

# ARTÍCULO

## FORMACIÓN EN LENGUA DE SEÑAS SALVADOREÑA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

### INVESTIGADORAS:

*Dra. Beatriz Elena Archila de Flores*

*Dra. Carmen Marinella Ortiz López*

*Licda. Brenda Iveth Bertrán Miguel*

*Licda. Fátima Cristina Hernández de Samayoa<sup>i</sup>*

*(Recibido Septiembre 2016,*

*aceptado noviembre 2016)*

### Resumen

La Lengua de Señas Salvadoreña es un sistema que facilita la comunicación con personas sordas, no obstante, no todas las personas la conocen y esto se vuelve una problemática por que las personas sordas también demandan diferentes servicios y requieren atención de alta calidad. En base a ello, el propósito del estudio fue identificar la formación en Lengua de Señas Salvadoreña del personal que labora en el Centro de Audición y Lenguaje, y especificar la calidad de atención que recibe el usuario con discapacidad auditiva en este lugar. La investigación es no experimental, cuantitativa, transversal y descriptiva. La población estuvo conformada por 57 personas que laboran en el Centro de Audición y Lenguaje y 26 padres o tutores de los niños con discapacidad auditiva. Se utilizaron dos cues-

tionarios con una escala Tipo Lickert y una guía de observación. La recolección de datos se realizó en un período de dos semanas, a partir de la tercera semana de noviembre de 2014. Entre los resultados encontrados se tiene que existe un 33% de formación en LESSA en el personal que labora en el CALE, y un 57% se categoriza como Neutral porque conoce LESSA pero no la aplica en su quehacer laboral. De este 100%, el 49% posee el nivel básico de formación en LESSA; el 52% posee un nivel intermedio y el 49% un nivel de formación avanzado. Existe calidad de atención al usuario con discapacidad auditiva en un 79%.

**Palabras claves:** Lenguaje de Señas Salvadoreña, LESSA, calidad de atención, discapacidad auditiva, Centro de Audición y Lenguaje.

<sup>i</sup> Investigadoras del Instituto Tecnológico Escuela Técnica para la Salud (ITETPS)

## Summary

---

The Salvadoran Sign Language is a system that facilitates communication with deaf people, however not all people know and this becomes a problem for deaf people also demand different services and require high quality care. On this basis, the purpose of the study was to identify training Salvadoran Sign Language of the personnel working at the Center for Hearing and Speech, and specify the quality of care received by users with hearing impairment in this place. The research is not experimental, quantitative, transversal and descriptive. The population consisted of 57 people working at the Center for Hearing and

Speech and 26 parents or tutors of children with hearing impairment. Two questionnaires with Likert type scale and an observation guide used. Data collection was performed in a period of two weeks from the third week of november 2014. The results have found that there is a 33 % LESSA in training personnel working in the CALE, and 57% were categorized as LESSA Neutral because he knows but does not apply it in their professional work. This 100%, 49% have a basic level of training LESSA; 52 % have an intermediate level and 49% an advanced level of training. There quality of care the user with hearing impairment by 79 %.

## Introducción

---

Dentro de las discapacidades sensoriales, se encuentra la auditiva, que es “la pérdida total o parcial de la aptitud auditiva, puede deberse a un defecto en la transmisión de la vibración sonora desde el tímpano al órgano receptor” (1). Es una disminución sensorial no visible pero con consecuencias extraordinarias con respecto al desarrollo social, emocional y educacional de la persona, porque los seres humanos por naturaleza son sociales y para lograr esto es fundamental la comunicación con sus semejantes mediante el lenguaje verbal y no verbal.

La Lengua de Señas Salvadoreña (LESSA), es un sistema que facilita la comunicación con personas sordas, implica el uso de señas, gestos, movimientos corporales y contacto visual para transmitir un mensaje; no obstante, al recolectar información al respecto, se identifica que en EL Salvador la formación en LESSA por diferentes instituciones es mínima; entre las que lo han impartido e imparten se encuentran: El Instituto Tecnológico Escuela Técnica para la Salud (ITETPS), Universidad Francisco Gavidia, Universidad Evangélica de El Salvador, Fundación Manos mágicas, Ministerio de Salud (MINSAL), Mi-

nisterio de Educación (MINED), Asociación Salvadoreña de Sordos y su comité de Lengua de Señas Salvadoreña.

