirarse, tuve que pedir que mis compañeras me repitieran lo dicho, lamentablemente no eran cosas positivas o

gratas. En una segunda ocasión, el acosador me abrazó por detrás y me habló al oído. Me retiré tan rápido como pude. Lo que él desconocía era que yo no escuchaba del todo de ese oído, así que no pude saber que me dijo. De nuevo, pregunté a mis compañeras y ellas lamentablemente no alcanzaron a escuchar. Al reportarlo con mi jefe, fue muy difícil que él entendiera como yo sabía que era acosada, si muchas de las veces no pude captar las palabras que el acosador me decía. Ahí tuve que recurrir a mis compañeras como testigos oyentes. Al final, mi ex jefe no hizo nada al respecto, ya que el acosador era socio del lugar para emprendedores donde estaba nuestra oficina.

41. Antes de que me diagnosticaran hipoacusia -de hecho éste conflicto fue el motivo por el que fui a practicar una audiometría - tuve dificultades con una compañera de trabajo que afirmaba que yo la ignoraba. Había una opinión generalizada en el trabajo de que yo no le respondía cuando me hablaba o me daba una indicación. El problema escaló porque otras personas, a petición de ella, tomaron partido. En otros contextos -académicos y laborales- he comentado a las personas sobre mi situación y a pesar de que les he pedido que levanten la voz o tengan consideración no lo hacen. Algunas dicen que se olvida, a otras les da flojera, en un caso me respondieron que, aunque yo les había comentado mi falta de audición, no consideraban que fuera tan grave. Como he sido docente, en algunos casos me he enfrentado a que algunos (muy pocos) estudiantes deliberadamente bajan la voz para ridiculizarme por alguna molestia con relación a la clase o a mi método de enseñanza.
42. Que diera instrucciones a espaldas y se lo pides de nuevo y se lo dice de la misma forma y terminas pidiendo ayuda de que te diga de nuevo de que trata o bien que tengamos que ver videos y no tienen subtítulos y pierdes el interés y mejor pones atención sobre de qué opinan los demás.

43. Nada fue insalvable, mis compañeros siempre estuvieron a mi favor.
44. en ningún momento, soy paciente
45. No sabía que tenía aparatos y yo le hablaba muy rápido y él no me entendía pero tampoco me decía nada y las cosas no se llevaron a cabo bien y tuvimos problemas en la empresa.
46. No me siento muy identificada con esto porque al no padecerlo obviamente no paso por esos hechos
47. Mis padres antes tenían una tienda de abarrotes. Mi trabajo era atender a los clientes. Recuerdo que la mayoría de las personas en el momento que tenía que despacharlos, se daban cuenta por mi diferente forma de hablar. Que yo no hablaba bien. Y la mayoría de las veces no me entendían. Hasta varias veces me tenían que repetir. Y para evitar eso. Mejor querían que otra persona los despachara. Y hasta la fecha hace poco que deje de trabajar. Así era. Hay gente que busca la manera más rápida de que atiendan. Así no batallan conmigo. Y hay gente simpática que hace lo posible por entenderme. Y tener una comunicación agradable

Anexo C. Congresos actuales

Congresos de hipoacusia que han sido recurrentes:

- a. World Congress of Audiology (WCA): Este congreso internacional se centra en la audiolología y a menudo aborda temas relacionados con la hipoacusia, la evaluación auditiva y las tecnologías auditivas. <https://wca2024paris.com/>
- b. International Society of Audiology (ISA): La ISA organiza conferencias y simposios internacionales que abordan una variedad de temas en audiolología, incluyendo la hipoacusia. <https://isa-audiology.org/>
- c. Academy of Rehabilitative Audiology (ARA): La ARA organiza conferencias que exploran las últimas investigaciones y avances en la rehabilitación auditiva, incluyendo

temas relacionados con la hipoacusia y las prótesis auditivas. <https://www.audrehab.org/>

d. American Auditory Society (AAS): Esta sociedad organiza reuniones anuales que cubren una amplia gama de temas relacionados con la audición, incluida la investigación sobre la hipoacusia. <https://www.amauditorysoc.org/>

e. European Federation of Audiology Societies (EFAS): Esta federación europea organiza congresos y eventos que abordan cuestiones relacionadas con la audiología, incluyendo la hipoacusia y la salud auditiva. <https://efas.ws/>

Anexo D. Segunda encuesta sobre hipoacusia oralizada en el ámbito laboral:

Perspectivas de afectados en la comunicación

El objetivo de esta encuesta es mostrar los resultados que justifiquen la manera en que los medios pueden crear estrategias de comunicación adecuadas para fortalecer el vínculo entre personas oyentes y personas con discapacidad auditiva.

1) Giro de sector por género		
Género	Pública	Privada
Femenino	13	21
Masculino	4	7
Total	17	28
Porcentaje total	37,78	62,22
Total de personas	45	

2) Privada: Problemas de comunicación con el jefe				
Género	A veces	Siempre	Nunca	NC

Femenino	6	0	7	8
Masculino	3	1	3	0
Total	9	1	10	8
Porcentaje total	20,00	2,22	22,22	17,78
Total de personas	28			

3) Publica: Problemas de comunicación con el jefe

Género	A veces	Siempre	Nunca	NC
Femenino	3	1	9	0
Masculino	3	0	1	0
Total	6	1	10	0
Porcentaje total	6,67	0,00	2,22	0
Total de personas	17			

4) Privada: Problemas de comunicación con los colegas

Género	A veces	Siempre	Nunca	NC
Femenino	6	1	6	8
Masculino	0	1	6	0
Total	6	2	12	8
Porcentaje total	13,33	4,44	26,67	17,78
Total de personas	28			

5) Publica: Problemas de comunicación con los colegas

Género	A veces	Siempre	Nunca	NC
Femenino	7	1	5	0
Masculino	4	0	0	0
Total	11	1	5	0
Porcentaje total	24,44	2,22	11,11	0
Total de personas	17			

6) Propia empresa privada: Problemas de comunicación con los empleados

Género	A veces	Siempre:	Nunca:	NC
Femenino	4	1	3	13
Masculino	0	0	0	7
Total	4	1	3	20
Porcentaje total	8,89	2,22	6,67	44,44
Total de personas	28			

7) Privada: Problemas de comunicación con los clientes

Género	Si	No	NC
Femenino	3	5	13
Masculino	0	0	7
Total	3	5	20
Porcentaje total	6,67	11,11	44,44
Total de personas	28		

8) Pública: Problemas de comunicación con los clientes

Genero	Si	NO	NC
Femenino	3	7	3
Masculino	1	1	2
Total	4	8	5
Porcentaje total	8,89	17,78	11,11
Total de personas	17		

9) Privada: Junta laboral con todos los empleados

Género	A veces	Siempre	Nunca	NC
Femenino	3	8	2	8
Masculino	2	3	2	0
Total	5	11	4	8
Porcentaje total	11,11	24,44	8,89	17,78
Total de personas	28			

10) Publica: Junta laboral con todos los empleados

Género	A veces	Siempre	Nunca	NC
Femenino	10	3	0	0
Masculino	2	1	1	0
Total	12	4	1	0
Porcentaje total	26,67	8,89	2,22	0,00

Total de personas	17
--------------------------	-----------

11) Publica: Junta laboral privada con el jefe				
Género	A veces	Siempre	Nunca	NC
Femenino	6	0	7	0
Masculino	2	0	2	0
Total	8	0	9	0
Porcentaje total	17,78	0,00	20,00	0,00
Total de personas	17			

12) Privada: Junta laboral privada con el jefe				
Género	A veces	Siempre	Nunca	NC
Femenino	6	4	3	8
Masculino	6	0	1	0
Total	12	4	4	8
Porcentaje total	26,67	8,89	8,89	17,78
Total de personas	28			

13) Se aplican los subtítulos en la junta				
Género	A veces	Siempre	Nunca	NC
Femenino	5	6	23	0
Masculino	1	1	9	0
Total	6	7	32	0

Porcentaje total	13,33	15,56	71,11	0,00
Total de personas				45

14) Aplicar subtítulos			
Género	Si	NO	
Femenino	34	0	
Masculino	10	1	
Total	44	1	
Porcentaje total	97,78	2,22	
Total de personas			45

15) Uso de tablero visual con las tareas que realizar				
Género	A veces	Nunca	Siempre	
Femenino	12	13	9	
Masculino	2	6	3	
Total	14	19	12	
Porcentaje total	31,11	42,22	26,67	
Total de personas				45

16) En tu espacio laboral ¿te envían las tareas que tienes que realizar por computadora?			
Género	A veces	Nunca	Siempre
Femenino	10	8	16
Masculino	4	3	4

Total	14	11	20
Porcentaje total	31,11	24,44	44,44
Total de personas	45		

17) ¿Tuviste conflictos de entender a tu jefe o algún colega tuyo del trabajo?

Género	Si	NO	NC
Femenino	19	14	1
Masculino	2	7	2
Total	21	21	3
Porcentaje total	46,67	46,67	6,67
Total de personas	45		

18) Producto interactivo ideal

Género	Cartel informativo	Libro	Página web	Documental interactivo
Femenino	6	1	8	19
Masculino	3	2	2	4
Total	9	3	10	23
Porcentaje total	20,00	6,67	22,22	51,11
Total de personas	45			

Preguntas abiertas por medio de esta encuesta:

1. ¿Por favor, comparte cualquier cambio o mejoría que creas que sería beneficioso implementar en tu entorno laboral para que te sientas más cómodo/a y productivo/a?

- a) Paciencia y empatía
- b) Señalizaciones, empatía, reciprocidad
- c) Que estén capacitados para hablar con una persona hipoacúsica modulando bien
- d) Tener siempre subtítulos
- e) Trabajo en un mercado, y ponen una bocina justo detrás del local donde trabajo, la música está todos los días a un volumen que es molesto e incapacitante, no me deja escuchar a los clientes y es difícil no terminar con un dolor de cabeza o rinitis debido al ruido. Me encantaría saber si es que ya existe una regulación del ruido en espacios públicos y de lo se así, sería genial si se implementara.
- f) Todo lo que has dicho, capacitación, talleres, conferencias, etc. A mí me interesa hacer una investigación exhaustiva sobre las culturas de Sordos e Hipoacúsicos. Basándome en los periódicos y revistas antiguas. Sobre todo, sus orígenes.
- g) Capacitación al 100%
- h) En buscar más accesorios que puedan ayudar a mejorar la interacción entre un hipoacúsico y un oyente, en mi caso tengo planes de adquirir un micrófono que me permita escuchar la conversación sin perderme de un detalle importante que pueda afectar mi trabajo.
- i) Durante el proceso de entrevista tengan iniciativas de implementar prácticas inclusivas en caso de ser seleccionado y sino, pues, que sean abiertos a escuchar las necesidades de accesibilidad, Realmente tienen que orientarse bien de cómo podríamos llevar una comunicación efectiva y deben romper las creencias limitantes de que por ser sordos o hipoacúsicos no podemos hacer nada o que nos impedirá hacer algunas tareas.
- j) Apoyo económico para los aparatos auditivos o salud auditiva.
- k) Salas insonorizadas. Equipo de sonido de calidad
- l) La encuesta es amigable. Sin embargo, seleccione la opción como emprendedora, soy

yo como única trabajadora en mi emprendimiento. Acepte las respuestas como si tuviera clientes y organización. Sugiero colocar un nuevo ítem como persona sola en un emprendimiento por sí acaso. Lo que yo haría como emprendedora Hipoacusica está bajo mi responsabilidad asegurarme toda la accesibilidad comunicacional para entender mejor a mis clientes y posibles colaboradores

- m) Empatía y paciencia , hablar de frente viendo a la cara
- n) Trabajo en equipo y diversidad
- o) Las empresas canadienses no son incluyentes y accesibles. Es por la carencia de la cultura de conciencia.
- p) Por el momento yo dirijo mi negocio y tenía una empleada, nunca tuvimos problemas de comunicación porque en un principio aclare sobre mi hipoacusia y yo misma la capacité. Pero para otras empresas sería muy bueno que tuvieran pláticas de sensibilización sobre la discapacidad auditiva al menos una vez al año, y en las reuniones siempre usar una app de subtítulos ya sea Transcripción instantánea o por Meet Google.
- q) Hablarme de frente y claro
- r) Lo principal es la educación el ser sordos no significa que no seamos capaces de cumplir con nuestras labores de manera eficiente
- s) Usar tableros para todas las actividades que se quieran agregar a las establecidas ya que usualmente me llaman para comentarme al respecto. En estas ocasiones y en juntas ha pasado que hablan personas con mala dicción o voz baja y eso afecta mi entendimiento del trabajo. Es necesario que los empleadores comprendan en todo momento que se deben usar textos, infografías, tableros para explicarnos. Otro detalle son los mensajes de voz, aun cuando se les menciona de la discapacidad.
- t) Agradezco su interés en mejorar el entorno laboral para personas con Hipoacúsica. Creo que la implementación de medidas como implementar herramientas como subtulado en tiempo real en dispositivos móviles y una cultura de comunicación

inclusiva no solo me beneficiaría a mí, si no a todos discapacidad auditiva. Además considero que estas mejoras fomentarían un ambiente de trabajo más productivo y enriquecedor para todos

- u) El uso de LSM
- v) Creo que debe usar más visualmente como las presentaciones
- w) Tener subtítulos en tiempo real y avisar con señalización para los demás y recordar que se necesita alguna forma de tener comunicación porque muchas veces como es hospital olvidan bajar el cubrebocas
- x) Creo que si consideramos dar como taller o capacitación a esas empresas que emplean personas Hipoacúsicas ayudaría mucho el entorno para hacerlo mas incluyente en los compañeros y personal de la empresa
- y) Desconozco si para una persona hipoacúsica es incomodo que la reconozcan como tal, por ende creemos que lo mejor seria tratarla de manera normal igual que todos, pero sería interesante saber si para esta persona no le es incómodo reconocerla como persona hipoacústica y buscar un entorno de comunicación social mas favorable para ambas partes, lo mejor es que todos conozcamos mas sobre estas sorprendentes personas hipoacúsicas.
- z) Cartulinas con lenguaje de señas
- aa) Todo está muy bien
- bb) Mejorar en general las oficinas
- cc) Más comunicacion entre nosotros
- dd) Que tengan un curso sobre la hipoacusia y cómo comunicarnos
- ee) La utilización de material físico o bien subtítulos en caso de que sean videos.
- ff) Con la propuesta de la encuesta, me es suficiente.
- gg) Es perfecto mi trabajo... sería aun más perfecto con lentes inteligentes (smartglasses subtítulos) y que me ayudaran esos lentes con las llamadas... pero estoy muy agusto en

mi trabajo

- hh) Poner música con subtítulos, usar una app para transcribir
- ii) Pantalla o tablet con la aplicación gratis de traductor
- jj) tiempo y espacio exclusivo para las personas con capacidades diferentes
- kk) Capacitación y sensibilización al personal del trabajo
- ll) Transcripción de lo.que se trató/habló en la junta
- mm) No quiero un trato especial solo quiero q me incluyan hablando decente sin uso del cubrebocas y modulando bien
- nn) Cómo el negocio es propio, tengo mis herramientas, utilizo el transcriptor hay voy alguna reunión con mucha gente, cuando llegan clientes al local, casi siempre les indico que no oigo y leo los labios, todo ha sido cómodo,y muy productivo. Pero en un trabajo anterior(antes de la florería)si me hubiera gustado que varias personas fueran empáticas, y creo que todas las empresas deberían de tener una plática cada año de sensibilización sobre la discapacidad auditiva y de las demás discapacidades.
- oo) Falta el círculo de ambiente para la comunicación entre oyentes e hipoacúsicos
- pp) Una última pregunta, ¿Cómo te sentirías si al ingresar a un nuevo trabajo, se mandara un comunicado informando a todo el personal que ahora contrataron a una persona hipoacúsica oralizada (tú)?
- qq) Bienvenida!
- rr) Al principio cohibida, con expectativas positivas, esperando buena reacción del personal.
- ss) Me sentiría bien porque no tendría que estarles explicando a todos como hablarme o que no escucho bien.
- tt) Dependiendo del ambiente
- uu) Por una parte se sentiría como que me están señalando haha, estoy segura de que habría gente que tomaría eso para asumir incompetencia o estupidez de mi parte, pero

por otra parte, es importante que la gente sepa, primero, que hay alguien que necesita un extra de paciencia cuando le hablan y las medidas que se pueden tomar o se tomarán con el fin de que no haya malos entendidos, por ejemplo sería mejor si el documento explicara algunas medidas que pueden tomar los compañeros o demás jefes para comunicarse mejor conmigo, por ejemplo hablar de frente o preferir comunicación escrita como correos electrónicos, mensajes de texto o WhatsApp, incluso con notas o una libreta. Creo que sería buena idea para concientizar acerca de la hipoacusia, porque siento que a veces la gente cree que solo hay “oyentes” y “sordos” y no entienden que pueda haber algo en medio como la hipoacusia. A mi a veces me acusan de no tener discapacidad aunque dependo de mis auxiliares auditivos.

vv) Rara. Pero está interesante probarlo.

ww) Feliz de la vida

xx) Pensaría que la empresa es responsable y están buscando la manera de que me sienta integrada al nuevo equipo de trabajo.

yy) Me sentiría incluida y dispuesta a participar

zz) No me sentiría incómoda. Es bueno que todos estén al tanto y de cómo pueden adaptarse a mi forma de comunicación. Tienen que practicar mucho la empatía, no solo hacia los empleados sordos o hipoacúsicos, sino hacia los futuros clientes sordos o hipoacúsicos ya que pueden aprovechar a un amplio mercado no atendido para ofrecer los servicios de una empresa.

aaa) Un poco abrumada y apenada, porque siento que me van a ver raro y tratar como tonta, mejor que lo vayan descubriendo poco a poco.

bbb) Incómoda, expuesta y prejuizada

ccc) Se promovería un entorno inclusivo y amigable con la diversidad auditiva, así trabajaría con la mejor productividad, confianza, seguridad y profesionalismo

ddd) Excelente mucho mejor

- eee) Un poco de miedo al principio pero sería pasable
- fff) Me sentiría feliz y bien conectado.
- ggg) Me sentiría bien, porque ya sabrían al menos que no oigo, y no estar repitiendo cada rato de como me hablen
- hhh) Bien
- iii) Se siente raro porque se te quedan mirando como si fueras un bicho raro y no saben cómo tratarte pero poco a poco van mejorando la comunicación
- jjj) Estaría bien, para que se tome la importancia del asunto.
- kkk) Sin intérprete, con mi oraliza
- lll) Con más confianza
- mmm) Me siento incluida
- nnn) Super bien y nervioso a la vez por no saber cómo será la forma de comunicación
- ooo) Pues depende la verdad, pues es ahora que todavía en México se le desconoce mucho la palabra hipoacusia y mucho menos el existente de una comunidad Hipoacúsicas como son sus ajustes razonables y formas de vivir y necesidades para involucrarse en la sociedad. Considero primero como taller o capacitación y ya ahí ahora si que manden un comunicado informando el ingreso de alguien Hipoacúsico.
- ppp) Me sentiría con más confianza con todos mis nuevos compañeros, y creo que para ellos sería una forma de romper el hielo.
- qqq) Con curiosidad por aprender de su desarrollo personal.
- rrr) Bien
- sss) contenta
- ttt) feliz de saber que no importa la clase social o aspecto físico para dar oportunidad de laborar y poder convivir con todo tipo de personas sin excepción alguna
- uuu) Harían su mejor esfuerzo para hablar claro, claro que hay quienes se animan a empatizar

- vvv) Sin problema
- www) Me sentiría en un entorno más incluido
- xxx) Me sentiría más cómodo, si... aunque sé que con eso el personal llegará conmigo con más preguntas, pero no me molesta ya que llegarían a conocerme más y así mejora más rápido la línea de comunicación laboral entre ellos y conmigo gracias a la interacción.
- yyy) De maravilla
- zzz) No me gustaría. Genera prejuicios y profundiza los ya existentes
- aaaa) Me sentiría mejor y aceptada
- bbbb) incluida y satisfacción
- cccc) No
- dddd) Sería muy bueno para que haya mejor comunicación
- eeee) Solo rara
- ffff) Me encantaría, así ahorro de estar explicando cada rato que hablo diferente por causa de la Hipoacusia, o estar repitiendo de como me deben de hablar.
- gggg) Me sentiría orgullosa

Anexo E. Entrevistas cualitativas sobre hipoacusia oralizada en el ámbito laboral:

Perspectivas de afectados y especialistas.

- a. Entrevista realizada el 4 de abril de 2024 a una persona prelocutiva hipoacúsica en el entorno laboral. Él es ingeniero y coordinador de obra civil en Chihuahua.

01:28

Entrevistadora

Cuéntame sobre alguna experiencia negativa que hayas vivido como persona hipoacúsica oralizada en tu entorno laboral.

02:44

Entrevistado

...para las personas como nosotros es mucho más difícil encontrar un trabajo estable, bien pagado. Me ha pasado que he tenido que evitar trabajo de un año, hasta dos, hasta tres años sin tener trabajo y me ha tocado que en cuanto empiezan las entrevistas y se dan cuenta que soy una persona con problemas de audición, ya me tratan de cambiar el tema y decirme después te llamamos...

04:11

Entrevistado

...el único problema que de cierta manera con los compañeros de trabajo, pero siempre al principio de que es muy fácil que ellos crean, las personas oyentes crean que yo sea una persona más débil, pero gracias a mi carácter y gracias a mis habilidades sociales les he demostrado que soy muy capaz...

05:43

Entrevistado

...solo siempre es cuando se empieza una obra nueva y tengo que tratar a personas nuevas, sí es muy difícil, pero es que muchas veces tratan y piensan que soy una persona, como diría, una persona no tan inteligente, pero ya con el tiempo les demuestro que sí sé bastantes cosas y ya me respetan más...

07:06

Entrevistado

No siempre traigo puesto el procesador por el exceso de ruido que hay, pero siempre estoy pendiente de todo lo que pasa y mis compañeros son muy amables conmigo, me llevo muy bien con ellos.

07:54

Entrevistadora

¿Has experimentado situaciones de buenos o malos tratos por parte de compañeros o

jefes en tu lugar de trabajo debido a tu discapacidad?

08:11

Entrevistado

...yo creo que tiene mucho que ver con mi persona, que siempre traté de demostrar que soy capaz y como ellos se dan cuenta que sí tengo habilidades de comunicación, no hay una barrera porque leo los labios.

08:40

Entrevistadora

¿Has notado alguna diferencia en el pago salarial entre tú y tus colegas oyentes?

08:57

Entrevistado

Pues no necesariamente, más bien lo que sí he notado es que es mucho más difícil para una persona como yo que pueda crecer rápidamente como una persona oyente, o sea, tanto profesional como de salario, pero ahorita me pagan como si fuera una persona oyente y con experiencia.

09:56

Entrevistadora

¿Has sido despedido injustificadamente en algún momento debido a tu discapacidad?

10:45

Entrevistado

...mi jefe directo me dijo: "haces muy buen trabajo y siempre haces lo que te pedimos, pero siempre es muy bueno que des un cinco o 10% más de tu parte, no solamente lo que te pedimos", y he aprendido siempre a dar siempre ese cinco o 10% más.

11:54

Entrevistado

...es muy importante saber qué es lo que quiere nuestro jefe y actuar de acuerdo a ello

e, incluso, tratar de ver un poquito más allá de lo que te piden y tratar de ver el porqué de las cosas, por qué te piden esto y para poderles dar un poquito más de lo que te piden.

12:35

Entrevistadora

¿Alguno de tus compañeros te ha dicho alguna vez que no te entendieron cuando les dijiste algo o, te han preguntado qué quisiste decir del tema?

12:54

Entrevistado

¿Que si no me han entendido a mí?

12:57

Entrevistadora

Sí.

13:00

Entrevistado

A mí no me da pena que yo no entienda a alguien, preguntarle: “¿me lo puede repetir?”. Incluso lo he pedido hasta cinco veces a la misma persona y no me da pena, porque yo sé que a veces no entiendo o la persona no modula bien los labios o no habla bien y entonces al mismo tiempo si a mí me piden que repita las cosas, lo entiendo perfectamente y trato de modularlo o cambiar las palabras por otras para que me entiendan lo que quiero decir o pedir.

14:39

Entrevistado

Siempre que me doy cuenta que no me han entendido o falta algo por entender, siempre les pregunto, siempre.

14:58

Entrevistado

Yo digo que es una situación normal, incluso entre oyentes, tratan de comunicarse entre ellos y no se entienden, entonces tratan de pedir una repetición de lo que se pide o lo que te pregunta.

...digamos que tengo la habilidad de leer el lenguaje corporal o el lenguaje incluso facial, que de alguna manera creo que no me han entendido y cuando repito la pregunta o hago otra pregunta relacionada a lo que expliqué para ver si me entendieron y, si noto que no me entendieron, les explico: "que se me hace que no me has entendido" y les vuelvo a repetir... a mí no me da pena y creo que esa es la clave para una mejor comunicación: escuchar a los demás, no tanto hablar, sino escuchar.

17:01

Entrevistado

...sí considero que no soy una persona mediocre, pero tampoco soy una persona tan excelente que digamos.

17:52

Entrevistadora

¿Se han realizado adaptaciones o ajustes en los espacios de trabajo para mejorar tu desempeño como empleado hipoacúsico?

18:14

Entrevistado

Yo creo que mi jefe actual, que tengo mi jefe y que son dos: mi jefe y su esposa, el director general y la coordinadora administrativa general me tratan muy bien y son personas que considero que son amigos míos y ellos me consideran su amigo.

