

Términos de referencia

Entregable final Trabajo de Grado

Título: Usos que las personas de la comunidad sorda del municipio de La Estrella hacen de las redes sociales con base en el enfoque de usos y gratificaciones

Autores

Karen Lucía Cardona Hincapié

karen.cardonahi@amigo.edu.co

Resumen:

Esta investigación busca conocer las necesidades, los usos y las gratificaciones de las personas sordas del municipio La Estrella en relación con las redes sociales, con base en la teoría comunicativa de Usos y Gratificaciones. El paradigma cualitativo es el que nos permite llevar a cabo el estudio gracias a su interés por los sujetos sociales y sus relaciones en el contexto, desarrollándose así un estudio de tipo exploratorio que permitió la expansión de conocimiento sobre el tema, y descubrir cada vez más cómo se establece la relación entre las redes sociales, las personas sordas y sus usos y gratificaciones. El estudio se hizo con jóvenes sordos entre 18 y 35 años de edad del municipio La Estrella, implementando como instrumentos de recolección de información entrevistas semiestructuradas con el apoyo de una intérprete. Los principales resultados de la

investigación muestran que las dos necesidades más frecuentes en las personas sordas al momento de usar una red social son las necesidades de diversión o entretenimiento e integración con la sociedad, también usan las redes sociales con fines cognitivos, de entretenimiento y para definir su identidad personal; concluyendo así que el uso las redes sociales por parte de las personas sordas sí satisface ciertas necesidades.

Palabras clave: Redes sociales, comunidad sorda, usos y gratificaciones

Descripción del problema:

La discapacidad sensorial más prevalente en el mundo es la relacionada con la audición, según la OMS (2023), más del 5% de la población mundial, aproximadamente 430 millones de personas, “padece pérdida de audición discapacitante (432 millones de adultos y 34 millones de niños)”¹. Se define como la pérdida de audición discapacitante, una pérdida superior a 35 decibelios (dB) en el oído que mejor oye (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2023).

Según el Boletín Territorial del Instituto Nacional para Sordos (2015), en Colombia 131.538 personas son sordas, de las cuales el 51,11% son hombres, el 48,89% son mujeres y el 5,42% se encuentra en edad escolar (3-17 años). Según el Ministerio de salud de Colombia en su bodega de datos SISPRO (Sistema Integrado de Información de la protección Social) en Antioquia, 689.162 personas tienen discapacidad auditiva. Este

¹ Organización Mundial de la Salud, 2023. Tomado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>

número representa el 10.32% del total de la población en Antioquia, ocupando las mujeres un 4.87%, y el 5.43% sobrante los hombres. Ahora, en los municipios que conforman al Valle de Aburrá, en cada municipio los porcentajes de personas con discapacidad auditiva son: el 14,15% de la población total de Medellín; 10,49% en Barbosa; 7,42% en Girardota; 10,07% en Copacabana; 8,82% en Bello; 9,72% en Itagüí; 10,19% en Sabaneta; 9,38% en Envigado; 9,29% en La Estrella; y 6,57% de la población total en Caldas (Ministerio de Salud, 2020).

Según el Boletín Territorial del INSOR (2015), en Colombia la población sorda vive en situaciones socioeconómicas que los ponen “en mayor riesgo de vulneración y exclusión social” (p.1), en otras palabras, en este grupo poblacional se confirma esa relación existente entre pobreza y discapacidad, lo que hace que vivan en condiciones limitadas, casi restrictivas, con relación al efectivo disfrute de sus derechos (INSOR, 2015).

Aun así, para Santos y Kafure (2018) la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha sido un gran empujón para el surgimiento y la difusión de los dispositivos móviles y sitios web. Dicha evolución ha favorecido la comunicación entre las personas y el acceso a la información, incluso a las personas con deficiencias, sobre todo las que tienen deficiencia auditiva o sordas (Santos y kafure, 2018).

Sin embargo, aún se encuentran desafíos ya que su proceso de aprendizaje no es igual al del oyente, la diferencia entre un oyente y un sordo es el lenguaje, no solo el verbal sino también el escrito y el leído; debido a las diferencias en los procesos de atención y memoria entre las dos poblaciones. Por esa razón a la hora de enfrentarse a la web los

sordos tendrían numerosos problemas derivados de su déficit en el lenguaje (Fajardo *et al.*, 2002).

Fajardo, Cañas, Antolí y Salmerón afirman que “los deficientes auditivos, debido a las particularidades de sus procesos cognitivos, ven entorpecida su interacción con la Web generalmente diseñada pensando en usuarios oyentes” (Fajardo *et al.*, 2002, p.1). Esta investigación sobre la accesibilidad cognitiva de las personas sordas en la web establece tres aspectos a tener en cuenta para que esta accesibilidad en la web sea eficiente: cantidad y tipo de información que procesan los sordos, sus estrategias de procesamiento y aquellas actividades cognitivas que sugiere la WEB (Fajardo *et al.*, 2002).

Por su parte, la red social Facebook, junto a WhatsApp, son las dos redes sociales más utilizadas por las personas sordas (Velásquez, 2019), además de que facilitan los procesos de aprendizaje sobre todo a través del video, más que con la lectura. Esto porque el lenguaje de señas es el primer idioma que hablan, y “el español para la mayoría es considerado como un segundo idioma” (Velásquez, 2019, p. 20).

Velásquez (2019), en su investigación para formar un plan de comunicaciones con el fin de saber cómo y a través de qué medios implementar y una comunicación inclusiva y, así mismo, facilitar la educación inclusiva, concluye que la red social que más utiliza la comunidad sorda es Facebook, y que “no es suficiente subtítular los videos, ya que la mayoría de la población sorda no sabe leer en español” (Velásquez, 2019, p. 52). Esto representa una gran desventaja y nos recuerda que hay que combatir esa brecha comunicacional que genera exclusión para las comunidades minoritarias como las discapacitadas.

Aunque la comunidad sorda ha tenido una desventaja en el momento de poder utilizar y disfrutar de las redes sociales, frente a las personas que tienen la capacidad de escuchar, se han mostrado resilientes, y cada vez más se van adaptando y acogiendo a redes sociales como Instagram, YouTube, Facebook, entre otras; y creando aplicaciones que los ayuda por ejemplo a viajar sin ninguna limitación.

Por eso es necesario investigar las necesidades y usos que las personas sordas tienen con respecto a las redes sociales, que aprovechando la tecnología cierran cada vez más la brecha entre el mundo de los que escuchan y los que no. Como ya se explicó, con este trabajo se pretende entender ¿Cuál es el uso que las personas de la comunidad sorda del municipio de La Estrella hacen de las redes sociales con base en el enfoque de usos y gratificaciones?

Pregunta de investigación:

¿Cuáles son los usos y las gratificaciones de las personas sordas del municipio de La Estrella en relación con las redes sociales?