Es evidente entonces que a nivel nacional son pocas las personas que han sido capacitadas en esta lengua de señas, sin embargo es preciso que la población que ofrece atención directa la conozca, más aún cuando los usuarios que frecuentan ese servicio son personas con discapacidad auditiva.

Una de las instituciones que brinda atención a usuarios con problemas auditivos es el Centro de Audición y Lenguaje (CALE), éste tiene como misión, “proveer servicios especializados de rehabilitación a personas con discapacidad auditiva, de la voz y del habla...”(2) cuenta con personal multidisciplinario capacitado en el área de la salud para brindar una atención, sin embargo, resulta necesario determinar si la persona sorda, al momento de acceder a algún servicio, recibe una intervención eficaz a pesar de sus limitantes en cuanto a su capacidad para comunicarse con personas oyentes.

La investigación hace referencia a la problemática planteada,

con ella se pretende determinar el tipo de formación en Lengua de Señas Salvadoreña que existe en el personal que labora en el Centro de Audición y Lenguaje; y la calidad de atención que recibe la persona sorda como usuaria de éste centro.

Se toma como base teórica, al aprendizaje de LESSA como un segundo idioma para la sociedad oyente, el cual incluye tres niveles de formación: El nivel de formación básico en LESSA, que hace referencia a conocer las características principales de la lengua de señas, con el objetivo de aclarar las confusiones difusas que se tienen socialmente; El nivel de formación intermedio, donde la persona se forma para realizar conversaciones en LESSA siendo capaz de orientar con respecto a la prestación de un servicio a los usuarios con discapacidad auditiva; y, el nivel de formación avanzado en LESSA que capacita a una persona para establecer conversaciones complejas con una persona con discapacidad auditiva.

En cuanto a la variable de calidad de atención ésta puede definirse como “el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos

en un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (3).

Se toma de referencia la teoría de la Servucción; el término “servucción” designa el proceso de creación del servicio (**Servicio + producción**), que según Eiglier y Langerd es “la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente-empresa necesaria para la realización de una prestación de servicio, cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados” (4).

Los elementos del sistema de servucción que intervienen en la creación del servicio, y por tanto en su calidad, son los siguientes:

**El cliente:** es el consumidor, implicado en la fabricación del servicio. La motivación fundamental del cliente para el consumo es satisfacer una necesidad.

**El soporte físico:** se trata del soporte material que es necesario para la producción del servicio, y del que se servirá, o bien el personal en contacto, o

bien el cliente, o bien a menudo los dos a la vez.

**El Personal de Contacto:** se trata de la persona o de las personas empleadas por la empresa de servicios, y cuyo trabajo requiere estar en contacto directo con el cliente.

**El servicio:** es cualquier acto o desempeño que una parte puede ofrecer a otra y que es en esencia intangible y no da origen a la propiedad de algo. Su producción podría estar ligada o no a un producto físico” (5).

**Sistema de organización interna:** es contar con una determinada estructura organizacional, asignación de funciones y procedimientos definidos y que van a tener una influencia directa sobre el soporte físico y sobre el personal en contacto.

**Los demás clientes,** en algunos servicios se genera la presencia simultánea de varios clientes en predisposición de ser atendidos; en estos casos, se constituye un ambiente de interrelación que puede condicionar la calidad y la prestación del servicio (Colas, interrupciones, incomodidades, esperas, entre otros) (6).

## Materiales y métodos

---

La Investigación es cuantitativa, no experimental, descriptiva y transversal; se recolectaron los datos en el mes de noviembre de 2014. La población estudiada estuvo conformada por personas que laboran en el Centro de Audición y Lenguaje; esto incluye personal administrativo, Terapistas del lenguaje, Enfermeras, Otorrinolaringólogos, Médicos generales, docentes del área de habilidades adaptativas, personal de mantenimiento, trabajo social, entre otros. También fue parte de la población los padres o tutores de los niños que reciben atención en el área de habilidades adaptativas de este centro. Se utilizaron 3 instrumentos de recolección de datos para fuentes primarias: un Cuestionario con 47 ítems dirigido a personal que proporciona atención a niños con discapacidad auditiva, una Guía de entrevista con 43 ítems dirigido a padres o tutores de los usuarios con discapacidad auditiva y una Guía de observación con 36 ítems que aplicó el equipo investigador.