18:50

Entrevistado

Diré que ellos me ayudan mucho en el aspecto. Cuando hay reunión, siempre hablan

frente de mí para yo estar al pendiente de lo que dicen y a veces, si me pierdo de algo, con una señal o algo me lo repiten para yo estar al corriente de lo que se está diciendo la junta, porque a veces hay temas que tienen que ver conmigo y yo tengo que estar preparado y responder adecuadamente y la verdad es que yo siempre, cuando veo a una persona nueva, yo siempre me presento y digo: “disculpe”, para que sepa soy una persona que tiene problemas de audición y leo los labios, aunque tengo un procesador pero más para que sepa y que no es necesario.

19:50

Entrevistado

...se quedan mudos y no saben que decirme, yo les digo: “con calma”, hablan menos mal y, si hablan muy exagerado, les digo: “tampoco”... si es una persona que habla entre dientes... tienes que modular un poquito más tu cara para poder entender... siento que la mayoría de la comunicación es mi trabajo explicarles a la gente, y la gente con la que me llevo bien me empiezan a ayudar sola ellos ya conociéndome, ellos mismos ya les dicen a los demás: “él es una persona que no oye, tengan cuidado o si oyen algo peligroso avísenle”.

21:14

Entrevistadora

¿Has considerado la posibilidad de que los oyentes tienen su forma diferente de tener la comunicación hablada? ¿Es decir, se apoyan con los tonos de voz y el volumen de voces que ellos mismos interpretan realmente y nosotros no captamos esa información tonal?

21:56

Entrevistado

... ahorita con el procesador que tengo ya puedo oír más. Te diré de lo que mi experiencia. Antes del procesador usaba yo antes auxiliar... leer los labios es más para

mí como una interpretación de lo que dicen y entonces tengo que saber muy bien qué es lo que está diciendo la persona para no perderme ninguna palabra y cuando me pierdo una palabra es porque es una palabra que muy poco la leo o la escucho, por decir, y entonces es más difícil para mí entender que la cuál es la palabra que está diciendo.

23:16

Entrevistado

...gracias a ese apoyo, no tanto de las terapias, sino el apoyo de la familia que he podido crecer y entender la mayor parte de lo que se dice de la comunicación con los oyentes.

24:38

Entrevistadora

Como tú acabas de comentar, antes del implante, entonces ¿Qué medidas crees que podrían implementarse en el ámbito laboral y los espacios de trabajo para que te sientas más integrado y parte del equipo de trabajo sin experimentar exclusión?

25:10

Entrevistado

...las personas con discapacidad auditiva también tienen que dar de su parte. La empatía está, creo que la herramienta clave para una integración social, tanto el oyente debe entender a la persona con discapacidad auditiva, como también la persona con discapacidad auditiva debe entender las inquietudes de la sociedad oyente. Entonces los dos deben de trabajar para poder así la persona con discapacidad auditiva se pueda integrar laboralmente.

26:36

Entrevistadora

¿Qué sugerencias tienes para mejorar el vínculo de comunicación, interpretación y

entendimiento entre personas hipoacúsicas y oyentes en el ámbito laboral?

26:58

Entrevistado

Yo creo que esta implementación tiene que ser un trabajo de dos vías. aunque los oyentes lo implementen, las personas con discapacidad auditiva también tienen que dar de su parte y esta implementación es la empatía. Más que nada la empatía creo que es la herramienta clave para una integración social. Tanto el oyente debe entender a la persona con discapacidad auditiva, como también la persona con discapacidad auditiva debe entender las inquietudes de la sociedad oyente. Entonces los dos deben de trabajar para que así la persona con discapacidad auditiva se pueda integrar laboralmente.

28:13

Entrevistadora

¿En el caso que me comentaste, cuando tratas a las nuevas personas que llegan a tu trabajo, en ese sentido, alguna vez has considerado la posibilidad de que los oyentes tienen pena decirte que en realidad no te entendieron algo que les dijiste? ¿Si es así, cómo se hace para construir un acuerdo de comunicación? ¿Con confianza?

28:51

Entrevistado

“Hola, mucho gusto. Yo me llamo Em**** , soy una persona con problemas de audición, leo los labios, lo que necesite, pregúntame”. Yo creo que eso puede romper mucho el hielo entre una persona con problemas de audición, hipoacúsica, y una persona oyente. Eso me pasa mucho, no solamente en el ámbito laboral, yo creo que es una herramienta social, esa herramienta social ayuda mucho en el ámbito laboral y tratar de uno tener herramientas de socialización es lo más importante.

29:55

Entrevistadora

¿Qué opinas de que en los supermercados los empleados con discapacidad auditiva utilizan gafetes o letreros que no anuncian que son hipoacúsicos o sordos?

30:14

Entrevistado

...especialmente para las personas que tienen más problemas de comunicación, como las personas que usan mucho el lenguaje de señas o hipoacúsicos que se les dificulta la comunicación... utilice cualquier medio que le facilite poder que las personas oyentes se puedan abrir con esa persona... muestra el letrero yo soy una persona que no oye y así las personas, bueno, ya se dan una idea de cómo acercarse con él...

33:02

Entrevistadora

¿Piensas que sería mejor opción informar por medio de comunicados internos a los empleados de que tienen algún compañero hipoacúsico oralizado?

33:17

Entrevistado

Sí, yo pienso que es muy importante que todo el personal, ya sea de una maquina, una nave industrial y cualquier campo de trabajo, incluso puede ser la cocina, es bien importante que todos sepan que esa persona no oye, para que sepan cómo tratarlo o en caso de una emergencia, cómo hablarle.

33:57

Entrevistadora

¿En el espacio laboral, qué opinas de poner la señalética para que los compañeros y superiores sepan que tiene tal problema con la audición?

34:23

Entrevistado

...un símbolo que todos podamos usar. Por ejemplo, si tenemos una competencia deportiva, tengamos un símbolo aquí para que todos los del staff sepan con quién están tratando. Incluso, si uno trae en el trabajo, que todos sepan qué significa, porque igual si una persona nueva llega, pero aún así, aunque esa persona nueva no conozca a la persona, pero con el símbolo sepa esa es una persona que no oye, pero oralizada.

37:04

Entrevistado

...la persona como te dice en su área de trabajo, si lo pone en la pared, puede poner eso y para que la persona que llegue vea esa señal, para que automáticamente entienda que es una persona que no oye...cada persona con discapacidad auditiva tiene una manera diferente de desenvolverse y la señal puede poner: "soy una persona sorda que habla en lengua de señas". Entonces va a entender a la persona que necesita un intérprete. Esto depende de cada persona.

38:41

Entrevistadora

¿Qué sucede para que la hipoacusia deje de ser una discapacidad invisible? Pues no se indica a simple vista y así tus interlocutores sepan que deben hablarte de enfrente objetivamente, sin cubrebocas para la lectura labial.

39:10

Entrevistado

Yo creo que es la persona que tiene que explicar. Por ejemplo, yo siempre que llego a un lugar y necesito que me expliquen de una manera que yo pueda entender y decirle: "perdón, soy una persona que no oye, pero leo los labios, me tiene que repetir la pregunta o lo que me quiere decir". Ya sin pena, sin pena.

40:54

Entrevistado

Yo creo que entre más introvertida la persona necesita pedir ayuda. Especialmente hay personas especializadas que pueden enseñar a las personas introvertidas a utilizar ciertas herramientas para poder mejorar tu desenvolvencia con la sociedad.

44:22

Entrevistado

Es una cuestión de una cuerda, tú puedes jalar y soltar un poco. O sea, no tanto es tu problema, sino también hay que dejarle el problema a los demás para poder ser un poquito más seguros de nosotros mismos.

46:56

Entrevistado

...entonces cómo le hacemos para que tú me entiendas así? O simplemente decirle que yo te dije esto y esa persona: “bueno, perdón, yo entendí mal”, o sea, esa persona te lo va a decir...

47:56

Entrevistado

...no tanto la responsabilidad de uno, o sea, sí es, pero a la vez no tratar de forzar para que te entiendan. Sí, pero a la vez, ya que mandas una señal, esperar que el otro responda y, si tú te das cuenta que la otra persona no entendió, entonces es cuestión de uno mismo tratar de cambiar el sistema o lo que trata decir, la táctica, por decirlo así. Tú tienes una táctica y no te funcionó. Trata de cambiar la táctica para que te entiendan.

48:46

Entrevistadora

En caso de que no funcione la táctica, entonces ¿es posible acudir con recursos extras como la transcripción instantánea, es decir, los subtítulos en tiempo real?.

49:04

Entrevistado

Yo pienso que es una herramienta padrísima para la mayoría de los hipoacúsicos. Si yo tuviera mis lentes con los subtítulos, sería genial.

b. Entrevista realizada el 4 de Abril de 2024 a una persona hipoacúsica prelocutiva de Chihuahua en el entorno laboral.

03:56

Entrevistadora

Cuéntame sobre alguna experiencia negativa que hayas vivido como persona hipoacúsica oralizada en el entorno laboral.

04:08

Entrevistada

Bueno, este, ahorita tengo un negocio propio que es una florería y la verdad no tengo problemas hasta ahorita y porque pues estoy sola, yo soy mi propia jefa.

05:23

Entrevistada

...pero este, hay algunos clientes que me mandan audios y sí les aviso: "Discúlpame, este, tengo una aplicación para transcribir", ya me dicen que he pedido todo porque yo tengo un catálogo y está todo ordenado, dice qué diseño, los colores, entonces pues hasta ahorita no he tenido problemas.

06:07

Entrevistada

...pero el ambiente laboral sí era un poco pesado, ...cuando entré a la empresa pues estaba sola y no tuve capacitación porque hubo problemas internos... sí me hubiera gustado que toda la gente supiera que yo no oigo...

08:10

Entrevistada

...pero antes de entrar a esta empresa batallé mucho para conseguir trabajo. Sí hubo muchos problemas, me cerraban puertas, tuve muchas entrevistas, muchas veces no decía que no oigo y al final les decía perdón se me olvidó decir que no oigo y la persona que me entrevistaba: “ya se ocupó la vacante o luego te llamamos” y así.

09:09

Entrevistada

Yo creo que la clave para que el ambiente laboral sea más llevadero es que aceptes que no oyes y decir sin pena: “oye sabes que no oigo, háblame de frente, escíbeme o lo que sea”, y ya empezar a educar a la gente porque pues la gente no conoce. Como tú lo sabes, la discapacidad auditiva es invisible, no se nota porque como que la gente naturalmente tiene más empatía a un ciego a uno de silla de ruedas, les abre la puerta y así. No se nos nota, si nos hablan y no volteamos y ya nos dicen: “ay, son groseros”, lo ideal es avisar a la gente: “Oye, hábleme bien, articula, modula”, claro, de manera más amable.

10:34

Entrevistadora

En el caso de tu exjefe, de la experiencia anterior que tuviste, que no te permitía el crecimiento, tú crees que no fue debido a tu discapacidad auditiva, sino a algo más.

¿Pero no crees que haya sido un mal trato por parte de tu exjefe en tu lugar de trabajo?

11:02

Entrevistada

Que me haya tratado mal, no, pero como que dudaba de mi capacidad, como que no me tiene confianza. Sí, por lo de no oír... entonces, yo digo que es falta de cultura...

Créanme que sí trabajé el doble, tres veces más que los demás, pero trato de no tener rencor sobre eso, pues lamentablemente les falta mucha información.

14:24

Entrevistada

...entonces yo creo que una de las mejores opciones sería dar una plática en sensibilización, porque como no conocen lo que es la discapacidad auditiva, o sea, mucha gente nos trata mal por ignorancia, no porque sean malvados.

16:42

Entrevistadora

¿Y has sido despedida alguna vez en algún momento debido a tu discapacidad?

16:53

Entrevistada

No, nunca me han despedido... renuncié porque había entrado al trabajo entero de investigación y la que duré siete años, yo renuncié, o sea fue voluntario para poner el negocio en la florería.

17:39

Entrevistadora

¿Has destacado en algún puesto de trabajo en particular? ¿En un caso afirmativo, a qué lo atribuyes?

17:51

Entrevistada

Cuando di clases en una de las dos universidades, me dieron reconocimiento de que era la mejor maestra para enseñar. El grupo de alumnos tuvo mejores calificaciones cuando tomaron clases conmigo.

19:24

Entrevistadora

Algún colega oyente te ha preguntado a ti que si te entendieron o no cuando tú quisiste decir algo de algún tema.

19:41

Entrevistada

Yo soy la que doy el paso, si no te entendí, o sea, yo no me espero a que me pregunten, yo tengo que decir: “te entendí” o “no te entiendo”. Qué culpa tenemos de no oír.

20:25

Entrevistadora

Como dijiste que siempre das la iniciativa, entonces, ¿tú le has preguntado si te entendieron para cerciorarte de que tu mensaje haya sido comprendido?

20:50

Entrevistada

Sí, sí pregunto muy seguido porque a veces no sé qué tan fuerte o qué tan bajito hablo, porque estoy consciente que hablo diferente. Si estoy en una sala de juntas, ya les pregunto: “¿me escuchan?” y todos: “así” o “súbele más”.

21:20

Entrevistadora

¿Cómo te sientes respecto a tu reconocimiento como empleada en tu lugar de trabajo?

¿Te consideras excelente, bueno, regular o malo?

21:32

Entrevistada

Excelente

21:42

Entrevistadora

En tu empresa anterior, ¿se han realizado adaptaciones o ajustes en espacios de trabajo para mejorar tu desempeño como empleada hipoacúsica?

23:03

Entrevistada

Es que en aquel tiempo fue hace cinco años, o sea, apenas llevo cinco años con la florería, entonces hace cinco años no había subtítulos en el Zoom ni en el Meet, todavía no había existido eso, no había la transcripción. Yo me apoyaba con un compañero para que me dijera qué fue lo que dijeron nada más.

26:09

Entrevistadora

¿Cuáles consideras que son las principales barreras a las que te enfrentas como persona hipoacúsica en tu trabajo, en tu negocio?

26:41

Entrevistada

En mi negocio, pues las llamadas y otro problema, cuando hago entregas de flores en los fraccionamientos, en la caseta a veces no hay guardia, entonces hay como un interfón y si no hay nada, ni siquiera con el este (aparato auditivo) porque se oye como muy distorsionado.

28:07

Entrevistadora

¿Has considerado la posibilidad de que los oyentes tienen su forma diferente de comunicación hablada, es decir, se apoyan con los tonos de voz y el volumen de voces que ellos mismos interpretan y nosotros los hipoacúsicos no captamos esta información tonal?

28:45

Entrevistada

Depende de la persona, como que yo batallo más las voces graves, entonces cuando es un hombre con una voz grave y le digo: “discúlpame, es que no te oigo, no te entiendo, ¿puedes modular más?”, entonces sí hacen el esfuerzo, siento que cambian el tono de voz como más pausado o menos grave. Sí, pero no todos, o sea, hay de

todo.

29:20

Entrevistadora

¿Qué medidas crees que podrían implementarse en el ámbito laboral y los espacios de trabajo para que te sientas más integrada y parte del equipo de trabajo sin experimentar exclusión?. Hablo de tu trabajo interior.

29:50

Entrevistada

Si yo estuviera, sí me hubiera gustado que dijeran: “NP es química, va a trabajar en el departamento de investigación, ella tiene una discapacidad auditiva, habla perfectamente, cualquier cosa, se pueden comunicar de frente” y ya, yo creo que eso sí hubiera estado padre.

31:07

Entrevistadora

¿Qué sugerencia tiene para mejorar el vínculo de comunicación, interpretación y entendimiento entre persona hipoacúsica y persona oyente en el hábito laboral?

31:30

Entrevistada

Que nosotros mismos hacia los oyentes debemos dar la iniciativa de que nos hablen mejor, si la persona sabe, va a saber cómo tratarlos, pero, si no lo sabe, ¿cómo va a saber cómo tratarlos?

32:01

Entrevistadora

¿Alguna vez has considerado la posibilidad de que los oyentes tienen pena de decirte que en realidad no te entendieron algo que les dijiste? ¿Si es así como lo haces para construir un acuerdo de comunicación con confianza?

32:28

Entrevistada

Pues les pregunto: ¿me entendiste? Yo creo que es lo mejor preguntar, pero sé también que hay personas que no son como yo, que sí son más introvertidos, les da vergüenza, entonces yo le diría a esa persona hipoacúsica que tiene vergüenza que no le dé pena, que es su derecho que nos hablen bien.

33:15

Entrevistadora

¿Qué opina de que en los supermercados los empleados con discapacidad auditiva utilicen gafetes o letreros grandes donde anuncian que son hipoacúsicos o sordos?

33:36

Entrevistada

Estaría maravilloso, porque así me imagino, si yo entro a Walmart y veo esta área de frutas y verduras... y veo que está una persona descargando fruta, suponiendo que soy oyente, le empiezo a hablar, pero no tiene ningún logo, pues como voy a saber, voy a pensar que es grosero, pero si tiene un logo que es el la orejita y diagonal, pues me doy cuenta que esa persona no (oye)... entonces estaría muy bueno que hubiera indicaciones de que esa persona no oye.

34:28

Entrevistadora

Entonces, ¿tú recomiendas que sea un símbolo como tú acabas decir, un símbolo chico para que la otra persona identifique a esa persona que no oye?

34:40

Entrevistada

Sí y a mí me tocó una vez ver a una persona con una playera en un restaurante que era sordo: "Escríbeme, si sabes señas, me puedes decir señas" y la gente que llegaba se

interesaban más y lo trataban muy bien. Entonces, qué padre sería que, en todas las tiendas, en donde sea, tuvieran playeras con el logo o alguna leyenda.

35:45

Entrevistadora

Estás de acuerdo que haya un símbolo diferente que indique que esa persona no habla y que haya otro símbolo diferente de que esa persona sí habla (oralmente). O sea, me refiero como un logo, así como un logo que indica de una manera obvia.

36:07

Entrevistada

¡Claro! y se confunde que son los que hablan en señas, pero no saben que existimos nosotros los que estamos en medio, que hablamos y no todos sabemos señas.

37:11

Entrevistadora

En mi caso tuve terapia de lenguaje, pero nadie me enseñó a leer los labios. Yo misma me enseñé, no sé cómo, pero me enseñé.

37:27

Entrevistada

Es natural, es tu manera de sobrevivir, pero no todos tienen la habilidad. Tú tuviste la habilidad por suerte, pero no todos tienen la habilidad. Incluso muchos de la comunidad sorda, o sea, los que usan señas, muchos no saben leer los labios. Por eso, ellos no saben el español escrito. O sea, su lengua de señas es otro idioma, pero el español es otro idioma.

38:04

Entrevistadora

Cuando ellos mismos hablan con el idioma de español, ¿no te has dado cuenta que

tienen su propio tono de voz cuando están bromeando o cuando están siendo sarcásticos?, pero no mueven la cara, en ese sentido de la comunicación; por eso, vuelvo a preguntar ¿eso es difícil de interpretar para nosotros los hipoacúsicos?

41:07

Entrevistada

Cuando era más pequeña, sí batallaba mucho, no sabía cuándo estaban bromeando y sí era muy pesado para mí, muy pesado para mí... si yo le ponía un límite, o sea, "ya basta, trátame bien, me siento mal" y ya la persona recapacita ...

42:11

Entrevistadora

Sobre tomar la iniciativa, ¿crees que eso no solo debes hacerlo tú, sino también la persona oyente?

42:43

Entrevistada

Mira, sí debe de ser trabajo de las dos personas, pues tú tienes que ponerle tu parte y ya la persona agarra la onda y ya se pone de su parte.

43:59

Entrevistadora

Cuando se trata de una actividad laboral que es muchísima información, que implica mucho lo auditivo, ¿estás de acuerdo que la persona hipoacúsica no debería hacer el triple esfuerzo, sino que sea un balance de esfuerzo entre la persona oyente y la persona hipoacúsica?

44:56

Entrevistada

Sí estoy de acuerdo que debería ser menos esfuerzo para una persona hipoacúsica. Claro, no es justo. En el caso de que es mucha información, como una capacitación o

algo así, aquí sí debería de poner espacio la empresa, no sé, dar imágenes, mandar por correo, mandar una presentación por escrita antes de hablarlo para que vea, tenga la idea de que de lo que van a hablar. Sí, eso es parte de la empresa, es su obligación y nosotros tenemos derechos, más derechos que obligaciones. Sí ellos deben de esforzarse más que nosotros.

45:58

Entrevistadora

¿Nunca has tenido, por ejemplo, ningún conflicto de comunicación con alguna persona oyente en tu entorno laboral, en todos los trabajos que has tenido?

46:47

Entrevistadora

¿Y crees que eso se debe porque tienes así tu personalidad? ¿Eso tiene que ver, no?

46:55

Entrevistada

Mi personalidad me ha ayudado, pero también me pongo a pensar qué harían las personas introvertidas.

c. Entrevista realizada el 7 de abril de 2024 a una persona prelocutiva hipoacúsica en el entorno laboral. Trabaja como auxiliar de intendencia y oficial de servicios administrativos en la UNAM.

27:55

Entrevistadora

Cuéntame sobre alguna experiencia negativa que hayas vivido como persona hipoacúsica oralizada en tu entorno laboral.

28:29

Entrevistada

Cuando hacen asamblea para tratar asuntos de trabajo laborales, no le puedo entender

a nadie. Hoy está mi delegado hablando y tengo que usar una app que se llama Google Meet para leer los subtítulos de lo que van diciendo los delegados de las personas que participan en la asamblea, pero no es tan útil el Google Meet porque estamos en un espacio, sino que está sentado en un punto y el celular no alcanza a escuchar a una distancia a una persona que está lejos y no sabes qué está diciendo. Entonces, a veces no sé cómo participar si me pierdo de información para tratar este asunto laboral.

29:58

Entrevistadora

Cuéntame sobre alguna experiencia positiva que hayas vivido como persona hipoacúsica oralizada en tu entorno laboral.

30:11

Entrevistada

Positiva, pues mucha gente me ha reconocido que no escucho, pero que sí hablo. Se han dado cuenta de que cuando no traigo los aparatos me tienen que hablar de una forma diferente, no tienen que hablar más de frente, ha tenido que repetirme las cosas. Han mostrado algo de empatía... hacer los oficios para todas las funciones de secretaria, les explico que sí puedo hacer estas funciones, no es necesario nada, excepto por buscar llamada y te aceptan eso cuando tienes razón, puedes hacer esto, esto y no te preocupes por eso. Y no te preocupes por el teléfono. Ya me está transmitiendo.

33:34

Entrevistadora

¿Has experimentado situaciones de buenos o malos tratos por parte de compañeros o jefes en tu lugar de trabajo debido a tu discapacidad?

33:57

Entrevistada

33:57

Antes, cuando estaba trabajando como auxiliar de intendencia, sí llegué a vivir situaciones de discriminación de auditismo. Teníamos una asamblea con el jefe y cuando no le entendía el jefe le preguntaba a una compañera: “¿qué dijo el jefe?”, y me decía: “es que no pones atención”, E: Sí pongo atención, pero no escucho, no lo entendí; compañera: “Ay, bueno, luego te digo”; E: “No, pero es que necesito saber qué voy a hacer con eso”; compañera: “No pasa nada, aquí quédate, el jefe no te va a decir nada”. También iba con el jefe directamente y le preguntaba: “¿qué tengo que hacer?” “¿Cómo está la situación?”, etc. El jefe directamente..., cuando no entendía algo, le digo: “perdón, no te entendí”, y me repetía, pero mis compañeras estaban buscando que yo perdiera información para no hacer las cosas como ellas.

36:31

Entrevistadora

¿Has destacado en algún puesto de trabajo en particular? ¿En caso afirmativo, qué crees que contribuyó a ello?

36:42

Entrevistada

Sí, bastante. He ofrecido clases de lengua de señas en mi trabajo y esto ha sido un impacto y ha sido impresionante para mis jefes, mis autoridades e incluso me han solicitado visita guiada.

Entrevistadora

¿Y cómo se creó la confianza para que te dijeran que no te entendieron?

39:01

Entrevistada

Pues desde el principio, tuve que explicarles, me presenté y les dije: “tengo una pérdida auditiva y a veces necesito que me hablen de frente” y si hay alguna vez que no me

entienden me lo pueden preguntar y me dijeron: “no, si te entendemos perfectamente y tú hablas muy bien”.

39:30

Entrevistadora

¿Les has preguntado si te entendieron para cerciorarte de que tu mensaje haya sido comprendido?

39:47

Entrevistada

No, no les he preguntado, pero sí he notado que sí me entendieron porque me responden.

40:54

Entrevistadora

¿Y estás de acuerdo que en ámbito laboral siempre es parte de lo social?

41:09

Entrevistada

Sí, sí, porque también tiene que ver cómo es el trato social en el departamento en el que estás y también tienes que revisar si no hay un abuso de poder y si no hay una discriminación entre compañeros. También he notado departamentos que sí se ponen de acuerdo para discriminar a una persona y entonces también tengo que investigar socialmente cuál es su intención en el trabajo, porque hay gente que va al trabajo solo para echar chisme y no a trabajar.

42:11

Entrevistadora

¿Cómo te sientes respecto a tu reconocimiento como empleada en tu lugar de trabajo?

¿Te consideras excelente, buena, regular o mala?

42:23

Entrevistada

Me considero excelente porque incluso he hecho trabajos que nunca se imaginaron que yo lo iba a lograr.