Objetivos General y Específicos:

- **objetivos general:**

Conocer los usos y las gratificaciones de las personas sordas del municipio de La Estrella en relación con las redes sociales.

- **objetivos específicos:**

1. Identificar las necesidades y usos de las personas sordas frente a las redes sociales.
2. Describir las gratificaciones de las redes sociales por parte de las personas sordas.
3. Describir las barreras comunicativas que se presentan en las redes sociales para las personas sordas.

Justificación:

La comunidad sorda a lo largo de la historia se ha visto forzada a vivir en situaciones de vulnerabilidad, discriminación y exclusión. La barrera comunicacional afectó tanto la forma en que la sociedad los percibía como sujetos de derechos que incluso hasta el momento aún se siguen esperando cambios significativos en la sociedad que permitan su mayor integración, inclusión, y de manera general que ser partícipes, activos e independientes en la polis se vuelva una realidad.

Para las personas sordas el camino de la comunicación ha sido arduo, y no solo con las personas oyentes, incluso entre ellos mismos establecer códigos y un lenguaje en común ha sido trabajo de casi cuatro siglos. Entre la publicación de Juan de Pablo Bonet con su libro *Reduction de las letras y Arte para enseñar á ablar los Mudos* publicado en 1620 con el objetivo de enseñar a hablar a las personas sordas (consideradas mudas en la época) a través de métodos oralistas y un manual de señas; y llegando a la actualidad, el mundo de hoy, con la lengua de señas ya establecida como idioma propio de las personas sordas. Aun así, con variaciones entre países e incluso ciudades.

Después de haber tenido avances en la comunicación, en donde los sordos se empezaron a incluir cada vez más, comienza la era digital, en la que para todos surgen formas no convencionales de comunicarnos, de comprar, de divertirnos, de trabajar, de sentir, y por supuesto, surgen plataformas pensadas inicialmente para las personas sin ningún tipo de discapacidad.

Pero, ¿quién pensó en aquellas con dificultades auditivas? Pues si en un principio no se hizo, con el tiempo esto comenzó a ser un factor que las redes sociales empezaron a tener en cuenta, por medio de emojis, videollamadas, fotos, gifs, etc.; como dice Escandell (2005) cuando habla de la codificación y decodificación: “ para que haya comunicación no es imprescindible la existencia de un código compartido, como pone de manifiesto la posibilidad de utilizar intencionalmente otro tipos de señales” (P. 38) es muy importante entender que estamos en un siglo donde todos nos desarrollamos por medio de las redes sociales.

Diferentes plataformas, permiten la interacción a través de lo audiovisual, y esto nos ha permitido observar cómo personas con discapacidades desarrollan ciertos talentos y los presentan como contenido atribuyendo al entretenimiento de los usuarios.

Esta investigación beneficia y aporta a las comunidades sordas con respecto a su interacción y socialización a través de algunos medios como las redes sociales. Y puede ser de ayuda a dar constancia de que las personas con sordera por medio de algunas redes sociales pueden ser partícipes de la interacción digital, donde pueden ayudar y ser ayudados, comunicarse, viajar, aprender, estar actualizados en tendencias, enseñar un poco más sobre su condición y en general, socializar de una forma fácil.

También es importante desarrollar esta investigación porque a pesar de estar todos como sociedad inmersos en el mismo contexto, hay códigos diferentes que no nos permiten relacionarnos entre oyentes y no oyentes, y los primeros tienden a ignorar el concepto de persona cuando se trata de un discapacitado, como dijo Gómez (2017) en su investigación *Interacción Comunicativa entre Comunidad Sorda y Oyente, y la Incidencia de Aspectos Sociales y Culturales en las Prácticas Comunicativas*, frente a los discursos que se siguen produciendo actualmente, que “se desdibuja al sordo como sujeto portador de su propia lengua” (Gómez, 2017, p.42).

Para la comunidad académica este proyecto de investigación permitirá comprender mejor qué clase de contenidos son más aptos para el consumo de personas sordas en las redes sociales, ayudando así a producir contenidos más inclusivos y sentando bases para producir nuevas investigaciones relacionadas.

Esto a instituciones gubernamentales, privadas, o solo creadores de contenido; que pueden referenciarse con este trabajo de investigación para crear contenidos y discursos accesibles e inclusivos para comunidades sordas, no solo en el Valle de Aburrá, sino en toda Colombia.

Desde la línea de Comunicación, Educación y Ciberculturas, esta investigación como ya se ha mencionado anteriormente se concentra en la función de las redes sociales y su papel frente a la comunidad sorda. Las propuestas de investigación desde esta sublínea propenden por la conceptualización de un sujeto proteico, que asume lo tecnológico como extensiones de los procesos orgánicos, que inauguran nuevas posibilidades de información, de formación, de comunicación y de aprendizaje en los escenarios que operan en el fin de

las dicotomías de lo virtual y lo real, de lo ficcional y lo racional, del arte y la ciencia, de la oralidad y la escritura²

Así generando espacios para la socialización y la interacción digital, además teniendo en cuenta las barreras comunicativas que presentan las personas con sordera en el uso de las redes sociales, se busca la democratización de la información y sobre todo la inclusión social.

Antecedentes:

A partir de este punto se pretende conocer y recordar antecedentes investigativos que traten y amplíen sobre el actual tema de investigación, así mismo que permita contextualizar el objeto de estudio.

La condición de discapacidad auditiva restringe el desarrollo normal de algunos hechos de la vida cotidiana de los jóvenes, como su capacidad de relacionarse e interactuar que afecta la esfera social; o también situaciones comunes como expresar sentimientos, ideas o deseos, esto lo explican Poveda y Torres (2009) en su trabajo de investigación sobre la vida cotidiana de un grupo de jóvenes sordas y sordos en Bogotá DC. Allí explican también cómo estos jóvenes se sienten aislados por parte de las personas oyentes y como consecuencia optan por auto segregarse, incluso dentro del mismo hogar (Poveda Y Torres, 2009). Por medio de entrevistas semiestructuradas, que les permitieron conocer

² Documento de la Línea de Comunicación-Educación del programa de Comunicación Social de la Universidad Católica Luis Amigó.

significados, pensamientos y percepciones de los jóvenes sordos de Bogotá, los investigadores concluyeron también que su condición auditiva limita sus habilidades en el rol social, como el expresar emociones, sentimiento, ideas y deseos.

Sin embargo, cuando se trata de redes sociales la situación cambia un poco, Velásquez en su investigación para desarrollar un Plan de comunicación de la Institución Universitaria Digital de Antioquia para la población con discapacidad auditiva, informa que las conclusiones que dejó el diagnóstico son positivas, “las personas sordas saben manejar los dispositivos móviles, de igual forma hacen uso de las plataformas digitales principalmente de las redes sociales, lo que ha facilitado su interacción y acercamiento con la población oyente” (Velásquez, 2019, P.20). Esta investigación se dio a cabo a través de entrevistas estructuradas y formularios.