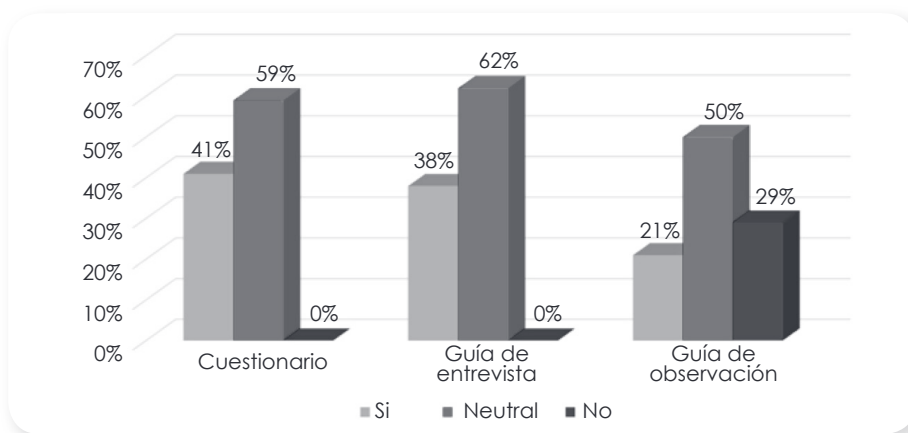
El cuestionario, la Guía de Entrevista y de observación

estaban estructurados por medio de enunciados, seguidos por cinco alternativas de respuesta: Siempre (4), la mayoría de veces si (3), Neutral (2), la mayoría de veces no (1), Nunca (0). Para el análisis de los datos se hizo una sumatoria de los puntos obtenidos, comparando con puntuaciones máximas y puntuaciones mínimas previamente establecidas de acuerdo al número de ítems para cada indicador y posteriormente se utilizó la moda para determinar porcentajes.

Por ser una investigación científica en salud que involucraba seres humanos, fue indispensable aplicar los tres principios éticos que describe la Comisión para la Protección de los Sujetos Humanos en estudios de comportamiento (26). El primer principio de Beneficencia: “Por sobre todas las cosas no dañar”, El principio respeto por la dignidad de las personas: “Derecho a la autodeterminación y al conocimiento irrestricto de la información” y el Principio de Justicia: “Derecho del sujeto a un trato justo y a la privacidad”.

## Resultados

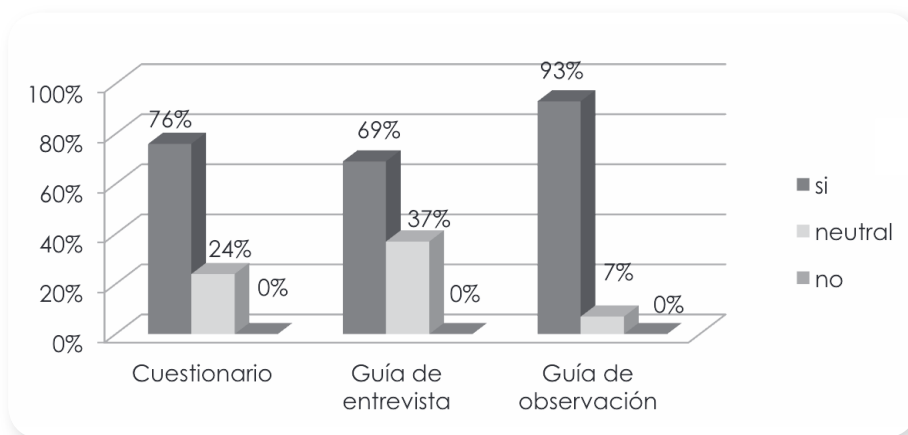
**Gráfico n° 1:**  
**Formación de Lenguas de Señas Salvadoreña del personal que labora en el CALE**



De acuerdo a los datos obtenidos sobre la formación en LESSA que posee el personal que labora en el CALE, se identificó que el 41% del personal refiere estar formado en LESSA y el 59% tienen una opinión neutral;

los usuarios refieren que en un 38% si existe formación, sin embargo el 62% mantienen una opinión neutral; y finalmente el personal investigador identificó que el 21% esta formado en LESSA y el 29% no lo está.