43:09

Entrevistadora

¿Se han realizado adaptaciones o ajustes en los espacios de trabajo para mejorar tu desempeño como empleada hipoacúsica?

43:23

Entrevistada

Pues sí, por ejemplo, en el departamento donde yo estoy, normalmente tenemos que contestar las llamadas, pero cuando suena el teléfono y ven que yo no puedo contestar, ya sea mi jefe o mis compañeros van a contestar el teléfono sin ningún pero y hacen una adaptación.

44:33

Entrevistadora

¿Cuáles consideras que son las principales barreras a las que te enfrentas como persona hipoacúsica en tu trabajo?

44:45

Entrevistada

Por ejemplo, en las asambleas es difícil participar. No puedo participar libremente y expresar mi punto de vista porque me pierdo de mucha información y a veces lo que pasa mucho es que entre muchos compañeros asisten a la asamblea con cubrebocas y eso dificulta más el acceso a la información.

45:55

Entrevistadora

¿Has considerado la posibilidad de que los oyentes tienen una forma diferente de

entender la comunicación hablada, es decir, se apoyan con los tonos de voz y el volumen de voces que ellos mismos interpretan diferente y nosotros no captamos esa información tonal?

46:21

Entrevistada

Una compañera que está queriendo gritarme, hablarme de un tono que me hace sentir ¡híjole!, no me siento bien con ese tono, creo que estás buscando hacerme sentir mal y le digo: “perdón, me puedes bajar la voz porque no te entendí, háblame bien, bájate el cubrebocas y háblame muy bien” y obviamente se enoja mi compañera que ya no quiere decirme nada. No me digas nada.

47:56

Entrevistadora

¿Tú como hipoacúsica oralizada puedes diferenciar cuando algún oyente está usando un tono sarcástico como si fuera un actor? ¿Puedes captar esa diferencia que está hablando pero no sabes si está bromeando?

48:27

Entrevistada

No, no diferencio cuando están hablando con un tono sarcástico o cuando están hablando con la verdad.

48:54

Entrevistadora

¿Qué medidas crees que podrían implementarse en el ámbito laboral y los espacios de trabajo para que te sientas más integrada y parte del equipo de trabajo sin experimentar exclusión?

49:15

Entrevistada

Para empezar, concientizar a mis compañeros y a mi jefe sobre la situación en la que vive una persona hipoacúsica... formas de presentar la información con tal que la persona con pérdida auditiva entienda bien, ya sea usando WhatsApp, modulando bien la boca... aunque le pidas que modules bien la boca no lo hacen porque no saben cómo modular la boca y siguen hablando igual.

50:53

Entrevistada

También hay que enseñarles a ser más empático, porque pierden mucho la paciencia, se enojan y no entienden, creen que a lo mejor yo estoy abusando de eso y no es así.

51:18

Entrevistadora

¿Estás de acuerdo que para mejorar el vínculo comunicativo se trata de las dos personas, la persona oyente y las personas hipoacúsicas?

51:46

Entrevistada

Claro, claro, porque en un vínculo comunicativo están participando las dos personas, los dos tienen que hacer todo lo posible para que los dos estén entendidos y se escuchen.

52:17

Entrevistadora

¿Qué opinas de que en los supermercados los empleados con discapacidad auditiva utilizan gafetes o letreros donde anuncian que son hipoacúsicos o sordos?

52:34

Entrevistada

Me parece perfecto, porque así te das cuenta de que tú misma tienes que cambiar tu forma de actuar, tu forma de hablar. Para solicitar algo que tú necesitas, tienes que pedirlo de una forma diferente a la que normalmente pide.

53:17

Entrevistadora

¿Qué opinas de poner señalética en los espacios laborales para que los compañeros y superiores sepan que es un empleado con hipoacusia?

54:05

Entrevistada

Pues tienen sus ventajas y desventajas. La ventaja es que hay gente que puede ser empática y puede cambiar su forma de comunicarse contigo, y la desventaja es que usan esa señalética para decir entonces mejor no trato contigo porque yo no voy a cambiar mi forma de actuar para que usted me entienda, ¿no? Hay gente muy individualista, hay gente muy egoísta, pero también hay gente muy empática.

54:51

Entrevistadora

¿Y qué pasa si fuera una señalética más chica, como un símbolo? Un símbolo que informe todo, que se trata de la persona que puede comunicarse.

55:12

Entrevistada

Para los sordos como tal, que ellos realmente no escuchan nada, la persona tiene que acercarse, tocarle el hombro y, en cambio, los hipoacúsicos, en un ambiente silencioso, “cuando me hablan, yo volteo y no hay mucho problema”.

56:54

Entrevistadora

¿Piensa que sería mejor opción informar por medio de comunicados internos a los empleados de que tienen algún compañero hipoacúsico oralizado?

57:26

Entrevistada

Sí, sí estaría padre hacer eso. Sin embargo, hasta los mismos jefes no saben qué es hipoacúsico oralizado. Entonces, primero hay que difundir la información sobre la hipoacusia, la sordera y cuál es la diferencia de ambos. Simplemente hay que enseñarles desde la primera y ya después le pides al jefe que si puedes informar a sus subordinados, a sus compañeros, que tienen una compañera con esa pérdida, que por favor tratemos de comunicarnos de una forma más accesible para que ella pueda hacer mejor su trabajo.

58:32

Entrevistadora

¿Entonces, qué sugieres para que la hipoacusia deje de ser una discapacidad invisible?, pues no se identifica a simple vista. Ya sabes que las mujeres usamos el cabello largo y no se identifican en cuanto a los implantes o los aparatos y por eso no se identifica a simple vista. Entonces eso haría que deje de ser una discapacidad invisible y así tus interlocutores sepan que deben hablarte de frente, objetivamente, sin cubrebocas para la lectura labial.

59:14

Entrevistada

Pues yo me acerco a cada uno de mis compañeros y les explico mi situación de que pierdo información cuando usan cubrebocas, cuando hablan de esa forma, cuando no sé qué. Incluso mis compañeros se han dado cuenta de cuando somos varias o varios y estamos estableciendo una conversación grupal, yo tengo que poner mucha atención a la persona que está hablando y estoy leyendo los labios y otras personas se dan cuenta de que entonces tengo que presentarme.

01:00:12

Entrevistada

...o por ejemplo, cuando me hablan de espaldas, yo me pongo enfrente de ellos, digo:

“perdón, hablaste para atrás, no te entendí nada, tengo que leer tus labios” y ya como que ya empiezan a visibilizar la hipoacusia solamente con mis actos, con mis acciones, empiezan a darse cuenta de que ok, aunque hable bien, aunque escuche más o menos, tengo que ponerme un frente para que me entienda.

01:00:55

Entrevistadora

¿Sabía que existen los lentes de realidad aumentada con subtítulos en tiempo real?

01:01:19

Entrevistada

Sí, sí sé que existen. De hecho los llegué a ver en la serie de Eco, pero estos sí, Eco es una serie.

01:01:40

Entrevistadora

¿Sabías que existen los lentes de realidad aumentada en tiempo real en la vida real?

01:02:00

Entrevistada

Pues esta serie mostró un rato de que se ponían lentes de contacto y te leía, te ponían subtítulos o te mostraban la seña.

01:02:37

Entrevistada

Sin embargo, estos lentes están en EE. UU y apenas está empezando a difundirse y va a tardar mucho tiempo para que llegue a México, sobre todo por el costo.

01:02:55

Entrevistadora

¿Qué pasaría si hubiera una cierta inversión de apoyo a que te compren los lentes de realidad aumentada para que tú puedas participar en la asamblea, por ejemplo?

01:03:16

Entrevistada

No, pues yo sería feliz, me sentiría reconocida, me sentiría valorada de que soy una persona con derechos y que hago lo mismo igual que los demás, menos oír.

d. Entrevista realizada el 10 de abril de 2024 de la persona hipoacúsica postlocutiva oralizada e implantada en el entorno laboral de CDMX.

03:49

Entrevistadora

Cuéntame sobre alguna experiencia negativa que hayas vivido como persona hipoacúsica oralizada en tu entorno laboral.

05:19

Entrevistado

Actualmente sigo pensionado por parte de — por dos años, que cumple un primer año, ahorita prácticamente iniciar el segundo año y estoy con miras a poder o no regresar a mi puesto de trabajo.

08:59

Entrevistado

Cuenta por eso, pero en mi trabajo anterior yo escuchaba. Si no hay ningún problema. Digo yo en mi trabajo anterior escuchaba normal y todo. Bueno, sé si te platico un poquito para ti al respecto de mi situación, que yo a finales de 2020 contraí COVID, estuve hospitalizado un mes y medio, me estuve intubado y bueno, cuando desperté, yo desperté con un zumbido de lado a lado y sin escuchar prácticamente nada...

12:34

Entrevistado

Pues mira, básicamente es irme a trabajar de mesero. Tengo un cuñado que se dedica

o trabaja en un club y hacen eventos. Nuestro cuñado hay ocasiones que va y pues me apoyo con él. La interacción con la gente ha sido buena, obviamente con limitantes, pero buena. Yo lo califico muy bien porque me he ido bien trabajando. Hay gente que se acerca y me pide cosas o algo y yo las elaboró. Obviamente si ahorita en la reunión estuviéramos más personas y estuvieran hablando, para mí es complicado cachar, por así decirlo, de qué lado me están hablando, que se está dirigiendo a mí. Digo básicamente desde persona a persona, digo ya en un ambiente, este tipo de ambiente ha sido retador porque es ruidoso, por lo general es de fiesta y hay mucha algarabía y todo.

13:55

Entrevistadora

En el momento cuando tú estás trabajando.. durante la rehabilitación en ese sentido, como tú acabas de decir. ¿Y no has tenido algún problema con los oyentes?

14:25

Entrevistado

No, fíjate que por lo general, obviamente en cuestión trabajo, si muchas veces digo Discúlpame, tengo un problema de audición y no escucho bien, pero si me hablas despacio, pues nos entendemos. ¿Hay ocasiones en que sí tengo que decir Disculpe, me puede repetir qué me pidió? Y ya me dicen y ya lo cacho. Pero muchas veces es por la situación de la persona con la que estoy interactuando. Digo, así como platicamos tú y yo de frente, casi no tengo problema...

15:58

Entrevistadora

¿Qué medidas crees que podrían implementarse en el ámbito del hablar de forma temporal y los espacios del trabajo para que te sientas más integrado y parte del equipo de trabajo sin experimentar exclusión?

16:32

Entrevistado

Pues mira, te platico. Yo creo que mi trabajo era mucho de eso. Al trabajar como gerente, tienes un equipo de trabajo a cargo. Obviamente buscas integración de tu equipo, buscas comunicación entre todos y hoy lo veo muy retador en caso de que tuviera que regresar a trabajar. Ese ambiente sería muy retador para mí por la cuestión que te digo que muchas veces, de repente, te pierdes quién está hablando o quien lleva la batuta de la discusión. Y esto obviamente refiriéndome a compañeros o a personas que tengan un cargo a lo mejor un poco más alto que el que yo tenía. Entienda hacia abajo la parte de colaboradores, así les llamamos.

18:49

Entrevistadora

Sabías que existen los lentes de realidad aumentada para que tú puedas ver los subtítulos en tiempo real.

21:48

Entrevistado

.. Hace poquito que tuve una plática con otro paciente que tenía duda de implantarse o no, me decía bueno, y tú con tu aparato? ¿Le digo pues mira, mientras a mí me sirva, sea de utilidad para mí, para poder comunicarme bien con la gente, pues a mí me importa poquito, no? Si se ve feo, si se ve extraño, si se ve. Lo necesito y tengo que ocuparlo. Ahora, como dicen los lentes, pues sí sería una opción. Digo, yo creo que ya en unos añitos saldrá una versión más utilizada.

22:44

Entrevistado

...apoyado tanto con lo del implante como con los de los subtítulos, pues creo que sería de mucha ayuda.

23:49

Entrevistadora

¿Qué sugerencias tienes para mejorar el núcleo de comunicación, interpretación y entendimiento entre personas hipoacúsicas y oyentes en el ámbito laboral?

24:04

Entrevistado

... la lectura de labios, que yo siento que es de gran ayuda a una persona como yo que venía de escuchar y de repente dejas de escuchar, pero que está acostumbrado a ver a la persona cara a cara. En cierto modo se me facilitó esa parte de lectura de labios a mí.

25:03

Entrevistado

.. yo creo que a nivel de inclusión deberían de formarnos y digo deberían en general formarnos para tener comunicación con personas con diferentes o con capacidades diferentes, ...

... pero una formación escolar a nivel primaria, secundaria que te ayudará a ser un poquito más este cómo decirlo, consciente de que existen personas con capacidades diferentes, tal vez podrías ser más empático y tomarte la molestia de aprender por si en algún momento lo llegas a ocupar y aunque no lo ocupes..

28:05

Entrevistado

.. ahora volteo a ver con todo esto a niños, a jóvenes que son bueno que tienen la pérdida auditiva de nacimiento, que no saben cómo es un sonido real en la calle y todo esto y dices oye pues el implante es una maravilla, Porque en cierto modo no te va a dar la escucha natural pero te va a ayudar o te va a acercar mucho a tenerla...

29:18

Entrevistadora

Si alguna vez has considerado la posibilidad de que los oyentes tienen pena decirte que en realidad no te entendieron algo que les dijiste. ¿Si es así como lo hace para construir un acuerdo de comunicación con confianza?

29:59

Entrevistado

Mira si es muy frustrante y te lo platico a nivel personal, de repente no escuchas bien a la persona que se dirige a ti. Me ha pasado incluso a nivel familiar que de repente estamos conviviendo o platicando en una discusión y de repente me dicen algo y le digo oye, mande es que no te escuché y te hacen una mueca.... ¿Pero tú la sientes o las veces dices oye discúlpame pero pues no te escucho no?

30:50

Entrevistado

... son dos caras de monedas diferentes, digo una o las sufres, o otra la aclaras para que fluya todo lo que te hayan pedido, digo porque si te topas con eso y te lo digo a nivel familiar me ha pasado que de repente, oye es que no te entendí y te hacen una muequita así como diciendo otra vez, pero pues aprendes también a lidiar con eso.

32:38

Entrevistado

... tengo que preguntar qué es lo que quieres que ellos te conteste o que haga o lo que me hayas dicho no es como si un momentito que te decía es que no te entendí y me repetiste es la pregunta.

33:08

Entrevistado

... si te volteas no te escucho y si me ha tocado decir es que si te volteas o te quieres

hacia allá no te entiendo porque el sonido se va hacia allá y yo no te alcanzo a cachar..

34:10

Entrevistadora

¿Qué opina de que en un supermercado los empleados con discapacidad auditiva utilicen gafetes o letreros grandes donde anuncian que son hipoacúsicos o sordos?

34:28

Entrevistado

... a la ideología mexicana latinoamericana no leemos, es una constante pues tener un letrero enorme decir persona discapacitada bla bla y la gente de enfrente o la gran mayoría no la va a leer, no la va a ver porque no por desgracia y digo por desgracia porque es mi PAÍS y lo quiero mucho no estamos acostumbrados a leer, en un supermercado tiene que ser de la persona discapacitada hacia la persona que a la que estás atendiendo y decirle bien claro “oye discúlpame si no te escucho pero no lo llevamos tranquilas y lo hacemos”, creo que facilitaría más la vida y más la comprensión de la gente que tener un gafete enorme que diga “no escucho, no veo” porque para empezar este yo no me sentiría a gusto teniéndolo yo teniendo ese tipo de letras yo no me sentiría muy a gusto.

37:15

Entrevistado

Yo creo que la comunicación tiene que ser “oye discúlpame traigo un problema de audio, pero estoy para servirte”, digo a mí me ha funcionado en el aspecto laboral ... creo que las cosas han fluido en donde me estoy desarrollando actualmente.

38:08

Entrevistadora

Veo que si tienes experiencia con las herramientas de comunicación, como aconsejaría a las personas que son introvertidas, que les da pena preguntar ..

39:24

Entrevistado

Y yo creo que en este sentido depende mucho de la gente que tengas alrededor tuyo, la gente que te apoye y que te diga oye sabes que vamos y así es un decir vamos de la mano y lo hacemos juntos, porque si hay gente introvertida y te lo digo yo con un chavo que su capacidad física era bien, no tiene limitantes, escuchaba, o sea todo bien con él, pero no se expresaba en el equipo, en los juegos, en dinámicas.. nos vamos a relatar como equipo en participa, juguemos y está sigue un decir pues vamos de la mano, juguemos.

40:31

Entrevistado

Yo creo que con las personas con capacidades diferentes.. yo creo que depende mucho del terapeuta, de la familia y de las personas que te rodean para que tú puedas llevarte a cabo, al final de cuentas vas a tener un trabajo y vas a seguir así, vas a seguir con tu limitante. Yo creo que necesitas de alguien que si te jale, que sí te diga vamos, podemos y lo hacemos, porque si no es bien complicado.

42:17

Entrevistado

Digo depende mucho de la persona, de si te avientas hacerlo o no te avienta.. ¿Sabes que muchas veces estando bien puedes llegar a regarla no? ¿A cometer un error y dices estando bien, ahora estando así digo no es disculpa, pero sabes que también hay cosas que pueden salir mal no? Al final de cuentas, digo a mí me toca cargar una charola con comida y todo eso y tú dices bueno, si viene alguien detrás de mí o algo y no lo escucho, nos va a pasar algo.

43:15

Entrevistado

Entonces tienes que ir con más seguridad de que las cosas van a salir bien o tienen que salir bien y yo creo que esa parte es fundamental para que todo fluya...

44:29

Entrevistadora

Por medio de comunicados internos a los compañeros y superiores que sientan que hay algún empleado con hipoacusia en una empresa o una agencia.

44:45

Entrevistado

Pues yo digo que sería una buena opción, digo, a final de cuentas, si hablamos de una organización como la que estaba pues es muy grande, al final de cuentas te pierdes en esta parte de priorizar de quién es el problema. Yo siento que como primero como individuo tienes que hacerlo saber sí, a tus compañeros ya tus allegados, segundo, el encargado de tu área o tu jefe directo tiene que hacerlo saber al equipo, decir sabes que tienes esta situación. ... Mucha gente por desgracia siempre está mirando en el ojo ajeno y puedes empezar a decir, ¿Por qué le piden menos que a mí?

46:05

Entrevistado

.. yo creo que entre más clara sea la comunicación de tu persona con un problema de escucha hacia Sí me hubiera gustado hacia el equipo de trabajo de cómo van a estar las funciones... Es obvio que el jefe tiene que informar de la situación de su equipo de trabajo y tiene que hacérselo saber hasta llegar hasta el pilar de a lo mejor una tienda o una organización, y, de ahí hacia las otras áreas.

47:02

Entrevistado

.. Yo siento que los principales involucrados en saber esto es el equipo de trabajo directo, el jefe de trabajo directo y de hacia arriba o hacia abajo..

47:54

Entrevistado

... Para hacérsela saber a su equipo o ver cómo se comunican. Pero yo siento que saldría más así de primero tu persona con el problema hacia el equipo del que te está rodeando y ya de el jefe pues tener la comunicación con los demás.

e. Entrevista realizada el 11 de abril de 2024 de la persona hipoacúsica postlocutiva oralizada implantada en el entorno laboral. Es un ingeniero de la CDMX.

02:54

Entrevistadora

Cuéntame sobre alguna experiencia negativa que hayas vivido como persona hipoacúsica realizada en tu entorno laboral antes del implante.

03:08

Entrevistado

... Empecé a tener una pérdida auditiva desde joven relativamente, que me afectó en parte ya casi al final de mi carrera. Yo estudié ingeniería en comunicaciones, pero aún así el habla yo no la tenía tan discriminada. El problema fue que se detonó después de que yo sufrí un asalto casi a los inicios de mi carrera y recibí una detonación muy cerca de la cabeza. Eso me dieron un medicamento porque se me reventó ambos oídos y me llené de ronchas. Empecé a tener reacción al medicamento, pero por la ignorancia de uno, este, lo dejé pasar por algún tiempo...

04:34

Entrevistado

Y lo primero fue empezar a dejar de escuchar el timbre del teléfono...Escuchaba yo la voz, escuchaba las palabras, pero yo no entendía absolutamente nada. ... Entonces contestaba yo cosas diferentes y la gente empezaba, pues lo tomaban al principio como

broma, de burla. Este, había gente que me hacía mímica con la boca y no hacía ningún sonido, simplemente para pasar el rato con uno. Entonces eso a mí me hizo que yo me aislara.

05:41

Entrevistado

.. El conocimiento entra por el oído, por la vista, por los sentidos, pero al tener yo desactivado uno, me costaba mucho trabajo ponerme al día con el trabajo, con mis compañeros. .. Yo no lo notaba, no lo percibía, porque incluso dejé de escuchar mi propia voz y obviamente pues me aislé. Y eso causó que primeramente empezará a perder trabajos. Me hacían entrevistas telefónicas y pues la verdad yo no podía, no podía contestar.

06:41

Entrevistado

... El problema fue cuando ya tenían la entrevista presencial con gente de recursos humanos y pues se daban cuenta inmediatamente, muchos de ellos decían no te vamos a hablar, nos interesa, tienes buen currículum, un buen perfil, y me dejaban por fuera de la jugada... tenía veces que conformarme, incluso en la parte económica, yo recibía el salario querían darme, porque compañeros que hacíamos lo mismo, ellos cobraban tres, cuatro veces y a mí me pagaban un tercio, un cuarto de lo que cobraban ellos.

08:34

Entrevistado

Y en la parte personal, bueno, es un poquito complicado, la comunicación fue muy complicado porque cosas que, por ejemplo, una persona normal, una persona oyente da por sentado, como el hecho de ir a una tienda y pedir, no sé, una coca cola, por decir, este, eso para mí era toda una proeza, porque llegaba yo con una especie de ensayo, tenía yo mismo me ensayaba, voy a llegar, voy a pedir una coca cola, no sé qué me va

a contestar, pero yo me imaginaba, el señor me va a decir, este, de 1 L, de 2 l. Entonces yo llevaba ya una rutina preestablecida para tratar de cubrir la deficiencia que tenía.

Bien dicen que la deficiencia de nosotros no se ve, pero está , está presente.

09:33

Entrevistado

... Muchas veces no lograba escuchar "Hola, sí", se friso un poquito la pantalla, pero ya regresó prácticamente eso y eso hizo que me aislara. Yo llegábamos a juntas de trabajo y todos en una mesa grande y yo estaba era un simple espectador, nada más trataba de adivinar. ¿Siempre que me preguntaban Oye, tú qué opinas al respecto? Pues tenía que decir Sabes que sinceramente no entendí, no te escuché.

10:47

Entrevistado

Había veces compañeros que me apoyaban y me decían Mira, la junta se habló de esto, se trató de esto. Entonces yo podía dar una opinión, pero no siempre la gente está del mismo humor, de buen humor. Este y desgraciadamente pues se pierde muchas cosas y se siente la incomodidad del trato de los compañeros, como decir me toca trabajar con él, no escucha gente que le grita a uno y le digo mira, podrás gritar todo lo que quieras, pero sinceramente no te voy a entender. Sería de ayuda si me hablas más despacio, si me dejas ver el movimiento de tu boca para tratar de conectar lo que yo escucho con lo que veo del movimiento de tu boca.

11:41

Entrevistado

Y algunas veces también tenía que apoyarme en escrito, que sinceramente nadie quería apoyarlos o me hablaban yo de espaldas y no tenían respuesta y la gente se iba. Y todo eso me empezó a generar, este, muchos problemas, al grado de que mi jefe, que era una persona bastante comprensible, me dijo sabes que yo no puedo hacer más por

tienes que buscar alguna opción para poder salir de ese problema que tienes, porque así ya no podemos apoyar.

12:26

Entrevistadora

¿Cuéntame sobre alguna experiencia positiva que hayas vivido como persona en tu acústica, realizada en tu entorno laboral, como acaban de comentar, que como el ejemplo que te apoyaron en la junta, no?

12:43

Entrevistado

Sí, yo trabajo en una empresa que habla mucho de la inclusión, de la igualdad de género, todo eso, es una empresa transnacional. Justamente después de lo que me comentó eso mi jefe, yo tuve la suerte, por decirlo así, de encontrarme con alguien de recursos humanos, le comenté mi caso y me dijo vamos a ver qué se puede hacer. Y gracias a esa persona y a mi jefe que apoyó, pues definitivamente fue la entrada para que ellos se movieran a través de la aseguradora y ver la posibilidad del implante.

13:32

Entrevistado

A veces la gente, la mayoría de las veces ayudan, pero siendo honesto a veces también la gente tiene sus propios problemas y es difícil ellos estar pensando en su trabajo, en el problema y aparte estar pensando en mi trabajo y cómo comunicarse conmigo..

14:32

Entrevistado

Aún así pues bueno, este, a pesar de la discapacidad y todo eso, la empresa pues siempre trató de apoyarme, no tan solo con lo del implante, sino en darme oportunidades, pero estoy hablando de esta empresa en la que trabajo ahorita, no en las anteriores que incluso perdí el trabajo por el problema de audición, de capacitarme

fuera de México, todo eso, a pesar de que ellos sabían que yo iba a llegar a tomar el curso en un lenguaje que no escuchaba, un lenguaje ajeno al que yo había adquirido los primeros años de vida antes de que esto empezara a hacerse más grave y aún así ellos trataban de manejarme, pero pues era un nervio, era, no sé, era algo horrible, yo sentí un pánico, mucho miedo, entrar a una sala de juntas, sonaba mi teléfono y hasta la fecha tengo eso muy vívido de que suena mi teléfono y siento una especie de escalofrío, siento molestia, siento desesperación, frustración, es algo que todavía no he podido aclarar.