Aunque resulta alentador que las redes sociales permiten este acercamiento entre las personas oyentes y no oyentes, no es suficiente, puesto que a las personas sordas no les bastan solo los subtítulos o textos debido a que el español es solo su segunda lengua, y los procesos de comprensión no serán los mismos teniendo en cuenta la diferencia de contextos.

La Clasificación Internacional de las Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM) determina que es importante clasificar las consecuencias que la discapacidad deja en el individuo con respecto a la sociedad, estas serán entonces: enfermedad, deficiencia, discapacidad y minusvalía (Santos *et al*, 2006).

Cada uno de los cuatro términos fue definido por la Organización Mundial de la Salud (OMS), empezando con la enfermedad la cual consiste en el estado en el que se presentan cualquier tipo de trastorno o accidente. La deficiencia es “toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica” (Santos *et al*, 2006, p. 20).

Discapacidad, como se mencionó previamente, significa esa restricción y dificultad que posee una persona para realizar una actividad considerada “normal” en el desarrollo de un humano. Y por último, minusvalía, es el escenario de desventaja en el que se puede encontrar una persona, ya sea por razón de una deficiencia o una discapacidad. Estas pueden seguramente estar impidiendo el desempeño “normal” en factores sociales, culturales e incluso en el sexo del individuo (Santos *et al*, 2006).

Es importante tener estos conceptos claros y diferenciarlos a la hora o en el momento de referirnos con más exactitud a las personas que se encuentran en alguno de los escenarios que ya han sido mencionados.

Las personas sordas somos ante todo ciudadanos con los mismos derechos y deberes que cualquier otro; nuestra diferencia radica en la forma en que accedemos a la información del entorno, lo que nos lleva a crear códigos o formas de comunicación que respondan a nuestras necesidades individuales y a nuestra diversidad como grupo. (Fenascol, 2008. Citado por Chaparro *et al*, 2013)

De acuerdo a lo anterior, estas necesidades individuales, que en conjunto las hace una comunidad, se ven manifestadas en las redes sociales. “Las redes sociales son

utilizadas por diferentes personas y para diversos fines, tales como relaciones interpersonales, laborales, promoción política y otras” (Flores *et al.* 2009, p.1).

Y dan la posibilidad de que cada usuario aporte datos, noticias, críticas y opiniones; una red para socializar.

Algunos sitios atienden a audiencias diversas, mientras que otros atraen a personas basadas en un lenguaje común o identidades raciales, sexuales, religiosas o de nacionalidad compartidas. Los sitios también varían en la medida en que incorporan nuevas herramientas de información y comunicación (Boyd & Ellison, 2007, p.210).

Por lo expuesto con anterioridad se tiene en cuenta a la comunidad sorda, la cual presenta un lenguaje en común y que se espera que las redes sociales permitan esas herramientas de información y comunicación no solo entre sí, sino también con las personas que no presentan discapacidades en la escucha. Permitiendo así estrechar la brecha entre la comunidad objeto de estudio y la sociedad sin discapacidad.

Por su parte, Lewis (1995) se refiere a la comunicación alternativa como aquella que intenta suplantar a los medios tradicionales, y recurre al informe de la UNESCO sobre comunicación en el mundo para expresar que “la comunicación alternativa se refiere a estructuras y tradiciones que se establecen como suplemento de la tradición principal debido a que ésta última no satisface plenamente las necesidades de comunicación de ciertos grupos” (Lewis, 1995 Citado en Corrales y Hernández, 2009, p.6).

Además, establecen que el propósito y la razón de ser de los medios alternativos germina de la necesidad social (Corrales y Hernández, 2009).

Ahora, debido a que la sociedad es mayormente oral ha causado que las personas cuya forma de comunicación es alternativa sean tratados de forma excluyente y esto conduce a la reducción de igualdad de oportunidades (Deliyore, 2018), Deliyore en su investigación documental cualitativa sobre *cómo repercute el acceso a la comunicación alternativa y aumentativa en la inclusión social de las personas en condición de discapacidad*, concluye que tanto en su legislación nacional (Costa Rica), como internacional

como las investigaciones y corrientes pedagógicas promueven la igualdad de oportunidades y la inclusión de la población en condición de discapacidad. Pese a ello, aún las personas con barreras de la comunicación siguen sin contar con el acceso oportuno al diálogo (Deliyore, 2018, p. 271).

Y teniendo presente esta barrera comunicativa que se presenta en las tecnologías de información con respecto a las personas con discapacidad, estas (las TIC) se vuelven “elementos de discriminación y exclusión en muchos casos en determinados contextos sociales” (Cabero y Ruiz, 2017, p. 16). Intentando resolver este problema sin conseguir resultados esperados, como se explica en el artículo de la Revista internacional de Investigación e Innovación Educativa, esto se determina como una “brecha digital” refiriéndose a dos tipos; la primera será la imposibilidad de acceder a las TICs, y la segunda al no conocer cómo usarlas aun teniendo acceso a ellas.

Esta brecha digital siempre ha estado allí,

siempre ha existido una brecha de acceso a la tecnología imperante en un momento histórico concreto que ofrecía la información y el conocimiento, pues siempre han existido

colectivos que por razones de género, edad, clase social o posición económica se le facilitaba el acceso a los medios que ofrecían la información y a otros a los que se les negaba. (Cabero, 2015, Citado en Cabero y Ruiz, 2017, p.23).

Esta separación, brecha y/o marginación tecnológica interviene directamente, y se convierte en un distanciamiento y marginación social y personal (Cabero, 2015).

Teniendo en cuenta a las redes sociales como comunicación alternativa, por su parte, (Suriá, 2015) en su investigación sobre si los jóvenes estudiantes con discapacidad que utilizan las redes sociales online tienen más desarrollada su capacidad resiliente, concluyó después de un estudio a 96 jóvenes con discapacidad física, intelectual, visual y auditiva, que “los grupos con altas puntuaciones en resiliencia son usuarios habituales de la redes online” (Suriá, 2015, p. 317) lo que permite inferir un poco sobre cómo las redes sociales intervienen en la socialización e interacción de los jóvenes sordos con los demás usuarios de las redes sociales. Además de esto agrega que la utilización de dichas redes sociales online puede estar asociadas a la resiliencia.

Marco de referencia conceptual:

Referentes teóricos

En este apartado se exponen las bases teóricas que fundamentan la investigación, puesto que el desarrollo de cada concepto o categoría además de explorar la divulgación científica servirá para el diseño de esta investigación.

Teoría de los usos y las gratificaciones

Los teóricos de la sociedad de masas o *mass media*, fueron los primeros en ver de forma negativa la relación entre los medios de comunicación y la sociedad. Todo a partir de la idea de que los primeros afectan directamente a los segundos, siendo “promotores y mantenedores de la sociedad de masas” (Lucas, A; et al. 2009, p.312).