**Gráfico n° 2:**  
**Calidad de Atención al usuario con discapacidad auditiva**



El 69% de los usuarios considera que existe calidad de atención a la persona con discapacidad auditiva, mientras que el 76% del personal que labora en el CALE considera que hay calidad en la atención que brindan, y mediante la observación directa en un 93% se coincide con dicha afirmación. Es importante señalar que la calidad de atención al usuario con

discapacidad auditiva se valora a partir de: 1.- verificar la calidad en relación a la prestación del servicio hacia los clientes, 2.- el soporte físico con el que se cuenta, 3.- cómo el personal que labora en el CALE presta sus servicios, 4.- cómo es la institución con los demás clientes, no menospreciando 5.- el sistema de organización y 6.- la prestación de servicios en sí.

## Discusión

---

En base a los resultados obtenidos por medio del Cuestionario, Guía de entrevista y observación, se pudo identificar que un 33% del personal que labora en el CALE se encuentra formado en LESSA; un 57% se categoriza como neutral, porque dice poseer conocimientos de LESSA pero no los aplica en su quehacer laboral. Al profundizar en el nivel de formación en LESSA, se evidenció que un 49% posee un nivel básico; el 52% posee un nivel intermedio y el 49% un nivel de formación avanzado.

Aunque el personal del CALE tiene como herramienta la Lengua de Señas Salvadoreña, su interacción con personas sordas es mínima, por lo que sería necesario fomentarla con di-

cho grupo etario. Es importante también, que se mantengan programas de capacitación en LESSA, esto permitiría alcanzar una mejor formación en ésta lengua y mejorar la atención a las personas con discapacidad. De igual manera, es recomendable promover la formación en LESSA desde las Instituciones de Educación Superior, dando cumplimiento al decreto legislativo Nº 715 de Reforma a la Ley General de Educación.

En El Centro de Audición y Lenguaje, en general existe calidad de atención al usuario con discapacidad auditiva en un 79%. Para exponer cada uno de sus indicadores, se tiene que existe calidad de atención al cliente externo en un 81%; calidad del soporte físico en un

66%, calidad del personal de contacto en un 73%, calidad de servicio en un 86%, calidad de organización en un 78% y calidad en los demás clientes en un 84%.

Los resultados son favorables, las únicas recomendaciones del equipo investigador son: crear un programa de monitoreo y evaluación de la prestación de servicios en cuanto a la atención que se brinda en consulta ambulatoria de primera vez; colocar información visual respecto a LESSA en las instalaciones de la institución para familiarizar a la población visitante con esta lengua.

Por otro lado, en el país el porcentaje de personas sordas es mínima en relación a la población total, por lo tanto, es necesario utilizar estudios estadísticos concretos que permitan identificar dicha discapacidad y volver accesibles los servicios del CALE a ésta población.

A nivel nacional solo existe este centro de atención especializado y solamente se atienden a menores, por lo que también es importante crear Centros de Atención especializados para personas sordas de mayor edad.

#### Literatura citada:

---

1. Enciclopedia Hispánica. 1ª Edición. Estados Unidos de América; Editores Rommel, Erwin Teotihuacán: 1996. Volumen 13.
2. Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral [en línea]. El Salvador; 2012 [Accesado el 03 de Jul 2014]. De Gobierno Electrónico de El Salvador. Centro de Audición y Lenguaje. Disponible en: [http://www.isri.gob.sv/index.php?option=com\\_content&view=article&id=246:centro-de-audicion-y-lenguaje1&catid=61:servicios-al-ciudadano-&Itemid=127](http://www.isri.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=246:centro-de-audicion-y-lenguaje1&catid=61:servicios-al-ciudadano-&Itemid=127)
3. Faican Vásquez MA. Desarrollo de un diseño del proceso de servucción para la "Cooperativa de Ahorro y crédito COOPAC Austro LTDA"
4. Eiglier P y Langeard E. El Marketing de los Servicios. España: Editorial Mc Graw-Hill/ Interamericana; 1989
5. Kotler P. Dirección de marketing. México: Pearson Educación; 2001
6. Maqueda Lafuente J, Llaguno Munsons JI. Marketing estratégico para empresas de servicios. [En línea]. Ediciones Días de Santos S.A. Madrid; 1995. [Accesado el 22 Abr 2014] Disponible en: [http://books.google.com.sv/books?id=w\\_ULBtVKf64C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.sv/books?id=w_ULBtVKf64C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)