16:08

Entrevistadora

¿No has sido despedido injustificadamente en algún momento debido a tu discapacidad?

16:16

Entrevistado

Siento que sí, yo anteriormente trabajaba como consultor y estuve trabajando mucho tiempo en Centro y Sudamérica, estuve 10 años fuera de México, al principio pues medio entendía y al había gente que trabajaba conmigo y eran los que me iban diciendo porque toda la comunicación era vía telefónica, entonces yo les decía sabes que voy manejando y le he dado a otra persona y era el que se encargaba. Cuando se enteraron del problema, este, llegó fin de año que era el tiempo que nos mandaban a nuestro país a pasar fiestas aquí con la familia y al siguiente año ya no, ya me dijeron no, se cerraron las plazas y todos mis compañeros regresaron menos yo, fui el único que ya no pude regresar.

17:10

Entrevistado

Si este no ha sido un tanto directamente lo han tratado de disfrazar, pero si yo he

sentido que en ese aspecto si he perdido muy buenas oportunidades de trabajo.

17:30

Entrevistadora

¿Has destacado en algún puesto de trabajo en particular? ¿En caso afirmativo, qué crees que ha contribuido a ello?

17:44

Entrevistado

Pues en realidad, este, sí siento que más que nada ha sido un poquito dedicación, de tesón de parte de uno, porque por ejemplo, cuando nos mandan un proyecto, sobre todo fuera de México, la gente cuando termina su jornada laboral se van a un bar, se van a este, a un restaurante, se van a convivir con los compañeros locales. Yo lo que hago es salir de la oficina, ir a mi cuarto de hotel y a estudiar. ¿Cuál es la finalidad? Pues tengo que estar al día de ellos, lo que ellos hacen en una jornada normal, yo tengo que hacerlo en tiempo extra, tengo que utilizar mi tiempo descanso para poder ponerme al día de las actividades que se vieron y tratar de adelantar, de imaginarme, de adivinar lo que viene el día de mañana para yo poder estar al parejo de mis compañeros.

18:53

Entrevistado

Hasta ahorita yo no he tenido ningún problema en cuanto a entregas de trabajo o fechas de entrega, me han dicho verbalmente. Oye, sé que tienes un problema y la verdad nos interesa tanto eso, pero realmente prefiero tener una persona que tenga la actitud que tú tienes de trabajo, que tener 10 personas con sus cinco sentidos y que no le dedican el tiempo como debe de ser...

19:44

Entrevistadora

Algunos de tus compañeros te han dicho alguna vez que no te entendieron cuando les

dijiste algo o te han preguntado qué quisiste decir del tema?

19:59

Entrevistado

Sí, sobre todo cuando yo contesto cosas que no son, que no eran lo que ellos me estaban preguntando, entonces lo primero que recibo es una cara de pues de sorprendimiento de parte de ellos. Algunas sorpresas se me quedan viéndome sin cara, se rascan la cabeza, unos me dan una palmada y me dicen sí, sí, está bien, se dan la vuelta y se van. Otros definitivamente me dicen no es que no te pregunte esto, mira, pasa esto y esto. Lo que sí también he recibido, por ejemplo, tuve hace dos años un problema con una persona, compañero mío de trabajo, estábamos asignados en un proyecto, teníamos que hacer unos cambios en la noche, trabajamos con telefonía celular, entonces la programación se hace durante la noche para no afectar el servicio del usuario. Este y estábamos con una conferencia, gente de EE.UU.

21:04

Entrevistado

Por lo regular yo subtítulos para poder leer este y él me dijo no, sabes que tú vas a hacer el trabajo manual, lo pesado, los reportes y yo únicamente me voy a dedicar a hablar con gente del proyecto, porque tú lo escuchas, no los escuchan ni me escuchas a mí, entonces lo que tú vas a hacer es vas a hacer la tal hacha, como dicen, y yo voy a hacer la parte de la comunicación. Entonces yo en ese momento lo primero que pensé bueno, pues me estás discriminando y yo sé que si hago ese tipo de reportes a la empresa, él hubiera tenido problemas.

21:50

Entrevistado

Para evitarle problemas a esa persona, yo sí le dije sabes que no estoy de acuerdo, si te asignan a ti algo, hazlo tú, si me asignan algo a mí, yo lo voy a hacer, pero yo no voy

a hacer el trabajo que tú no quieras hacer basándote en que tengo una discapacidad. Este y hasta la fecha siente que no perdonó el comentario y sigue habiendo ciertas ficciones, pero casi no nos vemos en lo bueno, tenemos proyectos ya separados.

22:30

Entrevistadora

¿En general, cómo te sientes respecto a tu reconocimiento como empleado en tu lugar de trabajo? ¿Te consideras excelente, bueno, regular o malo?

22:43

Entrevistado

Pues yo diría que definiendo el problema que tengo, pues yo diría que soy muy bueno. Me lo han dicho, me lo han dicho personalmente, realmente siempre he estado al pendiente y siempre es el mismo comentario a pesar de tu discapacidad, trabajas bien.

23:57

Entrevistado

A veces sí me gustaría que no me recordaran tanto eso, pero bueno, al fin y al cabo lo que cuenta es el comentario final de que están contentos con el trabajo y pues yo creo que afortunadamente eso ha hecho de que me he mantenido durante 12 años ya en la empresa y pues he tenido oportunidades de trabajar también fuera de México por lo mismo, donde hacen una especie de selección,...pues a pesar del problema de la discapacidad antes del implante, pues me daban la oportunidad de participar en algunos proyectos, no los que yo quería, pero sí en algunos proyectos que para mí valía la pena invertir tiempo.

24:56

Entrevistadora

¿Se han realizado adaptaciones o ajustes en los espacios de trabajo para mejorar tu desempeño como empleado hipoacúsico?

25:09

Entrevistado

Sí, sí me han hecho algunas observaciones, este, principalmente ese tema de que durante pues prácticamente toda mi vida siempre estuve aislado de la gente, de mis compañeros, participaba muy poco en las juntas, entonces siempre me hacen preguntar si era una contestación muy directa, muy efectiva para dar dos, tres palabras y tratar de ser concreto, sí me han dicho que necesito involucrarme más, necesito tener más interacción con compañeros, no solo de mi área, sino también con compañeros con los que convive uno en el proyecto e incluso también tener un poquito de más relación con el cliente,...

26:24

Entrevistadora

¿Cuáles consideras que son las principales barreras a las que te enfrentas como persona hipoacúsica en tu trabajo?

26:41

Entrevistado

Principalmente la comunicación, la parte de la comunicación es difícil de llevar a todos los niveles, no tan sólo a un nivel técnico, también un nivel social, a un nivel entre compañeros, entre interacción de otras áreas, pero también la parte del aprendizaje cuando es una, cuando uno trabaja con tecnología, la tecnología cambia de un día para otro y a veces el conocimiento entra por comentar eso, pláticas de pasillo o incluso al lado de la máquina de café, entonces al no tener yo esa interacción, pues se va quedando rezagado de los planes de empresa, de las nuevas tecnologías que tiene uno que está revisando, este, y si se hace que uno se vaya quedando atrasado un poquito, entonces este, cuando se topa uno también con gente un poquito negligente, que no quieren entender el problema, pues incluso también es un punto negativo el hecho de

que uno ve esa gente y siente uno el desprecio, porque a veces, y muchas veces lo he sentido, el desprecio de la gente, este, me he enterado de comentarios que hacen fuera de lugar a través de mí, de mi problema y la verdad pues sí, a uno también le baja uno mucho la moral y yo creo que parte del desempeño para poder hacer bien las cosas es tener algo, no?

28:26

Entrevistado

Una especie de motivación o algo también. ¿Y algo también que es muy desmotivante, el hecho de ver por ejemplo en los incrementos de sueldo de mis compañeros, que me habla el jefe y me dice oye, hubo problemas, tu aumento es del 0 %, pero el próximo año que te va a ir muy bien y se entera uno posteriormente que a otro compañero le subió el 15, %, 14 % y dice uno bueno, ¿Cuál es el problema? ¿Por qué nos miden con diferente métrica?

29:08

Entrevistado

Entonces sí, a veces este, todo esto desilusiona un poquito y tener, usted sabe que tener el implante, son gastos bastante fuertes y a veces no puedo ni solventarlos, va uno perdiendo piccita del implante y perdiendo y este, o hace uno una especie decir o mi familia o mi oído, pero si no tengo el oído, pero mientras la familia y es donde también a uno se sale un poquito de todo plan, pero prácticamente se ha sido eso este que no ve uno como dicen piso parejo en muchos aspectos.

30:01

Entrevistadora

Ok. ¿Has considerado la posibilidad de que bueno, yo creo que tú ya tienes experiencias como fuiste oyente, pero yo creo que como yo no fui oyente, pero aún así es una pregunta que sí te quiero preguntar para ver la diferencia. Ha considerado la

posibilidad de que los oyentes tienen su forma diferente de entender la comunicación hablada, es decir, se apoyan con los tonos de voz y el volumen de voces que ellos mismos interpretan diferente y nosotros los hipoacúsicos no captamos esa información tonal?

30:51

Entrevistado

Sí, ahorita me doy cuenta de muchas cosas, sobre todo el tono sarcástico de la gente. A veces este uno como hipoacúsico no mide el tono tampoco de la voz y muchas veces me decían Oye, me estás gritando. No, no te estoy gritando, estoy tratando de hablarte un tono normal o me decían hablas muy quedito. ¿Estás molesto porque se te oye un tono de enojo o qué te pasa? Si sentía yo, pero anteriormente yo no podía distinguir eso...

32:07

Entrevistado

... realmente si hay una diferencia muy marcada en cuanto al tono, a los decibeles que recibía antes y al cómo los interpretaba a como los veo ahora después del implante.

33:19

Entrevistadora

Qué medidas crees que podrían implementarse en el ámbito laboral y los espacios de trabajo para que te sientas más integrado y parte del equipo de trabajo sin experimentar exclusión.

33:38

Entrevistado

Antes del implante, yo creo que, pues la verdad si debería de haber un poquito de más reglas de inclusión dentro de las empresas. Afortunadamente yo trabajo en una que sí maneja muchas, pero, me ha tocado ver otras que definitivamente no, y son cero

tolerantes con gente que tiene una discapacidad no únicamente este, auditiva, sino otro tipo de discapacidad, aunque ellos digan que no, pero sí es muy marcada la diferencia. Siento que pues se dan ahorita muchas pláticas de comunicación, de ventas, de superación personal, incluso en las partes técnicas se utiliza mucho ese tipo de nuevas prácticas.

34:33

Entrevistado

Dentro de esas yo pienso que deben de incluir algunas donde hagan consciente a la gente de que no todos somos iguales, que no todos tenemos las mismas capacidades, habilidades y que uno también se desespera, como la gente oyente se desespera con uno porque no les entendemos, también nosotros nos desesperamos porque no vimos y yo creo que es falta de comunicación, de manejar más este tipo de comunicación. Le voy a comentar un caso, eso fue en un hospital, llegué ingresado, la doctora que me atendió, estaba muy molesta porque yo no le podía contestar y su respuesta a ella fue que mandar a imprimir una hoja tamaño carta donde dijera soy sordo y que me lo colgara aquí para que supiera que era sordo.

35:38

Entrevistado

Pero si desde un principio se le aviso que soy sordo y ella quería como, me sentí como que nos quería poner una diana, un punto, señalarmos de que tenía que ser así y incluso cobró, me cobró definitivamente, verdad, pero no quiso, pues yo no me sentí que me haya dado el lugar que correspondía por la discapacidad. Y yo siento que también es parte de falta de comunicación que se hace en algunos hospitales y todo eso, no nada más en el ámbito laboral, sino también en el ámbito social, personal de cada uno. Apestar con el implante, recibo muchas, mucha discriminación.

37:18

Entrevistado

.. de tener ya el implante aún, este, sigo recibiendo ese tipo y sabe que otra cosa yo también veo como por ejemplo, la gente es un poquito, yo quiero llamarles ignorantes porque pues les llama la atención, la gente no sabe, voltea y es una incomodidad tan grande que va uno en la calle y casi le tocan a uno el implante, se acercan a escasos centímetros de uno, siente uno la respiración de la gente, este, o incluso cuando voy manejando en la carretera que me pago, me paro a pagar el pasaje, el peaje, este, ya avanzando me hacen, ay, yo volteo, sí, dígame qué eso que tiene ?

38:09

Entrevistado

¿Ya que el de atrás esté tocando la bocina y todo, este, pero si la gente también necesita, como yo veo que últimamente sí habido un poquito de más explicación, pero realmente con la gente hipoacúsica o sorda nunca habido unas campañas para decir oye, la gente también siente, no? Como no ven que uno no tiene, aparentemente a simple vista uno no tiene nada, pero se dan cuenta en el momento que no reciben respuesta de uno.

39:26

Entrevistadora

¿Qué sugerencias tienes para mejorar el vínculo de comunicación, interpretación y entendimiento entre personas hipoacúsicas y personas orientales en el ámbito laboral?

39:44

Entrevistado

Pues yo creo que primero es la comunicación entre ambos, saber quién es la persona. Le decía que yo creo que parte de eso es la comunicación, la educación decirle yo soy sordo y yo para poder entenderlo necesito hablar de frente contigo. A veces me apoyo en tus labios, no es porque esté buscando o insinuando algo, pero necesito leer tus

labios.

40:47

Entrevistado

Este, yo necesito que si me hablas por detrás, que me toques la espalda para yo poder voltear y estar al pendiente, porque después de tener muchos años el problema, uno vive en una especie de burbuja aislado 1 está acostumbrado a vivir en un mundo que uno se crea, entonces parte de mi creación fue de que yo me aislaba completamente y mi cabeza está pensando y pensando y de nadie me desconcentra, yo estoy concentrado en lo mío, este, y era lo que también les molestaban porque me hablaban y no había, no había respuesta.

41:32

Entrevistado

... Entonces con que hable uno despacio, con movimiento adecuado de boca, yo creo que también será más que nada una especie de, pues de comentarle a la gente, no sé, algún comunicado, alguna junta, manejar algunos temas de inclusión y decir mira, cuando hay una gente con problemas de audición podemos hacer estos pasos para que la comunicación sea más fluida.

42:44

Entrevistado

Hay unos que hasta intentan hacer reseñas pero obviamente ni yo sé ni ellos saben. Entonces yo siento que a veces también hasta lo toman en broma y lo tomo yo como broma. ¿Un punto positivo porque lo veo desde el punto de que se quieren cotorrear, quieren platicar con uno y es parte de pues de la realidad social en el trabajo, no? También el bullying, todo eso.

43:26

Entrevistadora

¿Qué opinas? ¿Qué opinas de que en los supermercados los empleados con discapacidad auditiva utilicen gafetes o letreros grandes donde anuncian que son hipoacúsicos o sordos?

43:48

Entrevistado

El que término me gustaría, la verdad a mí no me si en realidad a mí no me molesta ninguno de los dos. Muchas veces la gente no conoce la palabra hipoacúsico, entonces normalmente nos llaman sordos. De hecho, cuando yo llego a un lugar es lo primero que le digo: Discúlpame, soy sordo. Este quizás si le digo hipoacúsico no me van a entender, entonces sería algo para que la gente entendiera. Hay veces que llega un lugar y le dice mira, tengo oído biónico, cosas así. Y es verdad, porque la verdad es una maravilla esto. Pero sí, en lo personal a mí no me molesta ninguno de los dos términos psicoacústico o sordo. Pero yo creo que la gente está más, más relacionada con el término de sordera.

44:48

Entrevistadora

¿Sí, pero me refiero a que opinas que en los supermercados como Walmart que los empleados con discapacidad auditiva utilizan gafetes o letreros grandes que no anuncian que son sordos o hipoacúsicos?

45:09

Entrevistado

Pues quizás era algo como lo que le comentaba de lo que me pasó con la doctora, ¿No? De que es ponerse una letra escarlata, etiquetarse a uno donde yo creo que las etiquetas no deberían de existir. Desafortunadamente pienso que sí es necesario porque mucha gente desconoce el tema y mucha gente no tiene la paciencia. Sí, y luego ve uno cómo es la gente con otra gente que es oyente, como los tratan,

imagínense al no recibir una respuesta de una persona sorda. Entonces, también yo creo que no debería de ser, pero desafortunadamente es necesario para poder darle a entender a la gente que no es necesidad o negligencia de uno, sino que simplemente no los escucha.

46:31

Entrevistadora

¿Qué opinas de poner señalética en los espacios laborales para que los compañeros y superiores sepan que hay un empleado con hipoacusia?

46:46

Entrevistado

Pues sinceramente no sé, no sé, no sé qué responder esa pregunta.. Recursos humanos decía que cómo quería manejarlo yo, que se enteraran la gente, que si eso me iba a hacer sentir señalado o que si había libertad para expresarle los compañeros, entonces yo lo yo preferí que se manejara de una forma abierta, pero si sería, pues yo pienso que probablemente hasta podría ser algo positivo también. Así como hay lugares marcados para gente con discapacidad motriz, pues a lo mejor también deberá de haber lugares adecuados para gente con discapacidad y yo creo que de esta forma también a la persona que se acerca aún no sabría con quién está trabajando.

48:20

Entrevistadora

Ok, ya casi termino. Pienso que sería mejor informar por medio de comunicados internos a los empleados de que tienen algún compañero hipoacúsico oralizado.

48:40

Entrevistado

Sí, yo creo que sí sería este, bueno informar, pero también aclarar de que no requiere uno un trato diferente, simplemente la persona sigue siendo persona y lo único que va a

cambiar a la mejor es la forma en cómo nos vamos a comunicar, pero a veces algunas gentes empiezan que porque trae uno el aparato, empieza mira la orejita o cosas así, este, pero pues también yo siento que es parte de nuestra cultura, es parte de eso, porque este tipo de cosas yo no las he recibido en otros lugares, simplemente ha sido aquí.

49:29

Entrevistadora

¿Qué sugieres para que la hipoacusia deje de ser una discapacidad invisible? ¿Pues no se identifica a simple vista y así tus interlocutores sepan que deben hablarte de frente, objetivamente, sin cubrebocas para la lectura labial, etc., sí, es un.

49:56

Entrevistado

Tema complicado porque la única forma de saber que una persona es hipoacúsica es que el hipoacúsico lo anuncie, lo diga y yo creo que podemos empezar por de hola, me llamo fulanito y soy hipoacúsico, tengo sordera, no escucho lo mismo que tú y yo necesito comunicarme de cierta forma, ... hacerle ver a la gente que tenemos un problema invisible, pero que está , está el problema.

f. Entrevista realizada el 24 de abril de 2024 de la persona hipoacúsica prelocutiva oralizada implantada en el entorno laboral. Inicialmente se empezó con la colega de la entrevistada para hablar del programa de inclusión y diversidad.

02:03

Colega de Entrevistada

...Yo estoy en el área de diversidad e inclusión en Accenture México, liderando las iniciativas de los diferentes pilares. Y también invité a ... porque ella es nuestra líder desde el Pilar sin barreras, que son todos los temas relacionados a personas con

discapacidad. Y es nuestra embajadora y champion número uno para todos estos temas y también para impartir clases ...

02:51

Entrevistadora

... Estoy haciendo una tesis de la maestría en la UAM Cuajimalpa y se trata, bueno, el objeto de estudio de mi tesis se trata de fortalecer el vínculo comunicativo interpretativo y entendimiento entre personas hipoacúsicas oralizadas y personas oyentes en el ámbito laboral... Y también mandé un correo para ver si existe la posibilidad de entrevistar a la persona hipoacúsica.

04:26

Entrevistadora

... antes de empezar con todo eso, me gustaría empezar a preguntarles si puedo grabar.

04:41

Colega de Entrevistada

De mi lado. Está bien. Y del correo que comentas y Citlalli, la verdad lo vi hace ratito, Me**** , hay algunas preguntas que son más focalizadas para personas con hipoacusia, en donde Citlali lo que me compartía es que lo ideal es hacer una entrevista uno a uno. Entonces yo lo que les propongo es que abordemos las preguntas de la empresa. Citlali y cuando terminemos esa parte, yo me bajo de la reunión para que puedas platicar con Me**** el resto del tiempo, si les parece bien.

05:21

Entrevistadora

.... ¿Cómo funciona su programa de diversidad e inclusión?

06:17

Colega de Entrevistada

... Nosotros trabajamos principalmente con cuatro pilares que los vemos integrados dentro de todo el ciclo de vida de empleados, dentro de nuestras políticas, prácticas, procesos, protocolos, en donde de esta forma aseguramos que todas las personas que somos parte de la empresa vivimos en un ambiente sano, libre de discriminación y somos reconocidos por estas diferencias que nos hacen únicos como seres humanos. Principalmente trabajamos con el pilar de género, en donde queremos tener estos temas de equidad entre hombres, mujeres y trabajamos programas de mentoría, trabajamos programas desarrollo.

07:13

Colega de Entrevistada

El segundo pilar es el pilar de la comunidad Pride, que es la comunidad LGBT, y aquí aseguramos que todas las personas podamos ser auténticas en nuestro lugar de trabajo, independientemente de nuestra orientación sexual, identidad de expresión de género y también asegurar que este grupo esté cubierto en todas las políticas, en todos los procesos que tenemos en la empresa, en todos los beneficios, esto es que incluyan a parejas del mismo sexo, a sus familias y también tenemos un programa con mucho foco en los empleados transgénero y también en los beneficios.

07:50

Colega de Entrevistada

El tercer pilar es Personas con discapacidad, en donde buscamos crear entornos que sean lo más accesibles, tomando en cuenta que vivimos en un mundo que aún tiene muchas barreras que a veces son físicas, a veces son un poco de información, entonces aquí buscamos que todas las personas podamos alcanzar este máximo potencial y si alguna persona requiere algún ajuste, alguna adaptación, contamos también con las herramientas necesarias para hacer esta adaptación, ya sea si es un tema de algún equipo de cómputo, algún software, algún tema de flexibilidad con los

equipos. Y el cuarto pilar es el de salud mental.

08:31

Colega de Entrevistada

Aquí lo que buscamos es cómo ir quitando el estigma que existe todavía cuando hablamos de los temas de salud mental y crear una cultura que sea más de prevención que de corrección, porque a veces cuando hablamos de salud mental es cuando ya estamos inmersos en algún tema y lo que buscamos aquí es cómo empezamos a entrenar a nuestro cerebro, tal cual como cuando vas al gimnasio y haces ejercicio, para que también empecemos nosotros a cuidarnos y prevenir llegar a temas que pueden ser delicados hablando de salud mental. Y así es más o menos como trabajamos todos los pilares dentro de la diversidad e inclusión. En cada uno de estos tenemos objetivos y vamos monitoreando estas métricas con la misma importancia que otras métricas del negocio.

09:21

Colega de Entrevistada

Eso sí te puedo decir, para nosotros el tema de diversidad es un tema que ponemos como prioridad e intentamos impulsarlo mucho porque es parte de la cultura que vive nuestra gente dentro de la.

09:33

Entrevistadora

Empresa, en ese caso de la inclusión en cuanto a las personas con discapacidad. Y como verás, este es el tema. ¿Tú sabes lo que es la hipoacusia?

10:22

Colega de Entrevistada

.. Sé de la hipoacusia oralizada es que es una pérdida de audición la hipoacusia, pero una persona oralizada es una persona que aunque tiene una pérdida de audición puede

hablar ..

10:48

Entrevistadora

¿Y la siguiente pregunta para ti, Ai*** , desde tu perspectiva que nos pueden sugerir para mejorar el núcleo de comunicación, interpretación y entendimiento entre personas oyentes y personas hipoacúsicas oralizadas en el ámbito laboral?

11:10

Colega de Entrevistada

Yo creo y lo que te puedo decir desde mi experiencia es que tenemos que seguir trabajando en habilitarnos todos para poder encontrar la forma de comunicarnos de la mejor manera. Por ejemplo, en la empresa encontramos estos ajustes necesarios en caso de que alguna persona lo solicite en el área laboral. Y hablando de estos ajustes, es un programa que tenemos que se llama sin barreras, en donde buscamos sensibilizar a toda la organización acerca de cómo reclutamos, integramos y cómo acompañamos en el ciclo de vida laboral a personas que puede ser que requiera algún ajuste en el lugar de trabajo, que tengan alguna discapacidad. Entonces en este programa lo que hacemos a lo largo del año es tener charlas acerca de diferentes discapacidades.

12:08

Colega de Entrevistada

Y para el tema de las personas, tenemos nosotros una comunidad sorda en Accenture México, son siete personas sordas, entonces hemos focalizado mucho los esfuerzos en que la gente también tenemos que aprender a comunicarnos, tenemos que aprender lengua de señas mexicana porque esta es una forma de poder en algún momento, como es una empresa donde vamos rolando mucho en los roles, probablemente me toque trabajar con algún compañero sordo y qué padre que yo pueda saludarlo en

lengua de señas, que pueda establecer una comunicación que aunque tal vez sea básica para mí, para ellos es como una forma de me están integrando realmente a los equipos.