No fue hasta después de la segunda guerra mundial que se dejó esa visión negativa y el enfoque se distanció de las investigaciones tradicionales de los efectos mediáticos. Esta nueva perspectiva se conoce como *usos y gratificaciones* de la audiencia, y parte de que los receptores no son un público pasivo o víctima de los medios; más bien el público *usa* los medios masivos para una satisfacción propia, con la intención de *gratificarse* y así satisfacer sus *necesidades* humanas y particulares (Lull, 2009).

Diversas investigaciones de este nuevo enfoque mostraron que las personas realmente deseaban que los medios pensaran y trabajaran sus intereses personales y sociales (Lull, J. 2009). Así que los investigadores de la corriente cambiaron la pregunta central, ya no sería descubrir qué le hacen los medios a las personas, ahora sería “¿qué hacen las personas con los medios?” (Katz, 1977 Citado en Lull, 2009, p.123).

Esas *necesidades* de las que se habla anteriormente, se satisfacen a través de la relación completamente intencional de las personas con el mundo social. Esta acción social demanda una energía básica que en psicología se conoce como los *motivos*. Son esos impulsos que orientan a una acción humana, y esta acción es hacia la satisfacción de una necesidad. No se trata solo de un impulso físico, esto tiene que ver con una orientación cognitiva que se dirige a la gratificación, precisamente como ya se ha dicho de necesidades (Lull, J. 2009).

Por supuesto, como toda teoría, la de usos y gratificaciones también tiene sus supuestos, según Katz, Blumler y Gurevitch (1986) estos son:

1. Las audiencias son activas, no son pasivas.
2. El público lleva la iniciativa, es este el que influye y manda sobre el medio y no al revés. Es el público el que presenta sus exigencias y piden que se las satisfagan.
3. Los medios de comunicación de masas no son la única fuente de satisfacción, se encuentran otras como los hobbies, el sueño o la comunicación interpersonal. Además los medios compiten entre sí por la atención del público.
4. Las personas pueden expresar conscientemente los motivos por los cuales escogen un medio.
5. El significado cultural de los medios de comunicación lo hace el público (Katz *et al.* 1986 Citado por Hernández, 2018)

Necesidades

Los teóricos de los usos y gratificaciones parten todo su análisis desde un concepto psicológico central, el cual es la necesidad (Lull,2009).

Rosengren (1974) definió la necesidad como la “infraestructura biológica y psicológica que constituye la base de toda conducta social humana” agregando también que ese conjunto de necesidades (biológicas y psicológicas) son las que hacen actuar y reaccionar (Rosengren, 1974 Citado por Lull, 2009, p.132).

Por su parte, Frederick Samuels (1984) investigó sobre la historia de la necesidad como concepto psicológico, señala que las necesidades de supervivencia (fisiológicas) como la alimentación, hidratación, dormir, son un acuerdo común entre los investigadores que analizaron el tema; sin embargo los que incursionaron más allá de las necesidades fisiológicas con la intención de buscar las bases de la conducta humana, llegaron al consenso general de que “La necesidad... Está siempre en cada individuo, aún cuando este no lo advierta” (Samuels, 1984 Citado por Lull, 2009, p.133). Así las necesidades fisiológicas y psicológicas como la seguridad personal, la pertenencia social, y la autoestima, se encuentran en “estado latente en el núcleo personal de cada ser humano” desde el momento en que se nace (Samuels, 1984 Citado por Lull, 2009, p.133).

Katz, Gurevitch y Haas (1973) luego de realizar una encuesta en Israel para obtener datos sobre las necesidades fisiológicas y psicológicas que satisfacen cinco medios determinados, formularon cinco clases de necesidades presentes en las audiencias, estas son: necesidades cognitivas, afectivas, integrativas en lo personal, integrativas en lo social y escapistas.

Cognitivas son las necesidades de conocimiento, comprensión del contexto, exploración del mundo y la curiosidad. Las afectivas son aquellas experiencias emocionales y placenteras. Las necesidades integrativas en lo personal hacen alusión a la estabilidad de la persona, su credibilidad, autoestima, estatus y confianza. La cuarta son las necesidades integrativas en lo social, como el pertenecer a un grupo mayor, relacionadas con el fortalecimiento del contacto con la familia, los amigos y el mundo. Y por último están las

escapistas, que se refiere al escape, aliviar la tensión y preferir la diversión (Katz *et al.* 1973).

Por su parte, Maslow (1991) En su Teoría de la Motivación Humana plantea una jerarquía de las necesidades y de los factores que motivan a las personas, dicha jerarquía establece cinco categorías de las necesidades las cuales son: fisiológicas, de seguridad, amor y pertenencia, estima y autorrealización.

A su vez, estas necesidades las divide en dos categorías, *necesidades básicas* o deficitarias las cuales son fisiológicas, de seguridad, amor y pertenencia y estima; y las llama así porque son una carencia en el humano. Y las *necesidades superiores* que son el desarrollo del ser, allí se encuentran las necesidades de autorrealización (Maslow, 1991).

Necesidades Fisiológicas: estas son de origen puramente biológico, concentradas en la supervivencia del hombre. Tan básicas como la necesidad de respirar, tomar agua, dormir, ingerir alimentos, tener sexo, o de refugio. Maslow las cataloga como las necesidades más básicas en la jerarquía, debido a que mientras estas de primer nivel no se hayan satisfecho, las otras necesidades quedan en segundo plano.

Necesidades de seguridad: se refiere a la necesidad de estabilidad, seguridad personal, física y económica, dependencia, estabilidad y protección, ausencia de miedo, ansiedad y caos... necesidad de una estructura, de organización, de leyes y de límites. Considera que la religión, la ciencia y la filosofía son motivadas por la necesidad de seguridad.

Necesidades de amor y pertenencia: estas necesidades aparecen solo cuando las dos anteriores ya han sido atendidas medianamente, pues no hay mente que piense en el amor sin haber satisfecho su hambre. Estas necesidades se dan cuando el humano siente soledad, destierro y rechazo, falta de amistad, sentimientos de desarraigo o falta de vínculos afectivos. Existe en el humano una gran relevancia a la vecindad y al territorio propio, de crear conexiones con la sociedad, es por esto que existe el deseo de casarse, conformar familia, de participar en una comunidad, ser miembro de un grupo.

Necesidades de estima: tiene que ver con valorarse a sí mismo y que los demás te valoren. Están concentradas en la autoestima y el logro personal, enfocadas en el estatus, fama y gloria, el reconocimiento, la atención, la valía o el aprecio. Satisfacer estas necesidades abren paso a la autoconfianza, reconocimiento, fuerza, capacidad y suficiencia; mientras que no cumplirlas despierta sensación de inferioridad, debilidad y desamparo. Existen dos tipos de necesidades de estima: la inferior y la superior. La primera, se refiere al respeto y valía de los demás hacia uno, mientras que la segunda se refiere a esa necesidad de respeto a sí mismo.