13:01

Colega de Entrevistada

Entonces hemos impulsado mucho estos talleres de lengua de señas en donde han participado alrededor de 100 personas y te digo, son muy básicos porque tú sabes que se requiere mucho tiempo para aprender una lengua y lo estamos impulsando. De hecho, Me**** ha sido maestra también en alguno de los talleres porque Me**** nos ha ayudado mucho con este tema, pero yo creo que esa es la forma, ¿no? Como tratar de entender qué necesita la otra persona y cómo puedo encontrar ese punto en donde nos vamos a comunicar más efectivamente.

13:46

Entrevistada

... nosotros siempre estamos preguntando al foro qué es lo que necesita, cómo lo necesita, para así saber qué necesitamos darle como herramientas, por ejemplo, que si necesita un intérprete, que si vamos a tener una junta importante, si quiere que haya un intérprete o con los subtítulos puede trabajar con la junta. Cuando salió esto de la nueva implementación de teams en que ya teníamos subtítulos en vivo, pues era de inmediato le comunicamos a todas las personas sordas para que tuvieran esa herramienta más fácil, que ya nos podía proporcionar una mejor herramienta para la comunicación entre los sordos y oyentes, porque pues como aquí nosotros trabajamos mucho la manera virtual, pues este se requería, era una buena herramienta tenerlo de esta manera.

14:47

Entrevistada

... Lo primero, lo más importante siempre fue preguntarle a la persona sorda qué es lo

que necesita, cómo lo necesita, qué herramientas le podemos dar... cuando una persona es sorda también quiere esto, quiere sensibilizar a su equipo porque no puede comunicarse con ellos porque por miedo, porque a lo mejor sus compañeros tienen miedo. Nosotros tenemos que entrar al equipo de trabajo y sensibilizar a las personas, a su equipo de trabajo para que quite la barrera de miedo de la comunicación.

15:43

Entrevistadora

... como comenté inicialmente que me enfoco a las personas que tienen la hipoacusia oralizada, que pueda hablar y qué sucede en el caso que necesiten a una técnica como para comprender su discapacidad? Porque también hay que tomar en cuenta que las personas con hipoacusia oralizada son quienes no saben hacer las señas.

16:54

Entrevistada

Sí, ... una persona si maneja lengua de señas mexicana, esté otra persona no le gusta la lengua de señas mexicana y pues se respeta cuando no quiere tener un intérprete, dice no necesito, no quiero un intérprete. En esos casos, pues como te comentaba, hacían lo de la parte de los subtítulos.

17:22

Entrevistada

Como nosotros trabajamos mucho la parte de manera virtual, nos ayuda bastante los subtítulos en vivo, pero también nuestros colaboradores al estar ya sensibilizados también toman un papel importante en donde les dicen a los compañeros cuáles son las cosas importantes, por ejemplo cuando son en proyectos o en trabajos, pues les dicen sabes que el jefe nos está pidiendo esto, como un tipo de minuta es como en ocasiones lo llegan a realizar, ... como sabemos, como tú y yo que somos personas oralizadas, sabemos que podemos estar poniendo atención, pero muchas veces se nos pasa una

pequeña cosa y perdimos todo y nos ayuda mucho a que tengamos un colaborador que sepa el tema, que sepa de la sensibilización de nosotros y que nos diga sabes que sé que estuviste , sé que a lo mejor entendiste esto y esto, pero te recuerdo que hay que hacer esto y esto.

20:32

Entrevistadora

... en la última pregunta como ya veo que a ti tengo la oportunidad de entrevistar a Me**** ssa, ya que si es una persona hipoacúsica oralizada porque habla no? Y ojalá que también se me dé la oportunidad de entrevistar a su jefe oyente y su colega oyente, pues es la intención de conocer más las técnicas de comunicación que hayan construido en su ámbito laboral para mejorar su comunicación interpersonal y evitar errores en el trabajo o los proyectos que tengan.

21:21

Entrevistada

Ok, yo de aquí adelantado te puedo platicar que por ejemplo chat, pero también cuando es un tema muy importante o por ejemplo cuestiones ya de importancia personal, este, que a lo mejor por chat no es lo correcto escribirlo, lo que me hace es una videollamada y que sea así, este, uno a uno en video con mi jefe yo platico más que nada con él, al igual cámara puesta, audífonos, lectura de labios, subtítulos y yo ya también por chat, la mayoría de las ocasiones siempre por llamada y si se puede en ciertas ocasiones, pues ya voy a la oficina y personalmente uno por uno platicamos. Así sería mi comunicación con mi jefe.

22:10

Entrevistada

Con mis compañeros pasa lo mismo, pero también está, pues es más chat y yo también les digo, sabes que yo me siento más segura, prefiero más que lo platicamos por chat y

que todo está registrado en escrito, más que nada la comunicación.

22:29

Entrevistadora

.. cuando tengo la oportunidad de entrevistar a Me****.

22:39

Colega de Entrevistada

Me bajo de la reunión. Si ya no tienes más preguntas, digamos de la empresa.

22:44

Entrevistadora

Sí, es que contestó todas las preguntas que yo les mandé por correo. No, super.

22:51

Colega de Entrevistada

Entonces de todas formas cualquier cosa que necesites en el interior me avisas y muchas gracias por el tiempo y gracias Me**** .

23:00

Entrevistada

No, de qué. .

23:27

Entrevistadora

Cuéntame sobre alguna experiencia negativa que hayas vivido como persona hipoacúsica organizada en tu entorno.

23:43

Entrevistada

... es cuando tengo las entrevistas con el cliente suele ser americano o más bien que habla inglés y ese es un enorme problema para mí porque pues es entrevista que tengo que estar formal ante esa persona y que pues es una junta de un ratito y yo tengo que

estar pensando en el inglés para poder tener bien la entrevista y quedar bien con el cliente.... la sordera sí me complica mucho lo que es entender el inglés, la lectura de labios y todo lo que tenga que conllevar con respecto al inglés. Ese es un problema fuerte aquí.

24:40

Entrevistadora

Y cuéntame sobre alguna experiencia positiva que hayas vivido como persona hipoacúsica oralizada en tu entorno.

24:49

Entrevistada

La verdad, pues afortunadamente a pesar de tener discapacidad auditiva, yo pensaba que en algún momento no me iban a subir de nivel, de crecer profesionalmente y aquí en esta empresa sí ya pude subir de nivel, entonces eso es algo que me llena mucho de orgullo ...

25:47

Entrevistadora

¿Has experimentado situaciones de malos tratos o parte de compañero o jefe en tu lugar de trabajo debido a tu discapacidad.

26:02

Entrevistada

.. la empresa no tiene permitido tener malos tratos, entonces si pasaba algo la persona también ya sabía que no debía de hacer este, hacer maltrato porque podría tener consecuencias dentro de la empresa.

26:45

Entrevistadora

Hablando de tus trabajos anteriores, antes de Accenture, has notado alguna diferencia

en el pago salarial entre tú y tus colegas oyentes?

27:08

Entrevistada

No, este es el primer trabajo oficial que he tenido, ya tengo aquí trabajando siete años

...

27:41

Entrevistadora

Entonces nunca fuiste despedida de manera injusta en algún momento debido a tu discapacidad. La siguiente pregunta ¿has destacado en algún puesto de trabajo en particular? ¿En casa, afirmativo, qué crees que contribuyó a ellos?

28:07

Entrevistada

... Lo que yo siento que ayudó a subir de nivel es que trabajaba bien, me entregaba mi trabajo, mis proyectos, mis trabajos a tiempo, buscaba mejorar más, me dedicaba a enseñarle a más gente, entonces eso ayudaba a que siguiera creciendo y pues trabajar siempre.

28:56

Entrevistadora

Wow. ¿La siguiente pregunta, bueno, en esta empresa en donde trabajas, algunos de tus compañeros te han dicho alguna vez que no te entendieron cuando les dijiste algo o te han preguntado qué quisiste decir del tema?

29:53

Entrevistada

Sí, sí me ha pasado muchas veces, pues lo que tengo que hacer es que yo también a veces hablo muy rápido porque me acelera, entonces cuando me preguntan eso, pues lo que tengo que hacer es pensar yo, tranquilizarme y cambiar las palabras para

explicarlo más claro, porque así cambio más las palabras y lo puedo explicar de una mejor manera y ya si ya me puedan entender mejor.

30:31

Entrevistadora

¿Les has preguntado si te atendieron para cerciorarte de que tu mensaje haya sido comprendido?

30:44

Entrevistada

Sí.

30:47

Entrevistadora

Bueno, ahora la siguiente pregunta, pues yo creo que sí es obvio. ¿Cómo te sientes respecto a tu reconocimiento como empleada en tu lugar de trabajo? ¿Te consideras excelente, bueno, regular o mal?

31:01

Entrevistada

Excelente.

31:04

Entrevistadora

Veo que sí... ¿se han realizado adaptaciones o ajustes en los espacios de trabajo para mejorar tu desempeño como empleada hipoacúsica y que otros ajustes más se necesitan agregar?

31:24

Entrevistada

Mira, lo que sí hicieron, o sea, de los últimos siete años para acá, es que como aquí manejan la forma de evaluar a los empleados cada una vez al año, entonces ese tema

es algo importante aquí, porque aquí se llama evaluation performance, en donde meses antes te empiezan a dar capacitaciones para que te prepares para eso, pero al principio no le entendía qué había que hacer. Entonces cuando se fue evolucionando esta iniciativa de inclusión y diversidad, empezaron a notar mucho eso de que las personas con discapacidad se están quedando en el mismo nivel y realmente estaban haciendo muchas cosas para crecer, pero nos faltaban esos pequeños detalles y como son mucha gente, pues no se veían.

32:25

Entrevistada

O sea, decían ya, pero faltaba hacer notar cuáles eran las tareas que estábamos haciendo como personas sordas, también de nuestro trabajo, de nuestras actividades, personalmente, porque eran tres puntos importantes personalmente, de tu proyecto y qué haces para mejorar tu área de equipo. Entonces estos tres puntos importantes siempre fueron importantes para tú seguir creciendo. Entonces aquí lo que hicieron como ajustes fue a están perdiendo esa información importante, vamos a darle un curso específicamente a ello y además también trabajar con los jefes de cada una de las personas para que entendieran más cómo es que hay que comunicarse esa pequeña parte en donde les podían mejorar sus actividades y su performance para poder subir de nivel en próxima ocasión.

33:25

Entrevistadora

¿Entonces, conoces la metodología ágil?

33:30

Entrevistada

Sí, lo manejamos mucho.

33:37

Entrevistada

Sí, pero es que lo aplicamos mucho en proyectos en mi área de trabajo, no sabría decirte si en los otros proyectos, pero mi proyecto sí.

33:54

Entrevistadora

¿Sí, bueno, pero en tu caso, en la metodología ágil, cuando usan el tablero visual, a ti te ayuda mucho, no?

34:06

Entrevistada

Sí.

34:10

Entrevistadora

La siguiente pregunta has considerado la posibilidad de que los oyentes tienen su forma diferente de entender la comunicación hablada, es decir, se apoyan con los tonos de voz y el volumen de voces que ellos mismos interpretan delante y nosotros no captamos esa información tonal.

34:38

Entrevistada

Pues lo importante aquí que yo he notado es que lo importante son los objetos, el movimiento del cuerpo y así ya determinan.

34:51

Entrevistadora

Y cuando bromean, si les entiendes.

34:55

Entrevistada

Sí, porque normalmente cuando es sarcasmo, entonces hay ciertos gestos. Si hay que

conocer a las personas, porque si no las conocemos va a ser difícil.

35:11

Entrevistadora

... no sabemos si están bromeando o no. Y eso te dificulta.

35:28

Entrevistada

No, pero yo siento que las personas, esas personas, esas más que nada nunca juegan, nunca intentan bromear porque saben que no lo vamos a entender y mejor no hablan con nosotros. Siento yo. ¿Cómo ves?

35:47

Entrevistadora

... Por ejemplo, en mi caso, mis hermanos siempre bromean, pero ocultan con su máscara y yo digo que me doy cuenta que no entiendo. ¿Y sí te pasa también lo mismo, no?

36:08

Entrevistada

Sí, y a veces mejor los ignoro. No sé qué pasó, ya no sé qué onda.

36:16

Entrevistadora

¿Qué medidas crees que podrían implementarse en el ámbito laboral y los espacios de trabajo para que te sientas más integrada y parte del equipo de trabajo sin experimentar exclusión?

36:58

Entrevistada

... estoy buscando formas de que los demás también se sientan seguros aquí en el área de trabajo. Pero por ejemplo, aquí tenemos unos que estuvieron al principio. Bueno, por

ejemplo, se abrió una vacante de puesto. Normalmente la gente, los de recursos humanos, lo hacen escrito en un papel, se los envían por correo, por teléfono y ya. Pero aquí lo que hicimos en Accenture fue que mejor cambiamos el panorama para que fuera más, ahora sí entendible para el sordo. En este caso sí lo enfocamos más hacia la lengua de señas mexicana y a que fueran con subtítulos.

37:59

Entrevistada

Porque sabemos también que hay sordos que no les gusta leer, entonces que no saben leer bien.... Entonces lo que pasaba era que estaban esos subtítulos en ese video ... yo como intérprete te estoy explicando qué es la vacante. Yo necesito una persona que tenga, sepa habilidades de excel, de PowerPoint, o sea es que yo a CENTUR estoy buscando una persona que sepa base de datos, que tenga dos años de experiencia, etc.

38:33

Entrevistada

... si no me equivoco como 25 interesados, 25 sordos, pero para una vacante. ¿Entonces de se hizo el filtro, se empezó a sacar unos cuantos, ... la entrevista era preguntar cómo te comunicas tú? ¿Entonces fue especializado, bueno, persona uno, persona dos, tres, cuatro, cinco, a ver qué necesita, intérprete o escrito? Bueno, entonces fue, algunos dijeron no lo quiero escrito, algunas personas dijeron no necesito un intérprete, este, o si necesito un intérprete, entonces eran caso por caso, ya de se hizo meses de filtro de que a ver, vamos a ver qué habilidades tienes, qué buscas, esto es lo que necesitamos para el trabajo y ya de salió una sola persona.

39:37

Entrevistada

... Es una estrategia, pero estuvimos trabajando en esa estrategia para el puesto de

testing Luego otro trabajo, ahorita algo reciente, una compañera sorda nos estaba diciendo sabes que tengo muchos problemas con mi equipo de trabajo, no le entiendo el inglés, le entiendo el inglés pero necesito trabajar más, quiero clases de inglés. ¿Y nosotros le claro que sí, por qué? Porque aquí en Accenture estamos dando también cursos para mejorar su crecimiento profesional ...

40:59

Entrevistadora

¿Y qué pasa? ¿Una cosa que me llamó la atención en cuanto a la barrera de miedo se me vino a la mente por medio de la entrevista de trabajo y cómo rompería el miedo hacia la persona con discapacidad auditiva a que diga tiene tal problema?...

41:57

Entrevistada

Es que siento que hay que trabajar primero con las empresas, que las personas que trabajan como recursos humanos ya estén sensibilizadas. Si, si no se va a poder. ... Yo tenía miedo decir que yo era persona sorda, pero también cuando apenas entré a la entrevista, fue cuando dije sabes que soy persona con discapacidad auditiva, pero me puedo comunicar y luego vamos a comenzar con la entrevista. Quiero que veas cuáles son las herramientas y mis conocimientos y la experiencia que tengo actualmente.

42:52

Entrevistada

Entonces sí, pues obviamente la persona se va a tener miedo, pero también debe de ser la tarea de la empresa de ya tener personal sensibilizado para recibir a ese tipo de personas. Entonces sí siento que aquí en México hay mucho, muy poquitas empresas que ya saben sobre el tema y pues al menos aquí en Accenture, pues es lo que buscamos, que no se haga eso, que no sé, que se quiten el miedo de recibir a personas con discapacidad... enseñárselos a muchas empresas, porque muchas empresas no las

tienen o dicen, aah! eres persona sorda, vete a trabajar de operaciones.

43:49

Entrevistada

Yo quiero trabajar bien, yo sé qué hacer, yo puedo trabajar en un puesto administrativo, yo quiero trabajar en un puesto administrativo y yo puedo, soy capaz, pero normalmente las empresas dicen no, tú vas a limpiar.

44:03

Entrevistadora

depende de las capacidades diferentes, ¿no?

44:09

Entrevistada

Exacto.

44:10

Entrevistadora

¿Y esta la siguiente pregunta alguna vez has considerado la posibilidad de que los oyentes tienen pena decirte que en realidad no te entendieron a lo que les dijiste? Si es así como lo hace para construir un acuerdo de comunicación confianza, es un poco complicado.

44:48

Entrevistada

Sí, porque a veces ni siquiera te dicen la gente que no te entendió.

44:54

Entrevistadora

¿Y crees que si existen personas introvertidas en la empresa?

45:01

Entrevistada

Sí, en todos lados hay personas extrovertidas e introvertidas. Hay de las dos.

45:09

Entrevistadora

Y siento que con las personas introvertidas como que tienen más pena y no lo dicen.

45:19

Entrevistada

Así es.

45:20

Entrevistadora

Y crees que estas personas necesitan las herramientas de comunicación más efectivas como para romper cierta barrera y dominar tal vez la pena decirle enfrente a la persona "Oye, no entendí".

45:43

Entrevistada

Es que siento que a veces una persona introvertida difícilmente tampoco la puede cambiar, no porque tenga miedo de hablar con la persona con discapacidad, sino porque así es la persona.

47:20

Entrevistadora

En el caso que comentas de las personas que no les interesa hablar con la persona con discapacidad auditiva, ¿entonces es mejor orientar a que se vaya a otro proyecto?..

47:38

Entrevistada

¿En el caso de que trabajemos en el mismo proyecto, dirías tú en el mismo trabajo?

Una muy buena pregunta. Pues yo pensaría que lo que tendríamos que hacer es pensar en el camino que vamos a realizar como compañero. Si queremos hacer las cosas bien,

hay que hacer las cosas bien.

48:18

Entrevistada

Entonces sí yo creo que en este caso, si fuese un compañero, yo tendría que hablar con mi jefe y oye, está pasando lo siguiente, vamos a ver qué podemos hacer, porque si necesito mucha comunicación con mi compañero que es introvertido, buscar las herramientas de que pudiéramos comunicarnos de una forma más correcta, de una forma más positiva para nuestro trabajo, para nuestros entregables y que sean además para eso, puntos específicos para el trabajo, pero que sea un ganar, porque si dices lo que mencionaste de cambiar de proyecto, pues no siempre es fácil, o sea, es algo negativo que puede dejar como una mancha ya sea en mí o en mi compañero o en todo el equipo y eso no sería bueno. Entonces aquí lo que tendríamos que hacer es pensar positivo y buscar las herramientas para mejorar esa comunicación.

49:28

Entrevistada

A lo mejor sería buscar actividad, primero buscar actividades que rompan el hielo entre esas personas, buscar actividades para la integración de equipos y de ya empezar a mejorar lo que viene siendo la comunicación, pero yo pensaría más en actividades como para mejorar nuestro nuestro equipo en el día a día.

49:57

Entrevistadora

¿Ahora la siguiente pregunta qué opina de que en los supermercados los empleados con discapacidad auditiva utilizan gafetes o letreros donde anuncian que son hipoacúsicos o sordos?

50:20

Entrevistada

Yo pensaría que está bien, pero también que está mal. Está bien, vería mucho más bien, vería más un porcentaje que está muy bien, porque al estar concentrado en tu trabajo, la persona te puede hablar y no vas a escuchar, no vas a saber que te está hablando o a lo mejor está hablando entre esa persona con otra persona y pues si no tienes un café, pues tú también vas a confundir, perdón que me dijiste y se va a controlar la situación. Descontrolar, descontrolar la situación. Entonces yo pensaría que sí es muy bueno porque evitas tener conflictos y evitas tener malentendidos entre la persona oyente con el sorda. Lo que no me gusta es que de lejos se vea que sí es una persona sorda y que las personas digan no voy a ir a pagar con esa persona o ay no, qué miedo.

51:23

Entrevistada

O ay no, porque tienen una persona con discapacidad trabajando aquí. Eso es lo que no me gusta, o sea, no me gusta la etiqueta, o sea, no me gusta tener aquí soy sorda, no me gusta, sería lo mismo que tener aquí soy sorda, pero yo sí le pensaría que muy positivo y tenerlo más que nada para evitar todo lo que son los malentendidos.

51:50

Entrevistadora

Siguiente pregunta qué opina de poner señalética en los espacios laborales para que los compañeros y superiores sepan que algún empleado con hipoacusia en este caso, me refiero a un símbolo muy simpático.

52:42

Entrevistada

Sería igual más bien si fuese en una empresa como la mía, yo diría que sale sobrando, porque los compañeros ya saben, los compañeros ya ven, deben saber en tu área de trabajo ya debe de saber que ya tienes a una persona con discapacidad . Y sin

embargo,.. si pasa algún accidente, por ejemplo la ciudad de México, que pues hay terremotos y sismos, en esos casos sí es muy importante que las personas de las brigadas sepan que en esta parte hay personas sordas, porque qué pasa? No escuchan, entonces no se oye la sirena o cualquier situación del incendio, de sismo o simulacro, pues como se les avisa a las personas sordas van a seguir trabajando o están en el baño, peor que va a pasar .

53:46

Entrevistada

Entonces para estos específicos casos sí es muy importante, pero yo pensaría más bien que el personal de las brigadas ya estén enterados de que va a haber una persona siempre que tiene discapacidad auditiva o discapacidad en silla de ruedas para saber cómo actuar.

54:08

Entrevistadora

Siguiente pregunta entonces piensas que si sería mejor opción informar por medio de comunicados internos a los empleados de que tienen algún compañero hipoacúsico oralizado y de mandar una información como cierta capacitación, hablar siempre es importante.

54:34

Entrevistada

Capacitar al personal, es decir, que sea una constante capacitación con respecto a la discapacidad desde el inicio. Por ejemplo, aquí en el Centur sensibilizamos a las personas, cada seis meses ponemos una junta y hacemos meeting, invitamos a toda la gente y los que puedan se van involucrando también los que tienen personal con discapacidad los invitamos ellos y obligatoriamente para que estén capacitándose sobre el tema, a pesar de que ya sepan, no importa, otra vez y otra vez, porque hay más que

nada romper la barrera de miedo de la comunicación y que sepan que hay muchas cosas positivas con respecto a la discapacidad, o sea no, que no hay ningún obstáculo para eso. Entonces sí es súper importante siempre estar haciendo capacitaciones.

55:36

Entrevistadora

¿Entonces si estás de acuerdo en cuanto a los comunicados internos, a que los empleados sepan que, que tal tiene un problema con discapacidad y estás de acuerdo no?

55:51

Entrevistada

Sí.

55:53

Entrevistadora

La penúltima pregunta, ¿qué sugieres para que la hipoacusia deje de ser una discapacidad invisible? Pues no se identifica a simple vista y así tus interlocutores sepan que deben hablarte de frente, objetivamente, sin cubrebocas para la lectura labial, etc..

56:23

Entrevistada

Ay, sí, sí, no sé, no se me ocurre nada, digo yo siempre traigo el pelo suelto, entonces nunca se me ve el implante, no lo sé.

56:42

Entrevistadora

Y le dirías a la persona “Hola, me llamo tal, yo tengo una discapacidad auditiva”.

56:52

Entrevistada

Si es una plática que nada más va a pasar hoy, a lo mejor ¿no?, si es una plática que si va a ser recurrente, sí ahí sí, nomás decirle “sabes que voy a batallar, te voy a preguntar otras veces por si no te entiendo, te voy a volver a preguntar para que sepas y que no te sientas mal”. Eso.

g. Entrevista realizada el 10 de Abril de 2024 de la ex colega oyente en el entorno laboral.

17:02

Entrevistadora

Ahora cuéntame si te ha costado trabajo alguna vez entender a una persona hipoacúsica oralizada.

17:13

Entrevistada

Mira, en el caso mío, me tocó trabajar con mi colega y era fácil entender porque incluso ella habla mucho y utiliza sus labios, entonces cuando algo no llegaba a entender que era raro, porque es clara en lo que dice, con ver sus labios era más que suficiente. Entonces no he tenido tanto problema cuando me ha tocado trabajar con este tipo de personas. Pero pues bueno, en otros casos que no son laborales, allí sí, sí me he topado un poquito más de problema para entender.

18:01

Entrevistadora

Dime, ¿Cómo fue la última vez que tuviste un malentendido con tu colega hipoacúsica?

18:10

Entrevistada

Pues malentendido no, fíjate,...era muy buena la comunicación y la manera en la que ella nos explicaba los proyectos en los que estábamos involucrados. No era nada más

de voz, de hablar y escuchar. También dibujaba y utilizaba muchas herramientas para ilustrarnos y eso a mí me ayudaba mucho para entender.

18:41

Entrevistadora

.. Entonces, ¿cómo haces para comunicarte mejor con tu colega para que ustedes entiendan, como tú acabas decir, las herramientas de los dibujos?

18:58

Entrevistada

Con nadie específicamente. Me tocaba que me explicara cómo funcionaban los productos de la empresa a través de dibujos para yo como marketing, hacer ilustraciones, publicidad. Entonces ella hacía el dibujo de cómo funcionaba el producto, me lo explicaba y yo lo traducía a publicidad.

19:27

Entrevistadora

¿Y te acuerdas de la primera vez que conociste a tu colega? Cuéntame cómo fue la comunicación entre ustedes. ¿Te sorprendiste, te movió algo?

19:38

Entrevistada

Sí, claro, porque me sorprendió porque la vi con sus aparatos y hablaba un poco diferente, entonces me llamó la atención y me imaginé. Bueno, ella es un poco diferente en su manera de comunicarse, pero es una persona muy agradable, entonces es muy fácil entablar una conversación, una relación con ella.