Necesidades de autorrealización: una vez cumplidas las cuatro necesidades anteriores se abre paso a la necesidad de autorrealización, la cual está en la cima de la jerarquía. Básicamente se trata de ser auténtico de su propia naturaleza, como lo dice Maslow “lo que los humanos pueden ser, es lo que deben ser” (p.32). En este punto la idea es hacer realidad lo que se es en potencia, y en cada individuo estas necesidades son completamente diferentes.

Cada vez que se satisface alguna necesidad aparecerá otra, y así sucesivamente (Maslow, 1991).

Gratificaciones

Mcquail *et al.* (1972) categorizaron de manera general cuatro **gratificaciones** básicas que los televidentes esperan del medio. 1) Diversión: para un alivio emocional, evadiendo las rutinas y los problemas; 2) Relaciones personales: socializar y tener compañerismos; 3) Identidad personal: descubrimiento personal, explorar la realidad y reforzar los valores; 4) vigilancia: informarse y generar opiniones de interés público (Mcquail *et al.* Citado por Lull, 2009).

Y años después Blumer (1979) también identifica tres usos fundamentales de los medios, estos son: el cognitivo (búsqueda de contenido informativo y vigilancia al entorno), de diversión o entretenimiento y de identidad personal (estatus personal e identificación con la sociedad) (Blumer, 1979 Citado por Hernández, 2018).

Para hablar de la satisfacción o gratificación primero se debe de entender los métodos, definidos por Lull como aquellos “planes cognitivos” (Lull, 2009, p.142), tales como actividades pensadas y realizadas por los actores sociales, todo con el propósito de satisfacer necesidades logrando objetivos específicos. Esa satisfacción de necesidades se da en dos etapas las cuales son: 1) “la actividad debe satisfacer los requerimientos intrínsecos del método”; 2) “el método (ya realizado en virtud de la actividad emprendida) tiene que ser capaz de satisfacer la necesidad” (Lull, 2009, p.143).

Según las características y las propias particularidades del individuo, usuario, persona o público, este usará a los medios. Ese uso está condicionado también de su contexto social en el que esté inmerso, por eso “habrá tantos usos como individuos” (Hernández, 2018, p.113), igualmente también está condicionado por la predisposición psicológica (Katz *et al.* 1973). Dichos medios pueden ser los medios de comunicación, a los cuales los sujetos recurren en búsqueda de satisfacción de sus necesidades, “es relevante retener aquí el hecho que la audiencia –compuesta de individuos que tienen una variedad de necesidades– asume un papel activo y determinante” (Otero, 2020).

Así es como si un individuo se siente en soledad, es tímido o se encuentra reprimido en las situaciones sociales, pero desea socializar, puede “recurrir a los medios para entablar una interacción vicaria” (Horton y Wohl, 1956 Citados por Lull, 2009, p.142). En otras palabras, este sujeto con limitaciones y necesidades busca mantener una interacción social con el fin de gratificarse, suplir su necesidad de pertenencia social, “Cuando alguien utiliza un medio de comunicación masiva con tales propósitos, decimos que hace un uso del medio” (Lull, 2009. p.142).

Comunicación

Los seres humanos somos animales sociales, el contacto con los demás representa el sentido de supervivencia básica, un desarrollo saludable, y nos permite sentirnos satisfechos a lo largo de la vida. La comunicación satisface nuestras necesidades básicas cuando nos relacionamos con otros (Patterson, 2011).

Un acto comunicativo se ajusta a una acción única en la que se expresa un mensaje con sentido sobre el mundo y este llega a su destinatario, que es otra persona. Esto pasa por medio de un código en un contexto determinado. Mayormente se ve reflejado en el acto del habla, a través de la comunicación oral, predominante en la comunicación humana. Por lo tanto, los actos comunicativos son de naturaleza social y colectiva, en donde mínimo tendrán que participar dos partes, y estas compartirán entre sí sus experiencias (Niño, 2011).

Aristóteles fue uno de los primeros pensadores del lenguaje y el acto comunicativo para su época, debido a las capacidades limitadas de la tecnología solo se hacía comunicación oral o interpersonal, y la escrita era gracia para pocos. Para él los espacios son de importancia, plazas, anfiteatros, templos constituían los medios adecuados para una óptima comunicación, puesto que se hacía a solo voz natural, a esto se le puede llamar también comunicación asamblearia. Aristóteles vio tres elementos partícipes en el acto de comunicar, estos son: el Orador, el discurso y el auditorio; el **orador** a través del **discurso** llega al **auditorio**. En estos lugares se hablaban verdades, mentiras, mitos, leyes, rumores y la situación no cambió ni con el avance del imperio Romano, ni con su caída, “cambia el sentido más no los medios” (Sosa y Arcila, 2013, p.21).

Más adelante Gutenberg sería importante en el desarrollo de la herramienta que permitió masificar la información: la imprenta. Esto representó un cambio en la comunicación poco sofisticada (con respecto a la tecnología y el alcance) a la comunicación ya moderna (mejor en trascendencia y en el espacio). Así mismo se pasó de una comunicación asamblearia a una pública, la cual permitió mayor movimiento de la

información, del conocimiento, pero también de falacias, mitos e ideologías. Ahora el emisor (ya representado por la prensa) transmitía un mensaje múltiple a un público mucho más amplio, llamado masa (Sosa y Arcila, 2013).

Los aportes de Shannon y Weaver sobre la comunicación en 1947 a lo largo del recorrido sobre las teorías de la comunicación, se han mirado como un modelo sencillo y lineal, el cual tiende a describir más a la comunicación electrónica que a la comunicación humana. Su Teoría matemática de la comunicación tiende a ser compatible con los aportes de Aristóteles, puesto que Shannon y Weaver describen su modelo de la siguiente forma:

Fuente – un Transmisor – una Señal – Receptor – Destino

Si se toma a la fuente como orador, la señal como discurso y como destino al que escucha, podemos ver el modelo de Aristóteles con dos partes agregadas, el transmisor quien es el que envía el mensaje, y el receptor quien es el que lo recoge para que así llegue al destinatario (Berlo, 1969).

Por su parte, Harold Lasswell es considerado como el padre de la comunicación, él propuso el primer modelo formal de la comunicación, en el que identifican los elementos del proceso y mostrando su linealidad.

El modelo que propone en la *Estructura y función de la comunicación en la sociedad* (Bryson, 1948) es el siguiente:

quién dice, qué dice, a quién, por qué canal, y con qué efecto.

(A) Quién dice es el sujeto Activo que expresa un mensaje,

- (B) A quién es el sujeto pasivo que recibe determinado mensaje.
- (C) Mensaje que se expresa
- (D) Canal por el que viaja el mensaje
- (E) Con qué efectos en donde se tiene en cuenta la intención, esta intención genera un efecto.