20:11

Entrevistadora

¿Crees que si hubiera implementado algún curso de capacitación para saber cómo comunicarte, habría mejorado mucho?

20:22

Entrevistada

Tal vez, pero creo que ella es muy independiente y aunque no nos impartieron un curso, ella misma era el curso, ella misma hablaba de su situación, de cómo comunicarse mejor y ella solicitaba lo que necesitaba para entendernos mejor. En este caso nos decía "Oye, yo no escucho bien o del todo, necesito que muevas mejor los labios". Entonces ella misma expresaba lo que necesitaba y bueno, eso nos ayudaba.

21:01

Entrevistadora

¿Y eso te ayudó mucho?

21:05

Entrevistada

Sí, claro, porque cuando yo veía que ella veía mis labios, entonces trataba de hablar bien, pero gesticular un poco mejor mis labios para que me entendiera mejor.

21:23

Entrevistadora

... los lentes normales de realidad aumentada con subtítulos en tiempo real para hacer más efectiva la comunicación entre ustedes. Estos lentes son caros..., puede que no pueda comprar algún colega hipoacúsico por gasto cotidiano. Esto funciona de forma grupal o interpersonal en cuanto a celular de la persona hipoacúsica para la conferencia o junta, solamente se necesita el micrófono externo sobre la bocina para que se pueda transcribir de forma eficiente posible.

22:08

Entrevistada

Ok, no sabía. Qué padre.

22:14

Entrevistadora

¿Crees que se pueda crear algún día en tu empresa, hipotéticamente pueda invertir en algo que pueda mejorar la adecuación?

22:28

Entrevistada

Creo que sí, incluso también pienso de los deberes de una empresa socialmente responsable, entonces pienso que si pudiera ser una buena inversión.

22:50

Entrevistadora

En el caso de las actividades laborales, cómo te pones de acuerdo con tu colega con hipoacusia, usar algún medio o alguna herramienta para hacer efectiva la entrega de estas actividades.

23:06

Entrevistada

En este caso las ilustraciones, la explicación de ella, la verdad es que ella era muy clara cuando hablaba, entonces sí se entendía bastante y lo difícil no era entenderle, lo difícil era entender el funcionamiento del producto, porque era algo muy técnico, pero ella lo hacía, aparte de explicarnos de voz, hacía dibujos, entonces eso era de mucha ayuda visual.

23:43

Entrevistadora

¿Y qué pasa cuando el tiempo es inmediato para entregar, cómo lo hacen para recibirlo?

23:52

Entrevistada

Pues en su caso fue a través de correo o con presentaciones de PowerPoint en donde

ella nos mandaba información.

24:04

Entrevistada

Siempre fue muy eficiente, muy fluida.

24:12

Entrevistadora

En el caso que pudiera suceder cuando no entendiste a tu colega, no le has dicho que realmente no le entendiste? ¿Si no es así, por qué? ¿Si es así, por qué?

24:26

Entrevistada

Pues mira, no nos pasaba, pero cuando no entendíamos, si le decíamos no entendimos y nos volvía a explicar.

24:35

Entrevistadora

¿Y como le dijiste “oye, no te entendimos o como creaste la conversación para decir así como para crear confianza?

24:47

Entrevistada

Pues lo que pasa es que con --- siempre tuvimos mucha confianza porque es una persona muy abierta, tan abierta que nos decía que ella misma nos decía a nosotros, por favor, habla más despacio, mueve más los labios. Entonces para nosotros ya era también mucho más fácil con esa misma apertura que ya tuvo con nosotros decirle espera, no te entendimos, repítelo otra vez.

25:16

Entrevistadora

Entonces ese es el acuerdo social entre ustedes para mejorar la empatía y que les

beneficie no solo a ti.

25:27

Entrevistada

Sí, claro, sí, sí. La comunicación y la confianza estarán abiertas.

25:33

Entrevistadora

¿Y qué consejos le darías a las personas oyentes en algún ámbito?.

25:46

Entrevistada

Ok, les diría que son personas que tenemos, que son elementos muy brillantes que hay que aprovechar, pero a veces es importante ser empático, tener paciencia para poder entablar una buena comunicación. Y esa paciencia es ser perceptivos a también nosotros colaborar con la comunicación, mover más los labios, hablar más despacio en casos de ser necesario. O sea, les diría que tenemos que estar abiertos a entablar una buena comunicación, que no nada más es labor de la persona, sino también nuestra labor, porque con ese trabajo en equipo de comunicación se pueden lograr resultados increíbles.

26:40

Entrevistadora

¿Y cómo rompería el hielo? ¿Es decir, cómo le daría el consejo a una persona oyente si es muy introvertida en el ámbito laboral? Es decir, esa persona tan introvertida como que le da pena decirle a la persona física como para decirle ...

27:17

Entrevistada

Ok, pues creo que le diría que es más frustrante no entender a escuchar una verdad que ellos ya saben. O sea, es más frustrante que él no te entienda y que tú no le

entiendas a simplemente pedir que vuelva a repetir las cosas.

27:42

Entrevistadora

¿Y sí qué pasa si la persona no entiende de nuevo? ¿Qué otra forma se puede implementar?

27:53

Entrevistada

Escribir.

27:58

Entrevistadora

Eso es todo. Y si tienes algo más que agregar, adelante.

28:07

Entrevistada

Ok, este no, pues digo, yo trabajé con una persona y así y la verdad es que tuve una experiencia maravillosa. Me encantó trabajar con ella. Son personas muy inteligentes, muy valientes, estas personas con mucha visión, mucha perspectiva. Entonces vencer estas barreras de la vergüenza, de que híjole, qué pena decirle, eso no es nada. O sea, simplemente es comunicación, es abrirnos a comunicarnos mejor y haciendo eso podemos alcanzar juntos muchas metas, muchos objetivos.

h. Entrevista realizada el 19 de Abril de 2024 de la ex colega oyente en el entorno laboral.

09:50

Entrevistadora

¿Ahora, en tu caso, en el sentido de la comunicación verbal, cómo te comunicas con alguna persona hipoacúsica para que te entienda de la mejor manera?

10:06

Entrevistado

Bueno, en mi experiencia con ---, por ejemplo, que fue mi compañera, lo que hacía es que buscaba articular mejor y que me viera directamente a la cara para que pudiera leer mis palabras y en algunas ocasiones pues hacía como gestos con las manos, era como una comunicación tanto oral como, no de señas específicamente, pero sí como más visual y creo que así es como le hablo.

10:48

Entrevistadora

¿Alguna vez te ha costado trabajo entenderla?

11:00

Entrevistado

¿O sea, cómo entenderla en el aspecto de su habla?

11:06

Entrevistadora

Cuéntame. Si, cuéntame si te ha costado trabajo alguna vez entender alguna persona hipoacúsica oralizada.

11:19

Entrevistado

Pues no desde el punto de vista de que yo me esfuerzo por mantener esa comunicación.

11:32

Entrevistadora

¿Y cómo te tomó el tiempo de acostumbrarte?

11:40

Entrevistado

Sabes que por ejemplo con --- lo que pasó fue que al principio yo no sabía que ella era hipoacúsica, entonces pensé que era una persona como de otra parte del país, pensé que tenía un acento distinto, entonces la realidad es que nunca tuve la dificultad para entender lo que me decía, simplemente pensé que era como otra parte, pues porque habla muy claramente.

12:18

Entrevistadora

¿Entonces nunca tuviste algún malentendido con ella?

12:27

Entrevistado

Yo no, pero algunas personas me llegaron a comentar que si se daba un poquito malentendido, de que no entendía completamente en algunas ocasiones y algunas palabras, pero era muy poco común.

12:45

Entrevistadora

¿Y en el caso de sus compañeros, cómo lo resolvieron como para aclarar el malentendido con la compañera?

12:57

Entrevistado

Pues no sé, en realidad como que ese ya es un tema que ella supongo que debió haber visto en su momento, pero mis compañeros pues solamente me decían eso, no me decían cómo resolvían las cosas.

13:21

Entrevistadora

¿La primera vez que tú conociste a tu compañera, como tú me comentaste que tú pensaste que era extranjera porque tenía un acento distinto y como viste que si tenía un

problema auditivo, te sorprendiste?

13:44

Entrevistado

Si un poco, o sea porque pues no me lo imagino.

13:53

Entrevistadora

Como persona oyente, ¿buscaste una herramienta como para comunicarte mucho mejor con ella?

14:10

Entrevistado

Lo que hacía era cuando una vez que supe, creo que sí le pregunté que cómo se le facilitaba más la comunicación, pero la realidad es que muy no, siempre tuvimos buena comunicación, somos amigos y además pues tuvimos buena comunicación en el aspecto de su hipo, como me dijiste que es hipoacusia. Si eso.

14:50

Entrevistadora

¿Ok, este, crees que si hubiera implementado algún curso de capacitación para saber cómo comunicarte, habría mejorado mucho?

15:05

Entrevistado

Creo que la comunicación que teníamos era efectiva, se lograba, sin embargo, creo que sí es importante esa capacitación, por ejemplo, a mí sí me interesaría aprender, no sé, la lengua de señas, por ejemplo, para algunas ocasiones que no es como posible vernos directamente a la cara por x circunstancia que yo pueda comunicarme de otra forma. Si hubiera sido importante en ese momento, bueno, ahorita aún todavía sería importante que lo implementaran.

15:50

Entrevistadora

¿Sabías que existen los lentes de contacto de realidad aumentada con subtítulos en tiempo real para hacer más efectiva la comunicación entre ustedes? Estos lentes son tan caros que puede que no puede comprar algún colega impacusico por los gastos cotidianos. Esto funciona de forma grupal o interpersonal. En cuanto al celular de la persona hipoacúsica, para conferencias o juntas, solamente se necesita el micrófono externo sobre la bocina para que se pueda transcribir de forma eficiente posible.

16:31

Entrevistado

Si sabía que existía eso, de hecho creo que los teléfonos tienen un tipo de configuración como de adaptabilidad en la que permiten pues mejorar la comunicación desde la persona al teléfono. Y pues sí sabía que se pueden subtítular pues las pláticas, no sé si tú en este momento te está pareciendo subtítulado, sin embargo creo que no siempre se da, se subtitula adecuadamente. Por ejemplo, yo ahorita lo acabo de poner y los subtítulos no me salen bien, no sé si a ti te están saliendo bien.

17:30

Entrevistadora

Sí, eso se debe al acento mexicano.

18:46

Entrevistadora

Micrófono Microsoft, ya es muy avanzado en todos los algoritmos para captar mucho mejor y se va guardando palabra por palabra. Si se trata de México, o sea, hay español de México y por eso se van acumulando algunas palabras donde se transcriben.

Obviamente no está 100 %, ... bueno, entre 70 y 80. Pero aún así está bien para empezar,... por ejemplo, y si se voltea, porque es algo que ustedes necesitan hacer,

¿no? ¿Y ya con el micrófono externo se va a transcribir qué es lo que estaba diciendo?
Para no perder ninguna información posible.

19:51

Entrevistado

No, desconocía de eso.

20:05

Entrevistadora

..¿Crees que puede ser que alguna empresa pueda invertir en algo que pueda mejorar la comunicación?.

21:04

Entrevistado

Mira, culturalmente creo que hemos avanzado mucho en el aspecto como de inclusión, pero muchas empresas todavía les falta como tener mayor sensibilidad, es decir, que en realidad quieran invertir en algo que no va a ser, que no va a tener tanto uso, no sé si me explico. Es decir, por ejemplo, --- que trabajaba conmigo, es hasta donde yo sé, era la única persona con hipoacusia. Entonces no siempre como que se da la cultura de inversión para ese tipo de situaciones. Entonces que se llegara a implementar en México, probablemente sí en las empresas, pero creo que hace falta más educación respecto a ese tipo de temas.

22:57

Entrevistadora

Un ejemplo, por ejemplo, en algún día en el trabajo y tú y ella como equipo, así como equipo y que tienen que entregar un trabajo, pero un trabajo tiene que ser urgente, inmediato, Sabes que la persona tiene que hablar rápido porque no hay tiempo, sino que hay que entregar el trabajo por el día y como es una comunicación se hace mucho más rápida y por la urgencia de entregar el trabajo. ¿En ese sentido, cómo lo hacen

para resolverlo en ese caso con la persona hipoacúsica?

23:40

Entrevistado

Ya en mi caso lo que hacíamos era, bueno, yo personalmente, este, como te decía ahorita, yo me esfuerzo por tener la comunicación adecuada, no sé si todos se esfuerzan de la misma manera. En mi caso con ---, la verdad es que no requería tanto esfuerzo, creo que teníamos buena comunicación y pues si resolvíamos las cosas rápido cuando se requiera, ¿no? No había como una complicación para ese tema.

24:31

Entrevistadora

En el caso que me llama la atención, como tú comentaste que hacías con las manos como si fuera una comunicación visual como para entenderse con ella, me parece que eso puede ser un acuerdo social que tienes tú con ella, no? ¿Y cómo es el acuerdo social que tienes con ella?

24:57

Entrevistado

Pues ella, bueno, cuando empezamos a hablarnos, cuando supe de que tenía hipoacusia, ella misma me comentó las formas en las que podía comunicarme con ella, que le permitieran entender y que yo pudiera entender a la vez.

i. Entrevista realizada el 13 de Abril de 2024 de los jefes oyentes en el entorno laboral en Chihuahua.

18:30

Jefe 1

Muy bien, ¿qué tal? Soy el arquitecto Jefe 1, director de la empresa J. G. Administración y dirección de proyectos y nuestra relación con Em**** ha sido de alrededor de 10 años

a la fecha. Hemos participado en varios proyectos y hasta ahorita nosotros consideramos a Em**** una persona, un elemento muy valioso, a pesar del ligero problema que presenta, que para nosotros no es ningún problema. La manera como nos comunicamos con él es tratando de hablarle usualmente de frente y de una manera pausada, tratando de gesticular muy bien las palabras para que él nos pueda entender, sin hacer aspavientos, sin hacer ninguna situación complicada. Y es muy fácil, se ha dado muy fácil la manera de poder comunicarnos con él porque entendemos y tratamos de incluirlo en todos los procesos por los que trabajamos.

19:50

Jefe 1

Por eso hemos tenido esta pues la comunicación y hemos nos ha funcionado muy bien tanto a él con nosotros como nosotros con él. Funcionamos de esa manera, tratando de que el lenguaje normalmente sea así de frente, aunque sí tratamos en algunos temas por videollamada o por escrito, pero normalmente no tenemos ningún problema en comunicarnos con él de una manera bien legible, de frente.

20:36

Entrevistadora

Imagina que estás en la junta como Jefe y están todas las personas oyentes y está no solo Em**** para que todos tengan la información clara.

20:56

Jefe 1

... Nosotros tenemos reuniones de trabajo cada lunes con personal de otras constructoras y Em**** interactúa con nosotros de la misma manera que cualquier otro elemento. ... Aunque les advertimos, volvemos, les advertimos a todos los miembros que están participando de esa situación, todo el mundo lo entiende y todo el mundo en las reuniones que son periódicas, participa Em**** y está enterado de todo lo que

sucede en la junta. Solamente tratamos de ubicarlo de una manera estratégica para que él tenga la visión de todos los elementos, de todos los participantes.

22:19

Entrevistadora

Wow, eso es interesante ¿no? ... cuando alguien participa, si una persona oyente que si tiene alguna duda y habla, entonces se pone enfrente hacia Em**** .

22:35

Jefe 1

Así es. Ahora, no solamente lo incluimos y participa en las reuniones de trabajo, también usualmente organizamos algún desayuno o alguna reunión entre compañeros y es exactamente lo mismo. Em**** participa de la misma manera y se integra con nosotros en las pláticas de todos.

23:09

Entrevistadora

¿Qué pasa cuando hay algún conflicto, por ejemplo entre una persona hipoacúsica y una persona oyente y tú como jefe ¿cómo lo resuelves para que se entiendan?

23:23

Jefe 1

... Se dan los casos, sobre todo el principio de la relación con alguna empresa o con alguna persona que trabaja en cierta empresa que interactúa con nosotros, no entienden hasta dónde tiene la capacidad Em**** de entender, entonces se suscitan esos conflictos y para nosotros intervenimos normalmente, usualmente es en favor de Em**** , en decirle a la otra persona que no entiende o que no ha acabado de entender. Oye te pedimos por favor que te dirijas a él de frente, estás molesto, él también está molesto. Vamos enfriando las cosas. Voy a tratar ahorita de explicarte el punto de vista de Em**** como yo lo entendí y voy a tratar de explicarle a Em**** tu punto de vista

como yo lo entendí.

24:25

Jefe 1

Normalmente se llega a muy buenos acuerdos, ... haciendo siempre nosotros entender a las demás personas el problema que puede llegar a haber si no hablamos de una manera tranquila y no tranquila porque estemos que no estemos molestos, sino de una manera legible para que Em**** nos pueda leer los labios, a veces trae el aparato y alcanza a escuchar mucho mejor de la manera de estar viéndonos de frente. Le hemos pedido incluso que para evitar ese tipo de conflictos en las reuniones o cuando se vaya a tratar algún tema muy específico y muy importante, trate de usar el aparato y ha funcionado muy bien de esa manera.

25:35

Entrevistadora

Entonces es importante que las personas no estén enojados, sino que estén tranquilos de hablar de manera enfrente hacia la persona que necesite escuchar. ¿Correcto?

25:49

Jefe 1

Es correcto. Normalmente hasta las personas que no tenemos la hipoacusia, si estás molesto con alguien que tampoco tenga ese problema, no te escuchas porque siempre tratas de gritar más que el otro y siempre se causa un conflicto. Entonces, aunque no tengamos problemas de hipoacúsicos, siempre va a haber un problema de quererse hacer escuchar uno sobre el otro. Lo que nosotros entendemos y tratamos de hacer es bajar el ánimo de esa discusión y que no se haga discusión, que se haga un diálogo precisamente para poder resolver problemas, no para seguir generando conflictos.

26:40

Entrevistadora

¿Y qué pasaría si te tocara una persona que tiene una personalidad introvertida o puede ser complicada? ¿Cómo resolvería ese problema?...

27:20

Jefe 1

Nos ha pasado, porque sí habido personas introvertidas que estamos en alguna reunión y les dices ¿Entendiste? Sí! Y después tienen que ver un tema directamente con Em**** y no entendieron y se empieza a causar ese conflicto. Es cuando volvemos a intervenir nosotros con esa persona, a volverla a explicar. Con esa persona introvertida le volvemos a explicar que tenga, que entienda, que tenga un poco de empatía para que pueda ponerse los zapatos del otro y que trate de entender. Entonces volvemos a explicarle nosotros lo que no haya entendido y tratamos de arreglar la situación. El 99 % de las veces ha funcionado. De hecho, los problemas principales los tenemos como en el primer mes de la obra, pues porque es en el mes en el que se adaptan a la manera de cómo deben de trabajar.

28:31

Jefe 1

Con Em**** si tenemos muchos conflictos con personas, o sea, por ejemplo, la nueva constructora, la gente que conoce a Em**** y como nosotros, pues ya nos acostumbramos. El equipo tarda en acostumbrarse, pero se acostumbran como en un mes más o menos. ¿Y cuando entran los demás, gentes de otras especialidades, en el caso específico de la construcción, también tardan un mes y medio en acostumbrarse, porque al principio el conflicto es que le gritan, que ya lo hemos dicho 1000 veces, pues para qué gritas? O sea, háblale con calma, lo más claro que se pueda y con la mayor calma posible. Pero todo el mundo dura el tiempo de adaptación. El que más ha durado es como dos meses en adaptarse a su forma de trabajar. Pero se adaptan porque saben que Em**** es muy bueno en lo que hace.

29:28

Jefe 1

Como comentario extra, es de las personas con las que trato que son introvertidas, casi nadie. O sea, es muy raro que alguien intervenga, porque yo me doy cuenta luego que no me entiende o no me hizo entender y ya le explico. Es el problema son con las personas que tienen caro, es un carácter más grande o más fuerte o más extrovertidos, pues también que no tienen como por ejemplo, como lo que acaba decir, que nos ha tocado personas que todavía me entienden, que no necesitan gritar, sino nomás que articulen mejor la palabra porque todavía no les cae o no entienden que yo no sé si tú que me grites, leo perfectamente los labios. Exacto.

30:24

Jefe 1

Pero de las personas introvertidas, o sea, lo mismo, es muy raro que no haya una comunicación fluida, simplemente que yo trato de hacer entender o pedirle a la persona introvertida que me pregunte, que sin problemas, que te abras conmigo.

30:47

Entrevistadora

Wow... conocen la estrategia de la comunicación efectiva, porque según se está usando mucho de cómo hablar claramente, más breve. Entonces ustedes la identifican.

¿Eso es comunicación efectiva, no?

31:20

Jefe 1

Sí, es correcto. Una de las cosas que más nos ha causado conflicto, no sé si vaya la pregunta o te sirva, este, con la cuestión de la de que Em**** no se escucha el mismo, a veces también se desespera y grita y a la gente le causa problema que le grite. Aquí pasa a lo mejor lo contrario de la pregunta inicial.

32:33

Jefe 1

... Entonces la gente, su interlocutor, aunque sabe del problema de Em****, trata de responder de la misma manera. Y es cuando empieza a suscitarse otro conflicto, cuando Em**** levanta la voz para hacerse oír y en la otra persona también trata de imponer la voluntad cuando a lo mejor ninguno de los dos tiene la razón.

33:38

Jefe 1

Eso es cuando entramos nosotros como jefes normalmente y ponemos ese restablecemos o tratamos de restablecer ese orden y volver a encauzar a Em**** a su lugar y a la otra persona también hacerla consciente de que Em**** levantó la voz porque no lo estaba entendiendo su interlocutor. Y normalmente volvemos a regresar el agua a su cauce normal. Normalmente así pasa. Pero ese es el principal conflicto dentro de la obra, ese, el que Em**** levante la voz y aquellos se sientan agredidos.

34:57

Jefe 1

... Entonces nosotros en lugar de decir bájale, le decimos lo contrario, súbele para escucharte, porque es cuando Em**** se da cuenta que hay mucho ruido en el entorno. A veces cuando son camiones grandes o maquinaria que estamos cerca, él siente la vibración, nosotros la escuchamos, pero Em**** la percibe y se da cuenta y nosotros le decimos súbele porque no te escuchamos.

35:47

Jefe 1

Pero cuando estamos dentro de alguna oficina o de algún espacio cerrado, que hay mucho ruido circundante, él llega y habla o nos habla con su nivel normal de voz, pero nosotros no lo escuchamos y le decimos al revés, súbele. O también es muy raras

veces, le decimos bájale porque está hablando de más cuando no debería. Pero no pasa normalmente que baje, normalmente nosotros le decimos subele.

36:24

Entrevistadora

¿Qué otras herramientas más usan para tener una comunicación efectiva con todos?

No solo la colega hipoacúsica oralizada, sino todos.

36:37

Jefe 1

¿Qué herramientas utilizamos? Pues nada más ser o tratar de ser lo más claro posible en las instrucciones y en la comunicación, en lo que pedimos o en lo que solicitamos debemos de ser de una manera muy clara, no solamente con Em**** , con todos los miembros de nuestro equipo tratamos de ser siempre muy asertivos con la comunicación. Creo que eso nos ha ayudado mucho a poder tener esta relación durante tanto tiempo con Em**** , incluso con Na** , ... en algunas reuniones que .. su señora, se integra con nosotros y es exactamente lo mismo. Todos los que nos reunimos sabemos del problema de los dos y los integramos a las conversaciones y estamos siempre tratando de que estén integrados en la comunicación, pero siendo, usando esa herramienta, siendo muy asertivos y hablando siempre de frente y de manera clara.

38:03

Entrevistadora

Bueno, en el caso de las actividades laborales, cuando se tratan de hacer las entregas por medio escrito y sabían que existen métodos ágiles de usar algún tablero visual para crear nuevas tareas que hacer por equipo?

38:23

Jefe 1

Sí, claro, si lo tenemos, lo utilizamos, lo utilizamos. Todos tienen un pizarrón como ese

que ves detrás de cómo esto, precisamente para este, dejar en caso de que cada uno tiene lo que tiene pendiente, lo que va a hacer y lo que no. Y el pizarrón que está aquí es para que Em**** o cualquiera de los muchachos nos explique cualquier asunto que no entendamos, lo explican en los pizarrones. Todos tienen un pizarrón. Todos tenemos un pizarrón para eso.

39:01

Entrevistadora

Muy bien.

39:02

Jefe 1

Aparte la computadora, una tablet, o sea, hay varias herramientas. Tratamos de utilizar muchas herramientas para tener esa comunicación abierta. Em****, a través de correos electrónicos, a través de videollamadas, a través de mensajes escritos con una tablet, con el pizarrón, utilizamos la mayor cantidad de herramientas que tenemos a la mano, incluso hojas, marcadores, todo lo que hay a la mano para poder seguir con esa comunicación.

39:52

Entrevistadora

Ustedes sabían que pueden implementar los subtítulos en tiempo real con algún micrófono externo para que pueda entender mejor y hacer más efectiva la comunicación?

40:22

Jefe 1

De hecho, yo no sabía hasta que empezamos a utilizar esta plataforma y Em**** y ya me dijo cómo para poder que se vayan generando los subtítulos. No sabíamos. De hecho, en una reunión que tuvimos con gente fuera de la ciudad, yo le había

comunicado a la gente, pero muy brevemente, que había otra plataforma.

j. Entrevista realizada el 8 de abril de 2024 de una doctora en el instituto ABC en CDMX

00:05

Entrevistadora

Bueno, muy bien. La primera pregunta es ¿Cómo te comunicas con los hipoacúsicos para que te entiendan de la mejor manera?

00:18

Doctora

Bueno, todo depende del grado de hipoacusia. Si estamos hablando de una hipoacusia que se verá profunda o moderada, pero que les cueste mucho trabajo entenderme, generalmente es así, vía oral, sin cubrebocas o con estas aplicaciones que a mí la que me gusta es Life Transcribe, que esta. Sí, esa, exacto. Entonces generalmente utilizamos esta en consultorio y vía oral. Cuando era temporada de cubrebocas, mandé a hacer cubrebocas de estos y luego mandé a comprar otros cubrebocas que ya no sé, lo tengo perdido en algún lugar, pero eran como estos, pero eran desechables y ya no. Por eso los mandé a traer de Francia, porque no había aquí en México ...

02:06

Entrevistadora

Y en la vida cotidiana, bueno, en tu experiencia en la vida cotidiana, ¿Cómo se adaptan los hipoacúsicos con los oyentes? ¿En términos de comunicación?

02:20

Doctora

Es difícil porque es una discapacidad que no se ve. Entonces si el hipoacúsico no lo manifiesta o no pide una mayor claridad en la comunicación, pues uno no se da cuenta.

Lo digo yo porque me dedico a esto, pero en la vida que está fuera de mi consultorio, si llegara a encontrarme un hipoacúsico en el súper, en las escuelas, algo así, pues igual, ¿no? Con lo mismo, con la aplicación y que se apoyen con lectura labio facial.

02:54

Entrevistadora

¿Crees que las personas oyentes deberían informarse principalmente de cómo comunicarse con las personas hipoacúsicas?

03:01

Doctora

Definitivamente, es un problema mucho más común de lo que pensamos. Es mucho más común y no hay edades. ..., la gente no tiene esa conciencia de la comunicación y que tiene que ser clara. Entonces sí, sí creo que la gente en todos los ámbitos, escolares, no escolares, laborales, familiares o de entretenimiento y diversión, definitivamente. Y más porque con la pandemia el uso de mascarillas o el uso de barreras protectoras empeoró la comunicación, entonces se llevó al otro extremo.... sabemos que los cubrebocas te bajan entre 10 y 12 decibeles.

04:43

Entrevistadora

Me refiero al tono de voz del oyente. ¿Tú sabes que no podemos captar muy bien los sonidos y yo me he dado cuenta que algún oyente cuando bromea algo o usa algún tono de voz, tú crees que el hipoacúsico pueda interpretarlo bien?

07:47

Doctora

... Estoy pensando en voz alta, pero yo estoy pensando cuando yo estaba en Inglaterra, yo me entrené en Inglaterra, toda la parte de neurología de implantes cocleares y estábamos en quirófano y estábamos usando mascarillas y los escoceses bromeaban.

A mí me costaba trabajo entender, pero era como todo el contexto, no necesariamente la parte auditiva, sino que era una situación compleja para un idioma que no era mi idioma nativo. Entonces, este, sí, o sea, creo que sí es mucho más complejo entender para cualquier persona y más, pues haciendo más voces o cambiando ciertas señas.

Pues. Sí.

09:12

Entrevistadora

¿El lenguaje español casi puede ser distinto de los oyentes y el de los hipoacúsicos?.

09:17

Doctora

¿Pues dependería de los fonemas que no escuchan los hipoacúsicos, no? Por ejemplo, o sea, las r, las s, o sea, va a depender del tipo de pérdida auditiva. Si tienes en agudos, graves o medios, es donde va a ser, porque si tu cerebro no lo está escuchando, no lo vas a poder reproducir.

09:38

Entrevistadora

Como que se convierte en un lenguaje diferente.

09:44

Doctora

Sí, sería distinto. Sí, sí. O sea, porque me imagino que conoces. El audiograma de sonidos, no? Si no estás escuchando estos agudos, no los vas a poder reproducir. Si un niño nace y no escucha estos, pero si escucha estos, los aprende a reproducir. Los aprende, los puede reproducir y esto le van a costar trabajo. Al igual si escucha agudos, pero no escucha graves, puede reproducir estos, pero estos no. Y esa es la, yo diría que esa es la principal diferencia.

10:33

Entrevistadora

¿Crees que algún hipoacúsico pueda asimilar toda la información completa que está hablando algún oyente en la vida cotidiana?

10:44

Doctora

De poder, sí, pero el esfuerzo auditivo es distinto y es donde está la gran diferencia. Entonces el esfuerzo auditivo que tiene una persona con hipoacusia a una persona que no tiene problemas de audición es distinto. Entonces es donde vas a ver distintas, donde hay diferencia en otras áreas que son los procesos cognitivos. Si hay muchos estudios en ratones y que luego te los paso, que cuando se ve dañada la audición, empiezan a tener problemas en memoria a corto plazo. Y entonces eso es la reserva cognitiva que tiene cada persona. Entonces estás hablando de reservas cognitivas y estás hablando de esfuerzo auditivo. Si tú estás poniendo más, si tú requieres más esfuerzo auditivo para entender una conversación, le estás quitando atención a otras cosas. Es muy cansado y por eso puedes terminar con dolor de cabeza, saturado.

11:55

Doctora

Dices que quiero un break, quiero descansar, necesito un espacio para descansar, pero ese es el esfuerzo auditivo. Entonces que puedan comprender el 100 % de una conversación, sí, pero el costo que pagan es un esfuerzo auditivo mayor y ese esfuerzo auditivo mayor puede venir acompañado de dolor de cabeza, puede venir acompañados de otros problemas conductuales o de, no diría pérdida de memoria a corto plazo, pero sí de que no pongas atención en otros detalles. O sea, tengo pacientes que están en juntas y me dicen que me preocupo más por entender lo que están diciendo que por el día a día de la junta. Entonces eso repercute en su desempeño laboral porque están más atentos a entender que en procesar la información de la junta.

12:45

Doctora

No sé si me explico, pero ese esfuerzo auditivo y dependes mucho de la resonancia del lugar en donde estás, de quién está hablando, si están hablando cerca, si están hablando lejos, si tienes apoyos, no sé, sistemas FM, si tienes apoyo visual, si el que está hablando es habla español nativo o si estás hablando inglés o si están hablando con otro acento. O sea, son muchísimas variables y que la persona que tenga pérdida auditiva tenga unos auxiliares bien calibrados y sean los mejores auxiliares para esa persona o el mejor implante para esa persona. Entonces es complejo, pero de que puede, sí, porque pues está en las mejores condiciones. El objetivo es lograr y lograr una conversión arriba del 70, 80, 90, cinco y por 100.

13:50

Entrevistadora

Se dice seguido que los niños en la primera infancia deben tomar de forma inmediata la terapia del lenguaje y la lectura labial. ¿Estás de acuerdo con ello y por qué?

14:03

Doctora

Pues no depende de qué edad se diagnostique. O sea, si la hipoacusia depende de la pérdida auditiva y depende de la edad. Si un niño es diagnosticado a los dos años y la hipoacusia fue congénita desde el nacimiento, de entrada ya lleva 24 meses, más otros tres meses en el embarazo de retraso. Entonces a ese niño hay que ayudar y se le pone un auxiliar auditivo o se le pone un implante coclear, su edad auditiva no es igual a la edad cronológica. Entonces esa diferencia es la que se tiene que apoyar ...

15:04

Doctora

... Y a los tres meses que tenga auxiliar auditivo o a los seis meses o nueve meses

implantarlo, que un niño a los dos años, si cinco años o 10 años. El retraso y la estimulación cerebral es muy distinta. No sé por qué.

15:32

Doctora

Nosotros al nacer, tú naces en tu cerebro, o sea, la manera en que nosotros escuchamos es el sonido llega, de hecho, si quieres luego te lo enseño, es cuando el auxilio no es suficiente, pero bueno, entonces mira, si me voy a la que sigue, la manera en que nosotros escuchamos es el sonido, ya son vibraciones, se mueve la membrana timpánica, se mueve martillo, yunque, estribo, y luego todo esto mueve el líquido que tenemos en el oído interno, que es la cóclea y los canales semicirculares. Y nada más es el cambio de estimulación. Desea una estimulación mecánica o vibratoria, al llegar a la cóclea se va a cambiar hacia una estimulación química o eléctrica y eso es el oído.

16:34

Doctora

Aquí dentro de la cóclea se mueve el líquido, tenemos unas células con unos pelitos, se mueven los pelitos, se despolariza la célula y entonces aquí cambia la estimulación de ser algo mecánico, hacer algo químico o eléctrico. Y al ser algo químico o eléctrico, viaja esta información por el nervio auditivo, que es el cable y se va hacia el cerebro y nosotros terminamos de escuchar con el cerebro. Entonces nosotros escuchamos tanto con el oído como con el cerebro, son las dos. Si tú naces con una pérdida acá, el área del cerebro que no está escuchando, perdón, si tú naces con una pérdida aquí, el cerebro, el área auditiva no está siendo estimulada. Entonces al no ser estimulada con mucho tiempo, el cerebro tiene otras partes que están siendo estimuladas, por ejemplo, la visual. Y aquí estoy hablando solamente de la pérdida auditiva congénita.

17:32

Doctora

Entonces, si el cerebro tiene una parte visual que está siendo estimulada, la parte visual puede empezar como a abarcar cierta parte de la parte auditiva. Y es por eso que el rehabilitar una audición es una urgencia neurológica, porque si el cerebro pasa mucho tiempo sin escuchar, el cerebro no va a escuchar al 100 %, porque el área destinada para la audición empieza a destinarse a otras áreas. Entonces no es lo mismo los resultados que nosotros vemos en niños que son tratados de manera temprana en su primer año de vida y diagnosticados, que un niño que se ha tratado a los cinco o seis años. Pero ya no depende del oído, depende del cerebro. Del cerebro, porque el cerebro nace y tiene áreas destinadas para cada cosa.

18:26

Doctora

Si el área destinada para el lenguaje no se fortalece con esta estimulación auditiva, las otras áreas que son un poco más fuertes empiezan a utilizar esa área. No sé si me explico. Entonces, la audición, el restablecer o establecer una audición en un niño es importante que sea detectado a tiempo, es decir, en los primeros máximos, tres meses de vida y que sea rehabilitado lo antes posible, porque estamos hablando de una urgencia neurológica. No estamos porque dependemos de esas dos comunicaciones, que eso es muy diferente a la pérdida auditiva postlingual. Los niños que ya aprendí, que ya nacieron escuchando y pierden la audición después, o un adulto que pierde la audición después, el área y la vía de audición y del lenguaje ya está formada, ese camino ya está aprendido. Entonces ya no hay tanta prisa. Hay prisa, pero no tanta.

19:30

Doctora

Y eso son diferentes cosas, pero es muy diferente al niño donde nació sin escuchar.

19:45

Entrevistadora

¿Es una elección optar por el lenguaje de señas o el lenguaje hablado? ¿Existe alguna situación que determine la elección de un lenguaje u otro?

19:57

Doctora

Depende de la familia y depende de la edad. O sea, yo creo que es una decisión familiar y es una decisión personal. Si una persona adulta que se queda, que pierde su audición y quiere optar por lenguajes de señas, es su decisión o quiere optar por auxiliares auditivos, es su decisión, o quiere optar por implantes cocleares, es una opción. Lo mismo con las familias. Sin embargo, yo creo que lo más importante es que la decisión que tomen sea una decisión muy informada. O sea, aquí el lenguaje es efectivo, no importa cuál, pero tiene que ser una decisión informada, conociendo los pros y los contras de cada lenguaje.

20:47

Doctora

Porque regresamos a lo mismo, un niño que toma, que los papás toman la decisión de darle el lenguaje de señas, si el niño después quiere cambiar a un lenguaje auditivo, su cerebro ya no va a responder como hubiera respondido desde antes por la vía auditiva. ... Si una persona nace con pérdida auditiva congénita, profunda o severa y no se implanta en los primeros dos años de vida o cinco años de vida máximo y se quiere implantar a los 20 años, los resultados que va a tener son muy distintos a los resultados que hubiera tenido si fuera menor.

21:47

Entrevistadora

En mi caso, yo aprendí mucho con el lenguaje hablado. Bueno, ahora tengo 38 años. Si decido implantarme más tarde.

21:59

Doctora

Iría de maravilla porque tu cerebro ya tiene la vía de audición formada.

22:58

Doctora

Te iría muy bien, te iría muy bien... Déjame enseñarte. Mira. Esta es una paciente que perdió su audición desde los 20 ... Esta audiometría es de marzo. Esto es audiometría al casi mes, a los 27 días. Este es el nivel profundo y con el implante. Y esta mujer, si quieres platicar con ellos, te los presento. Ella no trabaja. Bueno, ella dejó. Ella era maestra, ella dejó de trabajar. Te convendría también platicar con ella.

24:23

Doctora

Ella lleva muy poco de implantado, le está yendo de maravilla, pero lleva muy poco tiempo de implantado. Se implantó el 14 de febrero. Este nada, lleva casi cinco semanas. Ella dejó de trabajar porque ya su pérdida auditiva ya no le daba para trabajar. Un día sonó la alarma, me contó la alarma sísmica y los niños escucharon la alarma y ella no. Y me dijo Sabes que creo que dejó de trabajar y ahorita la acabamos de implantar. Esto es al mes de implantada. Está escuchando súper bien y ella va a regresar a trabajar con su hija, pero ya va a regresar a trabajar porque ya puede trabajar. A ella, por ejemplo, la pregunta sería, ¿le daríamos terapia auditiva o verbal? Sí, por mucho tiempo, no probable, por unos tres, cuatro meses. ¿Para qué? Para que el cerebro se active más rápido y responda mejor a la audición.

27:09

Entrevistadora

¿Has atendido a algún joven que está laborando actualmente? Puede ser el adulto que está laborando actualmente. Si es así, existe la posibilidad de entrevistarla para analizar si existe la comunicación efectiva entre personas hipoacúsicas oralizadas y personas

normoacústicas.

27:27

Doctora

Sí, te doy los datos de un.... Tuvo auxiliares auditivos muchísimo tiempo después ya no fueron suficientes, después cambió a un implante y luego se puso implante bilateral y le cambió la vida. O sea, lo ves y es una persona. Antes lo veías con una personalidad distinta, ahora es otra personalidad. Se ve físicamente, se ve más joven, ha tenido cambio de trabajo, perdió el miedo, perdió esa inseguridad de que lo fueron hasta correr y al contrario, cambió de trabajo, lo promovieron y económicamente le está yendo mucho mejor.

28:22

Entrevistadora

¿Pero qué sucedería si no es compatible con el implante? Por ejemplo, yo he escuchado que hay personas que no saben compartir con el implante.

30:50

Doctora

... el hecho de decir incompatibilidad, no entiendo ese término porque no conozco a nadie que sea incompatible. Es más bien entender a qué se refiere una persona con incompatibilidad, porque cada caso es único. A lo mejor una persona quiere un implante coclear para poder salir a la calle y detectar el ruido de una ambulancia y estar más seguro al cruzar una calle y ser más independiente, aunque su lenguaje vaya a ser el lenguaje de señas, pero él quiere tener más conciencia auditiva y tener menos riesgo de que lo atropellen. Si ese es el entendimiento de las personas y del médico y del paciente o la familia, es increíble. Y se puede lograr ese objetivo.

31:41

Doctora

Si el objetivo de un implante es lograr un lenguaje muy parecido al de una persona normal acústica, también se puede, nada más hay que ver que el paciente tenga la edad y el diagnóstico es distintas cosas. Si quieres escuchar nada más así que es mejorar tu audición en ruido, no tienen que ser dos implantes. Entonces esa parte de incompatibilidad yo creo que es un término donde habla de una mala comunicación entre todos. O sea, cuando nosotros evaluamos alguien con una pérdida auditiva, es una evaluación multidisciplinaria y entonces incluye el otorrino, incluye audiólogos, audiólogas, terapeutas del lenguaje, vamos metiendo más, a lo mejor una persona que también tiene problemas visuales, también visuales. El punto es que todos sepamos hasta dónde podemos llevar y qué es lo que quiere cada persona, porque el objetivo de cada persona para escuchar es distinto.

32:52

Doctora

Y te digo, hay una persona que puede tener y que puede tener lenguajes de seña y lo único que quiere es tener mayor seguridad al salir a la calle, que si viene una bicicleta, que si viene una ambulancia, no vaya a chocar o no lo vayan a atropellar. Es muy válido, al igual que es querer desarrollar un lenguaje.

33:11

Entrevistadora

Bueno, como ya te lo comenté en el ámbito laboral hay muchos hipoacúsicos. ¿No se ve porque es una discapacidad invisible, no? Y como decía, decir en ambiente laboral, por ejemplo, si no ha llegado al momento de los implantes y como te decía, mi objeto de estudio es fortalecer vínculos comunicativos, interpretativos, entendibles entre personas hipoacúsicas oralizadas y personas oyentes. Y este porque yo tengo entendido que para los implantes existen fundaciones. Tengo entendido que hay fundaciones para apoyar a operarse el implante.

33:53

Doctora

Se lo puede poner cualquier persona, o sea, cualquier persona que tenga ciertos criterios. Generalmente cuando llegan con nosotros, llegan. Hay estudios que dicen entre 10, 7 años después de ser candidatos a implante. Y aquí en México hay muchísimos factores. El económico es el principal, pero también muchas veces es la falta de acceso a la gente que ponemos los implantes... Yo el implante coclear yo no lo veo como un yo lo veo como una inversión. O sea, lo veo, por ejemplo, en gente joven, en gente como tú, gente que trabaja. Es una inversión, porque por cada dólar que tú inviertas en audición, te van a regresar \$14.

36:15

Doctora

... Y sí, sí es un desembolso bastante caro, pero terminan, o sea, al contrario, es una inversión porque justo te da una mejor audición y vas a tener un mejor desempeño en tu trabajo, vas a tener más seguridad para ser independiente y eso tiene repercusiones en todos los ámbitos, desde el económico, laboral, familiar y la personalidad. Entonces, o sea, te da, pues sí, seguridad, empoderamiento y te facilita el desempeñarte. O sea, tú lo has vivido. El esfuerzo auditivo es altísimo en una reunión con una mala acústica, con ruido de fondo, con música de fondo.

37:19

Doctora

Tu desempeño laboral va a ser probablemente menor porque estás poniendo más atención en tratar de escuchar que en toda la logística de la reunión que se está dando. Entonces, claro que es de difícil acceso. Si por desgracia los implantes en México no son un derecho, por desgracia, o sea, porque la audición debería ser es un derecho universal, pero y aquí en el PAÍS, por desgracia, el acceso a los implantes depende del

gobierno si quiere apoyar o no quiero apoyar y es demasiada política ...

38:58

Entrevistadora

Yo en mi caso por ejemplo, por ejemplo, si me gustaría implantarme, ... para mejorar la comunicación, mientras antes de implantarse, porque yo siento que también hay que trabajar primero para seguir pagando, ¿no?

39:38

Doctora

Sí, es invertir para invertir y todo. Sí, en el ámbito laboral, pues hay que utilizar aplicaciones y deberían de ser más o sea, el closed caption debería de estar incluido en todas las reuniones de Zoom.

39:51

Entrevistadora

Sí, es que como yo uso la transcripción en las clases y me ha ayudado bastante porque como los profesores de la UAM, de la maestría, usan una información mucho más compleja, usan un lenguaje más avanzado.

40:13

Doctora

Sí, palabras nuevas y palabras que tienes que aprender. Sí, o sea, sí, claro, definitivamente en un mundo ideal todo debería tener caption y en todas las reuniones, en todos los lugares, si alguien solicita transcripción en tiempo real, debería de existir. Y eso está en todos los lugares. Pero por desgracia eso no sucede y por desgracia falta mucha cultura y falta mucha educación, pero hasta en países más desarrollados, no te digo como Inglaterra, Australia, donde hay una cultura de audición mayor todavía a ellos les falta mucho. Pero creo que es algo que mientras más objetivo sea y mientras más medible sea, son los derechos humanos. ¿Son derechos humanos, no? Tienes que

tener derecho a una comunicación efectiva. ¿Qué significa comunicación efectiva?

Pongámosle nombre, este, auxiliares auditivos de buena calidad, implantes cocleares, closed caption, transcripción en vivo.

41:22

Doctora

Pero sí, sí hay mucho que trabajar porque pasa muy desapercibida. Muy desapercibida.

41:29

Entrevistadora

Sí, ... La tesis que estoy haciendo es buscar una manera de mejorar, de fortalecer el vínculo, porque con justo como acaban decir, es que hay mucha desinformación de los oyentes hacia los hipoacúsicos y en el ámbito laboral, como que no sabe cómo debe hablar y empiezan a ver como un objeto y también asumen muchas cosas que no son ciertas. Es un problema cultural por lo que yo estoy viendo y aún lo estoy investigando...

42:06

Doctora

Y también hay mucha discriminación, o sea, una discriminación y le sumas a la discriminación de si aparte eres mujer hipoacúsica, hombre hipoacúsico, hay una gran diferencia. Entonces sí, o sea, mientras más, mientras más información y más tangible sea el problema, más fácil va a ser poder apoyarlo.

42:31

Entrevistadora

¿Hay una diferencia entre la sordera y la hipoacusia?

42:54

Doctora

No es igual, es lo mismo. Es como decir acúfeno y tinnitus. Acufeno es en español y tinnitus es en inglés. Decir sordera, decir hipoacusia es exactamente lo mismo. La diferencia es el grado y la diferencia es la causa, pero es lo mismo. ... es una connotación cultural, la palabra es la misma.

44:09

Entrevistadora

.. una mínima parte que se indica que es sordera, pero cuando es más hacia abajo es anacusia.

44:16

Doctora

Anacusia es muy confusa, muy ambigua y también depende de si se siguen las leyes, las normas americanas, las españolas, las europeas.

44:33

Entrevistadora

.. Qué sugerencias tiene para que las personas con hipoacusia fortalezcan los vínculos de comunicación, interpretación y entendimiento con sus compañeros y superiores oyentes.

45:12

Doctora

... Hace poco tuve una paciente justo dentro de su, ella trabaja para Naciones Unidas y cuando hizo su currículum puso que era hipoacúsica y eso le afectó en su carrera, porque al ser hipoacúsica no la pueden mandar a países en vías desarrollo o países más rurales. Y dentro de su carrera, si ella no tiene esa exposición en países en conflicto, su crecimiento es mucho más difícil que si haber estado a, no sé, Rwanda, gana Haití, hacen ciertos puntos en su carrera y es más fácil acceder a países primermundistas.

46:12

Doctora

... ella me decía, sí, vivo con hipoacusia, pero claro, al yo ponerlo en papel me frena mi crecimiento laboral de una manera que no había previsto. ¿Pero claro, qué pasa? ¿Y también pasa pues en el día a día en empresas mexicanas pequeñas, en pymes pequeñas y medianas empresas, pues claro, qué pasa? Son mucho más pequeñas, no tienen unos recursos, no tienen un departamento de recursos humanos con diferente visión y todo, pues claro que se ven que se ven afectadas. Entonces lo que hace falta es educación. Y esa educación desde niños, inclusión.

48:02

Doctora

A partir de los 40, 50 años tienes que tener audiciones cada 10 años y luego cada dos años, y luego cada año tienen que ser parte de la salud pública. Y no lo es. No hay conciencia. Los pediatras no lo saben, los geriatras no lo saben, hay mucha desinformación. Entonces, la verdad es que es increíble que hagas este tipo de cosas, porque se va creando impacto y conciencia en esto. La fundación donde yo trabajo, que nosotros hicimos, que se llama Escuchar sin fronteras, tenemos un cine minuto en Cinemex, y la cantidad a la gente a la que hemos llegado simplemente por el cine minuto es impresionante. Pero sí tiene que ser difusión, difusión masiva. Educación, educación masiva.

48:49

Doctora

Y es donde está el problema, porque mientras más gente haya con educación, más gente exija que la audición es un derecho, más gente reconozca este problema, las soluciones son más sencillas, porque las resoluciones las hay, simplemente pues es más difícil acceder a esos pero nos falta mucho camino por recorrer, pero creo que cada

vez cada quien pone su granito de arena y se está haciendo. Pero sí es un problema, y es un problema a nivel mundial. O sea, la prevalencia de pérdida auditiva es altísima y mientras más mientras la pirámide poblacional vaya, se sigue invirtiendo cada vez más, será más común.

49:58

Entrevistadora

¿Qué opinas de poner señalética en los espacios laborales para que los compañeros y superiores sepan que hay algún empleado con hipoacusia?

51:11

Doctora

... Es importante que la gente sepa que hay acceso y que puedan apoyarlos, pero también con todo el respeto de no señalarlos. No sé si me explico, porque te vamos a ayudar, pero tampoco te queremos señalar ...

52:16

Doctora

Sí... que no se me vea porque no quiero que la gente sepa que soy hipoacúsica y que tengo un implante coclear y es muy válido. Como tan válida es quien quiere traer un letrero que diga soy hipoacúsicos. Las dos opciones son válidas. Las dos opciones tienen que existir, pero la decisión es personal. O sea, es personal porque no puede ser impuesta porque también puedes caer en la parte de discriminación y de segregación. Es una decisión 100 % personal.

k. Entrevista realizada el 9 de abril de 2024 de una terapeuta de lenguaje y audición del Instituto de Rehabilitación.