Más adelante esto se conocería como la Teoría de la aguja hipodérmica, teoría que Lasswell inició debido al estudio de las propagandas, en un contexto de guerra, en donde los medios probablemente estaban influyendo de manera efectiva en la opinión pública de las personas (Sosa y Arcila, 2013)

Klapper (1957), investigador asociado a la oficina de Investigación Social Aplicada de la Universidad de Columbia y, a la vez, consultor en comunicación de masas, en su texto *Lo que sabemos sobre los efectos de la comunicación de masas: la base de la esperanza*, dice:

profesores, sacerdotes, padres y legisladores nos han preguntado miles de veces, en los últimos quince años, si la violencia en los medios de comunicación produce delincuencia, si los medios mejoran o vulgarizan el gusto del público, y qué pueden hacer para persuadir políticamente a sus audiencias. Sobre estas cuestiones no solo no hemos podido dar respuestas definitivas sino que hemos hecho algo peor: hemos aportado evidencia para respaldar parcialmente todos los puntos de vista (Klapper, 1957 citado por Otero, 2004, p.16).

Revela cuáles son las preguntas que se han hecho sobre el tema, quiénes las formularon, a quiénes y las respuestas de estas. El público interesado es el que pregunta, estos son: profesores, sacerdotes, padres y políticos. Los investigadores son los que reciben estas preguntas, los consultados; y la consulta es: ¿tienen los medios de comunicación el poder que se les atribuye habitualmente? En la que la respuesta aún no es cierta. Con esto se percibe que para la época ya el público tenía interiorizada la idea o sospecha de que tal vez los medios de comunicación sí tenían el poder de modificar y manipular tanto al individuo como a la masa (Otero, 2004). Por lo tanto, Klapper se apoyó en los efectos considerados previamente por Lasswell.

David Berlo en 1969 propone un modelo de comunicación no muy distinto a los que ya se venían presentando, empieza explicando que todo proceso de comunicación humana tiene una *fuentes*, esta fuente es la persona que tiene un objetivo o razón para comunicarse; pueden ser sus ideas, necesidades, informaciones, etcétera. La *fuentes* debe expresar su objetivo a través de un *mensaje*, y este a su vez debe estar representado en un *código* (como conjunto de símbolos sistemáticos). Pero, el *mensaje* que representa el propósito de la *fuentes*, debe convertirse en *código*; en este punto llega el tercer elemento que considera Berlo como *encodificador* (Berlo, 1969).

Por lo tanto, el trabajo del *encodificador* es agarrar las ideas de la *fuentes* y las convierte en *código*. En la comunicación interpersonal la capacidad motora de la *fuentes* es la encargada de codificar, de manera que los mecanismos vocales como el habla, los gritos, los sonidos; o los sistemas musculares como los de la mano u otros lugares del cuerpo, provocan gestos, posturas o movimientos que comunican. Con lo anterior ya establecido,

David Berlo define el siguiente elemento: el *canal*; concluyendo que es el medio, como un conducto, que porta los mensajes. Este medio es muy importante para la comunicación efectiva (Berlo, 1969).

Ahora bien, si hay una *fuentes*, para que haya comunicación debe de haber un destinatario, o también llamado *receptor*, "si la comunicación tiene lugar, el receptor responde a ese estímulo; si no responde, la comunicación no ha ocurrido" (Berlo, 1969, p.19).

Teniendo en cuenta que la *fuentes* requiere de un *encodificador* para que traduzca su propósito en *mensaje* y *código*, el *receptor* necesitará también algo similar, un *decodificador*, que retraducirá el *mensaje*, para darle forma y así sea utilizable para el *receptor*. Con esto se puede concluir que si la función de *encodificar* el *mensaje* lo hace la facultad motora de la fuente, la función de *decodificar* le corresponde a las facultades sensoriales del *receptor* (Berlo, 1969).

Siguiendo la línea, el modelo que propone Berlo es el siguiente:

1. La fuente de la comunicación
2. El encodificador
3. El mensaje (supongo que en código)
4. El canal
5. El decodificador
6. El receptor de la comunicación

Ruidos y barreras

Los ruidos son todo factor que interfiera en el canal y además entorpezcan y reduzcan la efectividad en la comunicación o distorsionen el proceso (Niño, 2011).

Los ruidos también se pueden presentar en situaciones de naturaleza psicológica, social o técnica y según esto Victor Miguel Niño los divide en tres:

- 1) Ruidos de origen físico. Estos se tratan de interferencias en el canal como distancias físicas entre los interlocutores, interferencias de ondas o de imágenes, lo que tenga que ver con el lugar y el ambiente.
- 2) Ruidos originados en factores psicológicos. En este caso es relevante la experiencia, se da cuando hay dificultades motoras, auditivas, cuando hay una falta de atención por parte del sujeto, o que no hay motivación. El receptor puede tomar una actitud a la defensiva, se pueden dar respuestas inadecuadas; o también se trata de cuando se presentan problemas de vista e interfiere con la lectura, o cuando hay mala audición.
- 3) Ruidos de origen técnico: encuentro simultáneo de los mensajes, demasiados contenidos, incomprensión y desconocimiento del código, por lo tanto codificación y descodificación con falencias.

Otros ruidos técnicos pueden ser también problemas de impresión, distribución, equivocaciones en el lenguaje, desconocimiento del contexto, etcétera (Niño, 2011).

Por su parte, las barreras se definen como esos obstáculos que imposibilitan en gran medida una relación comunicativa. Hay barreras psicológicas en sentido que dos personas

se están evitando o simplemente no se hablan. Una barrera física puede ser el distanciamiento de dos personas de diferentes países. La barrera técnica comúnmente se ve cuando dos personas con diferentes idiomas intentan comunicarse. El identificar las barreras de forma prematura permite un mejor flujo de la comunicación (Niño, 2011).

Comunicación no verbal

La comunicación no verbal se produce a través de la distancia de los sujetos, sus gestos, miradas, expresiones faciales, entre otras cosas. No es un sistema independiente, puesto que va a ser influenciada por el contexto, diferente a lo que pasa con el lenguaje de señas. Muchos de los sentimientos se pueden reflejar a través del cuerpo (Pont, 2010).

La actividad mental y física del ser humano se desarrolla a partir de una intensa exposición y comunicación con el entorno, así es como el niño adquiere la experiencia, viendo a sus referentes adultos. El desarrollo mental va siendo una progresiva adquisición de dichas experiencias a través de la interacción y el lenguaje. Teniendo en cuenta esto, Teresa Pont sugiere que el cuerpo no es algo natural, sino más bien una construcción cuyo proceso es constante, desde el sujeto con el entorno en el que vive (Pont, 2010).

Por su parte, Miles Patterson (2011) expresa en su libro *Más que Palabras El Poder de la Comunicación No Verbal*, que no está de acuerdo con la definición que se le ha dado a la comunicación no verbal desde las revistas y la literatura no especializada. Debido a que estas definen la comunicación no verbal como lenguaje corporal, haciendo una serie de referencias a las señales y conductas que revelan información sobre los pensamientos y sentimientos de las otras personas. Afirma que esta terminología es poco precisa y

engañoso, puesto que primero en la comunicación no verbal interfieren más factores a parte del cuerpo; segundo, no es un lenguaje; y tercero, no hay un significado específico sino que depende de un contexto social más amplio (Patterson, 2011).

En ese lineamiento Patterson sugiere definir la comunicación no verbal como “el envío y/o la recepción de información e influencia a través del entorno físico, la apariencia física y la conducta no verbal” (Patterson, 2011, p.19).

La comunicación no verbal no puede ser lenguaje corporal porque el lenguaje se distingue de la conducta no verbal. Los componentes básicos del lenguaje como las palabras, son signos de procedencia arbitraria que tienen unos referentes específicos, por ejemplo, si nos mencionan un árbol sabemos identificar a qué se refiere la palabra ‘árbol’ y no la solemos confundir con un ‘pájaro’, sin embargo, el significado de una conducta no verbal siempre está condicionado al contexto social y espacial. Por eso es diferente al lenguaje verbal, porque no existe un vocabulario fijo para las conductas no verbales (Patterson, 2011).

Y esto resulta muy interesante e importante de tener en cuenta al momento de pensar el lenguaje de signos. Este es un lenguaje no hablado, que tiene cierto vocabulario lleno de significados. Por esa razón la lengua de signos funciona de la misma manera que la lengua verbal. Además, los dos se procesan en el cerebro de la misma forma, tanto la lengua de signos como el lenguaje verbal están controlados por el hemisferio izquierdo del cerebro. Por el contrario, el envío y la recepción de señales no verbales se procesan en el lado derecho del cerebro, esto quiere decir que “incluso aunque la lengua de signos esté

basada en movimientos motores y no en el habla, también es un sistema lingüístico”

(Patterson, 2011, p.16, 18).

Como síntesis, Patterson hace una lista de las disparidades entre la comunicación no verbal y la verbal, algunas de estas son: la comunicación no verbal siempre permanece «activa» en los escenarios sociales, gran parte de lo que se comunica se hace de manera no verbal, incluso es automática y desapercibida; y la comunicación no verbal refleja ante todo el aquí y el ahora de nuestros contactos con los demás (Patterson, 2011).

Con respecto a la visión psicosocio-lingüística (lo contrario de la visión clínico-oralista), en su recorrido ha cambiado la conceptualización de la sordera desde una perspectiva no patológica. Los trabajos de las ciencias humanas, en relación al lenguaje de señas, empezaron a considerar que esos gestos en realidad son signos propios de una lengua (Peluso, 2010).

El lenguaje de señas entonces, se entiende como un sistema verbal el cual sus significantes se constituyen de materia viso-gestual, a diferencia del lenguaje oral, que sus significantes se constituyen en lo acústico. Haciendo así que lo verbal abarque tanto las lenguas orales y las lenguas de señas, independiente de los significantes de cada una (Peluso, 2010)

A todo esto, para Peluso (2010), la comunidad sorda es una comunidad lingüística conformada por dos lenguas, en sentido funcional y social, estas son: la lengua de señas (lengua nativa), y la lengua oral (como segunda lengua), en la que cada sordo tiene una competencia e identificación mayor o menor (Peluso, 2010).

Comunicación digital

Iniciando la década de los años 90 Berners-Lee estableció el primer sistema de comunicación entre un cliente y un servidor, esto dio inicio de la World Wide Web (WWW) (Zanoni, 2008).

Lo que ahora se llama como la nueva internet, mejor conocida como la Web 2.0 se conoció por primera vez en la publicación del artículo *What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software* el 30 de septiembre del 2005 por Tim O'Reilly, CEO de la consultora O'Reilly Media. Allí dio a conocer los principios básicos de la Web 2.0 la cual inicia como una evolución de la Web anterior enfocada en el usuario, que siguió como una plataforma técnica capaz de desarrollar múltiples aplicaciones y llegando a la era en donde el usuario es protagonista, con la posibilidad de producir, consumir y/o difundir contenidos y servicios (Zanoni, 2008).

Zanoni (2008), recoge 4 conceptos esenciales de la Web 2.0, estos son: Plataforma, Inteligencia colectiva, Participación y Velocidad; y los explica.

1. Plataforma: como si se tratara de un software común, para acceder a la web ya no se necesita de computadores propios, los usuarios pueden entrar a la web desde cualquier dispositivo.
2. Inteligencia Colectiva: los servicios adquieren cada vez más valor y utilidad a medida que los usuarios los utilizan. Ejemplo, entre más links tenga un servidor mejor se posicionará en los buscadores. Para buscar un video por lo general la primera opción es YouTube.

3. Participación: como ya se ha mencionado el usuario deja de ser un sujeto pasivo, que solo es receptor de información como en los antiguos sitios estáticos. En la Web 2.0 el usuario se convierte en proveedor de información también, aportándole a la comunidad digital.

4. Velocidad: clave en el éxito de la Web 2.0, el usuario interactúa a grandes velocidades gracias a tecnologías que comprimen el tamaño de la información intercambiada, facilitando la interacción (Zanoni, 2008, p.29, 30).

Entre los teóricos de la comunicación se empezaron a desarrollar conversaciones alrededor de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación que claramente iban desarrollando nuevos paradigmas y cambiando unos a otros. Entre las conversaciones McChesney (2007) y Mansell (2002) han denominado la era digital una “revolución de la comunicación” claramente por las transformaciones que se han ido generando alrededor de la comunicación (McChesney, 2007 & Mansell, 2002, Citados por Castells, 2009, p.89).

Castells (2009), intenta explicar la era digital desde el contexto de la sociedad red global iniciando con el ‘alcance del proceso en sí mismo’, en el que se hace una comparación entre la comunicación interpersonal y la comunicación social. La primera se refiere a los sujetos de la comunicación como emisores y receptores; mientras que en el segundo el contenido de la comunicación se difunde a una sociedad, a esto es lo que se le llama comunicación de masas. En ese sentido la comunicación interpersonal es interactiva ya que el mensaje va de un sujeto a otro con “bucles de retroalimentación” (p.88), y la comunicación de masas puede ser interactiva o unidireccional, esta última refiriéndose a la

comunicación de masas tradicional (libros, periódicos, radio, televisión) donde la información se envía de uno a muchos (Castells, 2009).

Castells, llamará a la nueva forma de comunicación interactiva como *autocomunicación de masas*, la cual surge con la difusión del internet, y cuya característica principal es el envío de mensajes de muchos a muchos en tiempo real. La denomina como *autocomunicación de masas* porque tiene la capacidad de llegar a una audiencia global, como se puede ver reflejado en youtube o en blogs, asimismo es autocomunicación debido a que uno mismo produce el mensaje, escoge sus posibles receptores y elige qué contenidos desea recuperar de la web y las redes de comunicación electrónica. Ninguna suplanta a otra, tanto la comunicación interpersonal, la comunicación de masas y la *autocomunicación de masas*; “coexisten, interactúan y... se complementan entre sí” (Castells, 2009, p.88).