02:25

Entrevistadora

¿Cómo te comunicas con los hipoacúsicos oralizados para que te entiendan de la mejor manera?

03:23

Entrevistada

Bueno, te comento que actualmente la mayoría, sino es que todos los pacientes hipoacúsicos que tengo son implantados. O sea, hablando de los adultos, están implantados y me comunico con ellos. Ellos pueden utilizar lo que quieran. Por ejemplo, tengo pacientes que se quedaron, o sea, se quedaron sordos, pero no nacieron sordos, que no es lo mismo el paciente adulto que si nació sordo, ¿no? Hablando de lo pensado en los dos casos, yo me comunico de forma oral. Si me tienen que leer la boca, me pueden leer la boca. Sí, que si algo no me entienden, este, lo hacemos por escrito o yo les enseño el, o sea, o les escribo, les enseño el material de lo que está escrito ...

04:30

Entrevistada

Este, como te digo, casi todos están implantados, entonces escuchan, tienen experiencia auditiva bastante buena, pero de ser el caso que no me entiendan algo, porque se puede dar el caso, este, pueden todos me leen la boca, tienen una habilidad espectacular para leer la boca si quieren que se los escriba. Y hay otros. ¿Qué utilizan? Algunas aplicaciones donde cuando estamos platicando, este, les va diciendo lo que vamos platicando o lo que sea y les va diciendo como subtítulos.

05:13

Entrevistadora

En la vida cotidiana, ¿cómo se adaptan los hipoacúsicos oralizados con los oyentes en términos de comunicación?.

05:22

Entrevistada

Ok. ¿En la vida en general o en su vida profesional?

05:27

Entrevistadora

En este caso en la vida profesional.

05:30

Entrevistada

Ok. ... si tengo otros casos donde sí comentan que han sido segregados, sobre todo con los que no están 100 % bien oralizados. ¿Por qué? Porque no tienen una articulación perfecta, porque hay palabras que o sea, su boca, su vocabulario es reducido o porque en la misma lectura de labios, aunque tengan buena lectura de labios, pues tú sabes que leen al puedes leer algunas palabras, pero no lees todo.

06:46

Entrevistada

... Entonces hay veces que han presentado que tienen malos entendidos porque no les han entendido lo que les quieren decir. No ha sido la mayoría, pero si tengo casos donde han sido segregados a discriminados de su área de trabajo y no se ha modificado nada. ¿O sea, si es como pues así es lo que hay, lo tomas o lo dejas y las cosas no han cambiado.

07:34

Entrevistadora

¿Crees que las personas oyentes deberían informarse próximamente de cómo comunicarse con los hipoacúsicos? ¿Si es así, por qué? ¿Sino por qué?

07:44

Entrevistada

¿Ok, creo que en general de cualquier discapacidad tendríamos que todos saber lo básico, no? ¿Porque finalmente para tener un mundo incluyente, tendrías que hacerlo

incluyente, no?... Más bien tendríamos que tener conocimiento desde niños de que hay una población, de que hay población diferente, ¿no? ¿Y eso no te hace que es que no lo quiero llamar diferente, que hay población que tiene capacidades diferentes, no? Porque no son especiales, no son superhéroes, no están. Hay gente que es débil visual, hay gente que tiene pérdida auditiva, hay gente que tiene, no sé, habilidades diferentes.

08:41

Entrevistada

Entonces cuando se enfrenta, se tendrían que enfrentar en la vida laboral, no tendría que brincar como es que es sordo, no es una persona que tiene una pérdida auditiva, pero eso creo que lo tendríamos que tener trabajado desde que somos, o sea, desde pequeños. ¿Pero pensando en que no se da, no? En la mayoría de la población.

09:07

Entrevistada

Se presentará una persona con alguna cualidad diferente a la mayoría, porque no nada más es pensando en alguien que tiene una pérdida auditiva, sino en otra cualidad. Creo que sí se tendría que como que abrir en el tema con él, cómo quiere, o sea, qué es lo que, cuáles son sus necesidades y en nosotros en que podemos como actuar, ¿no? Porque hay veces sobre el desconocimiento, como que el actuar también es ay, pobrecito, es que tiene una pérdida auditiva. No, pues no es ningún pobrecito, es más bien en que podemos sumarte para que tú estés 100 % integrado. ¿no?

09:55

Entrevistadora

¿Crees que, cómo crees que entienda algún hipoacúsico un tono de voz que puede ser amigo o sarcástico de algún, de algún, de una persona oyente? ¿Es algo que pueda interpretar?

10:16

Entrevistada

Hablando de los implantados, la verdad es que escuchan bastante bien. Hay una parte dentro de la rehabilitación donde también trabajamos todo lo que tiene que ver con, o sea, los suprasegmentos en el habla te dicen si es una broma, si es sarcasmo, si estás enojado o si estás enamorado. Los suprasegmentos, o sea, los tonos de voz te dan muchísima información... Pero también hay una población que no está perfectamente bien rehabilitada, que de verdad no se enteran si es un regaño o si es un sarcasmo o si es un chiste. Y eso sí, o sea, si se ponen sensibles.

11:08

Entrevistada

Entonces a veces si se aclara como de es broma lo que te estoy diciendo y ellos como que el estrés les baja, porque hay veces que si no se enteran es la realidad. Entonces lo que por lo menos yo hago como rehabilitadora es que no sé, como que les estoy echando una broma, les digo es broma, o sea, no creas que esto es en serio. Ya como que nos reímos, pero si no, si les causa estrés porque no entienden, porque no alcanzan a escuchar el, como la diferencia en los tonos y también la pérdida auditiva también no bien rehabilitada desde los, desde hablando desde niños. Esa parte no la tienen desarrollada, que digamos que es una parte que cuando eres oyente, cuando no tienes pérdida auditiva pensando desde niño, la desarrollas, se desarrolla que nunca la trabajas en terapia.

12:15

Entrevistadora

Creo que un hipoacúsico pueda asimilar toda la información completa que está hablando algún oyente en la vida cotidiana o en un ámbito laboral.

12:32

Entrevistada

Pensando en un paciente ideal. Sí, pero no es la mayoría. Eso también es una realidad. Entonces, pues más o menos.

12:50

Entrevistadora

Sí, porque se refiere más bien al esfuerzo auditivo.

12:57

Entrevistada

Así es. Hay una parte que está ahora muy que se cada vez se estudia más que es la fatiga auditiva. La gente que tiene pérdida auditiva y que utiliza una prótesis auditiva se cansa, o sea, si es una realidad y si existe. Entonces quizás ahora porque ya lo sabemos, pero antes era de es que está irritable, es que está cansado, es que duerme de más, es que llega a tal hora del día y ya su cerebro no da para más. Entonces se podrían pensar muchas cosas. Ahora uno sabe qué la gente con pérdida auditiva aún teniendo unas prótesis maravillosas, un implante, unos auxiliares auditivos maravillosos, se cansan porque su atención auditiva es mayor que la gente que sí escucha, que escucha, es mucho mayor.

13:56

Entrevistada

Entonces la fatiga auditiva si es algo que se sabe que si les puede jugar en algún momento en su contra, porque si se cansan, si es agotador toda la atención que tienen que poner.

14:19

Entrevistadora

Se dice seguido que los hipoacúsicos, bueno los niños en la primera infancia deben tomar de forma inmediata la terapia del lenguaje y la lectura labial. ¿Estás de acuerdo con ello y por qué?

14:45

Entrevistada

¿Este sí, por qué? Porque está también documentado que la plasticidad cerebral es vital para una buena rehabilitación. Hablando de la pérdida auditiva, cuando más plasticidad tenemos en el cerebro los seres humanos son los tres primeros años. Entonces si tú te esperas la brecha entre la pérdida, o sea la edad auditiva y la edad cronológica, la brecha se va haciendo mayor y cerrarla se vuelve, se empieza a volver complicado con el tiempo. Entonces por eso sí es 100 % recomendable que se hace el tamiz, si el tamiz te dice que el chiquitín no escucha, entonces desde ese momento se va con el audiólogo pediatra, se le hacen los estudios que él recomiende, que aparte no son invasivos, o sea son estudios que un audiólogo pediatra lo sabe hacer perfectamente bien.

15:53

Entrevistada

Se le adaptan las prótesis auditivas y a veces no necesariamente hay que esperar a que se le ponga la prótesis auditiva para tomar terapia. Desde ya tener un diagnóstico de tiene una pérdida auditiva, se empieza con terapia, aún se adaptan los aparatos y se continúa con la terapia, porque no nada más es como la terapia el niño, sino todo el trabajo que se hace con los papás previo, o sea desde que tienen el diagnóstico y acompañarlos. Y si está documentado ya desde hace muchísimo tiempo, que entre antes tomen las sesiones de terapia el niño y la familia sea lo mejor acompañada posible. Los resultados son casi ideales...

17:06

Entrevistada

En lo que yo sí he notado que casi como por default los, la gente con pérdida auditiva, su lectura labiofacial, o sea, no le tienes que enseñar lectura a la biofacial. Es como una

habilidad que ellos van desarrollando porque pues es una estrategia más que les da a ellos información. No es que te sientes a trabajar lectura labio facial. No. Hay veces que la desarrollan mejor que otros, pero no se, no es que se trabaje como tal, pero si todo lo de la cuestión de percepción auditiva, si se o sea, si se trabaja eso sí, pero lectura labio facial como tal no. No sé si a eso se refería tu pregunta, pero si no te la contesto.

17:54

Entrevistadora

Una pregunta que es tamiz.

17:57

Entrevistada

El tamiz auditivo es una prueba que se le hace a los bebés... Entonces si esa prueba te dice no escuchas o no escuchas, como las frecuencias x, este te empiezan a hacer otros estudios ...

18:34

Entrevistada

Eso Moni te lo puede explicar mucho más detallado que ella te la puede decir a un audiólogo pediatra en realidad, pero el tamiz es una prueba que te dice si escuchas o no escuchas y si no escuchas, creo que al mes, si no mal recuerdo, al mes te hacen otra prueba y si otra vez no vuelves a pasar, es ya tienes que ir a checar para colocarte las pruebas auditivas lo antes posible. Siendo un bebecito, porque esa prueba se hace desde recién nacido.

19:11

Entrevistadora

Es una elección optar por el lenguaje de señas, o sea, la lengua de señas o el lenguaje hablado. ¿Existe una situación que determine la elección de un lenguaje a otro u otro?

19:27

Entrevistada

Creo que esta pregunta se puede dividir quizás como en dos en los niños y en los adultos. Pensando en niños específicamente, pues no es que ellos lo eligen en realidad como el método con el que se va a trabajar. ¿Lo deciden los padres del menor, no? Y también depende de cuándo fue el diagnóstico, que qué resultados te están dando las prótesis auditivas. Probablemente también si tiene otro tipo, o sea, no nada más. O sea, todos quisiéramos que fueran sordos puros, pero a veces no son sordos puros, no son sordos que tienen para el cerebral son sordos que tienen otra, otra, como se dice, que tiene, no solo es la pérdida auditiva, sino también tiene otra discapacidad pues, eso sí lo determinan como la primera comunicación, o sea, como cuál va a ser su primera comunicación lo deciden los papás.

20:34

Entrevistada

Pero también se ha visto que hay sordos que aunque hablen y tengan un desarrollo desarrollado, un lenguaje competitivo, hablando del lenguaje oral y escrito y leído y todo esto, hay unos que tienen inquietud de también aprender lenguaje de señas. Yo tengo, por ejemplo, pacientes adolescentes que están perfectamente bien rehabilitados, o sea, van a la escuela regular, hablan inglés, hablan español y que aún así me dicen para ti quiero aprender lenguaje de señas. Pues va, porque el lenguaje de señas es un lenguaje 100 % estructurado. ¿Entonces, este, no nada más es como, ay, quiero aprender lenguaje de señas, es un lenguaje como aprender alemán, aprender inglés, o sea, no es cualquier cosa que también es un lenguaje que se tiene que enseñar desde chiquito, porque también como el español, este, entre más chiquito tú lo aprendas, pues tu habilidad va a ser mayor, no?

21:41

Entrevistada

No me he topado con gente adulta que haya perdido la audición y me diga también quiero aprender lenguaje de señas, no, eso sí no. Con niños sí.

24:13

Entrevistadora

¿Cuál es la diferencia entre sordera e hipoacusia?

24:27

Entrevistada

Es lo mismo, nada más que hay gente que no le gusta que le diga sordo y que le gusta que le digas que tiene hipoacusia. Pero el sordo y el hipoacúsico es lo mismo. ¿Lo que cambia digamos que es como el grado, si es severa, si es superficial, si es profunda, no? Si que está en riesgo. ¿Cuando ya están hasta abajo, hay rasgos, no? ¿Como se dice? ¿Cómo se llama cuando ya están hasta bajísimo? Restos auditivos. Anacusia. Ya, restos auditivos. Pero hipoacusia y sordera, pues es lo mismo.

25:18

Entrevistadora

La hipoacusia es una capacidad que se puede considerar invisible, pues no siempre se detecta a primera vista. ¿Tienes alguna sugerencia para que el interlocutor oyente pueda identificarla?

25:36

Entrevistada

... La pérdida auditiva es una discapacidad excelente que no se ve. Yo no podría, o sea, yo te veo a ti y si tú no abrieras la boca, yo te vería perfecta, divina, o sea, nunca pensaría, ella debe tener una pérdida auditiva. Tú, en cambio, si ves mis lentes, sabes que yo no veo bien. No sabes cuánto, pero sabes que no veo.

26:26

Entrevistada

... Creo que el adulto es el que tiene que en algún momento, como decirlo, te voy a decir por qué. Por ejemplo, pensando que van ahora con el cubrebocas, eso fue un problema muy cañón con la gente con pérdida auditiva, porque no nada más, no es que no pudieran ver la boca, no? Y apoyarse en la lectura labio facial, es que el cubrebocas hace que no se escuche bien y que se escuche distorsionada la voz, aún para los que escuchamos.

27:17

Entrevistada

Entonces lo que yo les recomendaba es que les pidieran, o sea, que les dijeran, disculpa, no es, o sea, no es, no te estoy entendiendo porque no escucho bien, por favor, te podría retirar el cubrebocas para apoyarme en leerte los labios? Hay veces que obtuvieron buenas respuestas y hay veces que no obtuvieron buenas respuestas, porque de hecho la gente les dice "ay, pero si tú hablas, como que no escuchas, si tú hablas. Y se supone que son sordomudos, ¿no? Desde , una cosa es que seas sordo y otra cosa es que seas mudo, ¿no? Creo que el de enfrente, o sea, como los que escuchamos, nos damos cuenta de que tienen una pérdida auditiva.

28:00

Entrevistada

Quizás yo sí, porque yo hasta escucho las voces, sé que tiene, o sea, que puede haber alguien con pérdida auditiva, pero los que no, creo que el que tiene pérdida auditiva es el que tiene que como solicitarlo.

28:18

Entrevistadora

¿Cuáles son los síntomas de hipoacusia si no se ha detectado a tiempo?

28:26

Entrevistada

En los niños o en los adultos?

28:32

Entrevistadora

Yo creo que ambos.

28:33

Entrevistada

Por ejemplo, en los niños a veces como su rendimiento, o sea, pensando en que no, o sea, bueno, desde un inicio es que su desarrollo del lenguaje no es igual.

28:44

Entrevistada

O sea, viene por ejemplo lo del balbuceo, el evaluación diferenciado, el balbuceo, este, las primeras palabras, las frases, oraciones, hablando del desarrollo del lenguaje normal, este, empiezas a notar como que no, como que tiene tantos meses y no balbucea o tiene, o por ejemplo, le habla si no voltea o cuando su mamá está como cantándole o hablándole, él no responde, como que no hay esa interacción o no le llaman la atención cuando hay sonidos fuertes, va pasando el tiempo y eso puede ser como el lenguaje te puede decir ese tipo de cosas y lenguaje, no estoy hablando de este lenguaje ya súper desarrollado, o sea, desde el balbuceo o deja de balbucear, por ejemplo, los chiquitos que tienen pérdida auditiva.

29:44

Entrevistada

También hay otra cosa que, por ejemplo, las otitis medias recurrentes en los preescolares que se enferman mucho y no son bien cuidadas, eso puede generar pérdida auditiva y lo que a veces creen es que su rendimiento académico bajo y no es el rendimiento académico porque él tenga un problema de aprendizaje, es porque como ha tenido tantas otitis recurrentes, pues su audición ha bajado. Entonces, tienen que ir

con el audiólogo y también han ido con el otorrino. ¿Y hablando de los adultos, pues por ejemplo, se empiezan a aislar o empiezan a hablar menos o empiezan a decirte es que no te escucho, es que repíteme, o le suben el volumen a la tele o le suben el volumen a la radio, no?

30:36

Entrevistada

Y la verdad es que al audiólogo como que no se tiene costumbre de ir, ni al otorrino hasta que tienes algo como importante. Entonces tendría como que concientizar a partir de cierta edad de que una vez al año no estaría mal que te fueras a hacer una audiometría, ¿no? ¿A partir de los 30 y tantos años, 40 años, no?

31:06

Entrevistadora

¿Qué sugerencias tienes para que en el ámbito laboral las personas con hipoacusia fortalezcan los vínculos de comunicación, interpretación y entendimiento con sus compañeros superiores oyentes?

31:34

Entrevistada

Creo que si él, si él se siente cómodo, creo que sí se tendría, o sea, si lo tendría que externar, aunque bueno, traer unas prótesis visible que se ven, le dice al de enfrente que hay algo, o sea, que no está escuchando bien, ¿no? Entonces, a sabiendas de eso, o sea, pensando en el paciente, o sea, pensando en la persona con pérdida auditiva, en los adultos sí hay ciertas estrategias que se les dan como pide que te repitan, este, si no entendiste.

32:14

Entrevistada

Tercero, la persona con que estás hablando que te haga la misma idea, pero con

palabras quizás más sencillas.

32:26

Entrevistada

Por ejemplo, que la acústica del lugar donde se encuentren, donde se den las juntas o donde estés laborando, tenga una buena acústica o que se puedan mejorar, por ejemplo, esas acústicas. También existen herramientas que se pueden utilizar como un sistema FM que, o sea, tú lo traes, o sea, el que trae el implantado, el que USA auxiliares, tiene el que transmite y el otro el receptor, digo él hay un transmisor 1 receptor, este, que son equipos que les facilita también bastante la comunicación. ¿Qué otra cosa?

33:13

Entrevistada

¿Pues las cosas como tan simples como por ejemplo, ahorita que tú y yo estamos en, como en una videoconferencia, este, pedir que por favor abran las cámaras para la persona que tiene pre auditiva pueda leer los labios, que se pongan los subtítulos, que no sé, por ejemplo, pensando en los que tienen lenguaje de señas, o sea, yo sé que ya es hablar de Disneylandia, pero por ejemplo, en las cuestiones en el sector público debería de haber por lo menos un intérprete, ¿no? ...

34:11

Entrevistada

Pero qué pasa con todas estas personas con pérdida auditiva que son, o sea, son del lenguaje de señas, ellos sí que están segregados, ellos sí que no te los vas a encontrar.

34:29

Entrevistadora

Creo que con la implementación los subtítulos en tiempo real en la junta pueda funcionar para los que saben las señas, tanto para las personas que no saben hacer la

señas.

34:49

Entrevistadora

La implementación de los subtítulos en tiempo real en la junta incluso para los colegas oyentes, que puedan funcionar bien para los hipoacúsicos oralizados, quienes no saben la lengua de señas, tanto como para las otras personas que saben la señas.

35:15

Entrevistada

Si es que creo que los subtítulos escritos, tienes que saber leer y comprender el lenguaje. Ahora este lenguaje escrito y tener una buena comprensión del lenguaje, porque el lenguaje oral y el lenguaje de señas o la lengua de señas y el lenguaje oral no es igual. Entonces el lenguaje escrito, o sea, la persona con lenguaje, con lengua de señas tiene que saber leer y no sé qué cantidad de la población con lengua de señas sabe leer. Entonces los subtítulos nos sirven hasta los que oímos. ¿O sea, a todos nos sirven los subtítulos porque son dos lenguas, son dos lenguajes, no? O sea, lo que estamos oyendo y también el lenguaje escrito. Pero la gente que sabe lengua de señas, no sé qué porcentaje, o sea, si saben leer está genial, pero si no saben leer, ¿qué pasa? Porque no es el mismo lenguaje.

36:31

Entrevistadora

Interesante. Yo no, ese punto no lo sabía, pero qué bueno que lo pregunté. ¿Y bueno, qué opinas de poner señalética en los espacios laborales para que los compañeros y superiores sepan que a un empleado con hipoacusia?

36:50

Entrevistada

Sí, me parece que sí. O sea, sí creo que en las empresas se tendría que implementar

no solamente con las personas con pérdida auditiva, sino para hacer una verdadera, o sea, para que sea inclusivo un lo que sea, para que seamos un PAÍS de primer mundo y queramos que haya gente con silla de ruedas, gente con pérdida auditiva, gente con debilidad visual, o sea, para que todos podamos funcionar. Pues si tendría que haber este, o sea, sí se tendrían que implementar ese, o sea, ese tipo de cosas, no solamente para la gente con pérdida auditiva.

37:33

Entrevistada

O sea, yo sé que hoy estamos hablando solamente de la pérdida auditiva, pero creo que para todos debería, o sea, debería de haber este, o sea, si hay silla de ruedas, que tengan una, o sea, un buen acceso en las sillas de ruedas, ¿no? Este para la gente con débiles visuales que tengan buenos accesos o las cuestiones con Braulio Braille. Para la gente con pérdida auditiva, pues que sus lugares tengan una buena acústica. ¿Qué? Que como te digo, si van a hacer este trabajo en casa, el home office, que cuando tengan las juntas, se prendan las cámaras, se pongan subtítulos, o sea, hay un montón de cosas que se pueden hacer y que se debe fomentar eso en las empresas.

38:26

Entrevistadora

Creo que el lenguaje es social.

38:30

Entrevistada

Sí, 100.

38:32

Entrevistadora

¿Y este, bueno, ahora con tu experiencia como terapeuta del lenguaje y tiene como que tienes algún manual más especial para la persona valiente en el ámbito laboral? Puede

ser en otros ámbitos, pero para el ámbito laboral, para que las personas oyentes pudieran saber cómo hablar, cómo modular y atreverse a decir “algo. Me he dado cuenta que las personas hipoacúsicas, tanto como las personas oyentes, no se atreven a decir si entendieron o no. ¿Y alguna sugerencia haga un manual que pueda mejorar los vínculos de entendimiento?

39:31

Entrevistada

Como tal no tengo un manual, o sea, escrito que les entregue un manual, pero dentro de la rehabilitación o la habilitación hay estrategias específicas y así como que haya una buena acústica, que haya una buena iluminación, así como tú tienes que decir que no entendiste, que te repitan o que te repitan usando frases más cortas o que se bajen el cubrebocas. O sea, hay ciertas estrategias que te podría compartir este que sí se trabajan, porque como bien dices, a las dos partes les da pena, como que no quieren incomodar y también los adultos con pérdida auditiva, los niños lo ven de una forma mucho más natural su discapacidad, pero el adulto al adulto le genera mucho pudor. ¿Entonces también hay que trabajar con eso, no? O sea, tú no quisiste quedarte sordo o tú no sabes. O sea, esto no fue una elección.

40:46

Entrevistada

O sea, por x o y circunstancias estamos, o sea, ya estamos aquí. Entonces sobre esto tenemos que trabajar y esas. ¿Por eso te digo, se tiene que trabajar desde tienes que decir que te repitan si tú no entendiste y hacerlo de una manera mucho más natural, no? Porque si de las dos partes genera, si genera incomodidad.

44:29

Entrevistada

De hecho, hay muchos de los adultos se implantan para tener una mejora. Porque por

ejemplo, pensarías hay pues se pueden implantar porque quieren escuchar la música o como cosas más románticas. ¿No? Hay unos que te dicen yo me quiero implantar porque quiero tener un mejor desarrollo en mi vida laboral. O sea, así, así te lo dicen de tajante. Ya si escucho la música, qué padre, pero yo lo que quiero es que cuando ya esté yo en una junta, entienda lo que me estén diciendo, que cuando yo esté con no sé en el si en las juntas, trabajando en su vida cotidiana, en el comedor, entenderles a mis colegas. Esa es la razón por la que quieren tener un implante, por ejemplo, la cual es súper válida. ¿O sea, es 100 % válida, no?

52:25

Entrevistada

Si es súper cansado, es muy cansado leer para ustedes, leer solo los labios o solo escuchar, oler y escuchar o leer nada más? Porque tienes que estar, tu atención tiene que estar al 100, porque una de las habilidades que tiene, o sea, no sé si sepas, pero probablemente si nosotros escuchamos con el cerebro, o sea, la vía está, pero escuchamos con el cerebro, así como vemos con el cerebro, este caminamos con el cerebro, todo lo hace el cerebro. Entonces el cerebro se cansa, o sea, te dice ya leí mucho, yo ya no quiero más. Y los que escuchamos como que podemos, por ejemplo, el ruido de fondo bloquearlo, o sea, se bloquea de manera inconsciente. Ustedes no pueden hacer eso. Ustedes todo el tiempo tienen el ruido, la voz, este, el que tus compañeros muevan las bancas.

53:30

Entrevistada

Entonces ese ruido te afecta para tu atención. Entonces también te cansas más. Es un montón de cosas. Ustedes sí, de veras es una cosa. Yo los admiro mucho porque es muy cansado.