Internet, además, constituye “el tejido de la comunicación en nuestras vidas: para el trabajo, los contactos personales, la información, el entretenimiento, los servicios públicos, la política y la religión” (Castells y Tubella, 2007 citado por Castells, 2009, p.100).

La novedad de lo digital llegó por lo tanto a un campo indeterminado y lleno de vacilaciones, lo que produjo aún más inestabilidad en las conversaciones acerca de los medios (Scolari, 2008).

Dentro de las nuevas formas de comunicación Scolari (2008), se anima a hacer una interpretación entre varios términos empezando con la hipertextualidad como convergencia entre lenguajes y medios. De allí pasa a la *hipermedialidad* como resultado de la suma de *hipertexto* más multimedia; recordando que la digitalización es “una propiedad

transversal... de las nuevas formas de comunicación” (p.113). A partir de esto se entiende que la comunicación digital, para Scolari, es igual que comunicación *hipermediática*.

Al referirse a *hipermediación*, quiere decir “procesos de intercambio, producción y consumo simbólico” (Scolari, 2008, p.113) desarrollados en ambientes ricos en sujetos, medios y lenguajes conectados entre sí de forma tecnológica a manera de red (Scolari, 2008).

Por último, Brunett y Marshall en su Teoría de la Web, conceptualizan la Web como una tecnología de medios que genera actividades interrelacionadas debido a la combinación del espacio personal con los sitios que son para una lectura pública (Brunett & Marshall, 2003)

Redes Sociales

Las redes sociales no son algo nuevo con la llegada de la Web 2.0; las redes sociales existen desde la prehistoria, desde que existe el hombre, porque este siempre ha necesitado relacionarse para sobrevivir (Fresno, *et al.* 2014).

Castells (2009), explica lo que es una red: “un conjunto de nodos interconectados” (p.45), estos pueden tener gran o poca importancia para el conjunto, y los especiales o relevantes se les denomina ‘centros’ en algunas teorías de redes. De igual forma todo componente de una red será un nodo. Por otra parte, las redes procesan flujos, que son corrientes de información que viajan a través de canales que conectan nodos. En el contexto social, las redes son estructuras comunicativas, y los actores sociales están en el inicio de la

formación y programación de las redes, debido a que estos promueven “sus valores e intereses interactuando con otros actores sociales” (Castells, 2009, p.45).

Por lo tanto, una sociedad red es la que compone su estructura social de “redes activadas por tecnologías digitales de la comunicación e información basadas en la microelectrónica” (Castells, 2009, p.50). Y estructura social serán entonces esos concilios humanos con respecto a la producción, reproducción y consumo mediante la comunicación codificada por la cultura. Igualmente toda estructura social que se forme en redes digitales puede ser global (Castells, M. 2009), esa es su responsabilidad, teniendo en cuenta que no todas las personas podrán ser partícipes.

Los fundamentos de querer estar en una red social son motivacionales y cognitivos, explican la necesidad de estar conectados. Hay dos tipos de motivaciones básicas para Kadushin (2013) que responden a necesidades básicas, estas son: sentirse seguro y el contacto con otras personas. Estas tienen relación también con dos aspectos básicos de las redes sociales, la primera motivación es persistir en la burbuja social porque las conexiones entre personas generan seguridad, apoyo y comodidad. La segunda motivación es conseguir conectar con otras personas, y existe una tercera, que es generada por la misma red social, se trata de la ‘búsqueda del estatus’ (Kadushin, 2013, p. 93).

Red social es el “conjunto de individuos dentro de una estructura en la que se tienen relaciones” (Fresno *et al.* 2014, p. 22). Estructura soportada casi desde lo virtual, un tejido, una net (red) que tiene origen por las interrelaciones de los individuos con sus vínculos de amigos, familias u otros intereses. Sus elementos fundamentales son: el nodo o vértice

(actores / individuos), las interrelaciones (vínculo entre los actores) y el sistema o sustrato (la red) (Fresno *et al.* 2014)

El internet constituye un elemento fundamental en el momento de hablar sobre las redes sociales en el contexto digital. Manuel Castells en su *texto Internet y la sociedad red* (2001) indica que el internet no es solo una tecnología, puesto que es el medio en el cual se constituye de manera organizativa las sociedades. Lo que hace es procesar la virtualidad convirtiéndola en realidad, así generando la sociedad red (Castells, 2001).

Accesibilidad

Primero se debe de entender la interacción persona-ordenador (IPO), o Human – Computer Interaction (HCI), esto es lo que estudia la forma de intercambio de información entre una máquina y una persona por medio de un software, además de identificar con qué medida está desarrollado el ordenador para tener esa exitosa interacción con los seres humanos (Fernández, 2018).

La IPO fue pensada desde la ergonomía, una disciplina que estudia el diseño de lugares, tareas y herramientas para que se adapten a las características físicas y psicológicas del usuario o trabajador. Ahora bien, la accesibilidad es una cualidad que indica que algo es de fácil acceso. El término es usado para aludir a las situaciones en las que las personas pueden utilizar cierto objeto o acceder a un servicio, sin que sus capacidades físicas o técnicas se lo impidan (Fernández, 2018).

Con el surgimiento de la sociedad de la información, el término de accesibilidad ha ido evolucionando hasta el punto de tener en cuenta nuevas realidades (Lara y Martínez, 2016). Cuando se habla de accesibilidad en la Web, internet o medio electrónico significa el “conjunto de elementos que facilitan el acceso a la información en la web de todas las personas” por igual, independientemente de la tecnología que usen y de su discapacidad sea cual sea (Lara, y Martínez, 2016, p.10).

Existen ayudas técnicas para promover la accesibilidad y poner en equivalencia las posibilidades de todas las personas, esto permitiendo que un lugar presente buenas condiciones en las cuales pueda recibir a todo tipo de gente sin que haya un perjuicio o dificultad para nadie.

La tecnología asistiva (TA) es una de ellas, la cual permite que las personas discapacitadas puedan beneficiarse de las mismas ventajas que las personas sin discapacidad.

Para Fernández (2018), cuando se habla de accesibilidad web se está hablando de una “serie de normas de diseño”, las cuales permiten “percibir, entender, navegar e interactuar con una interfaz o sistema” (p.173) a personas con discapacidad o sin esta. La accesibilidad es completamente necesaria para la participación social de las personas con limitaciones funcionales. Además resulta prioritario asegurarla en la actualidad, debido a que se utilizan cada vez más las tecnologías de la información y la comunicación para contextualizarse, aprender, interactuar, distraerse, y trabajar (Fernández, 2018).

La codificación y la presentación en el diseño de un sitio web, resulta entonces relevante para la accesibilidad web y la participación afectiva con creación y aporte de contenidos por parte de las personas con limitaciones (Lara y Martínez, 2016).

Para promoverla se usan las ayudas técnicas, la cuales facilitan el proceso y disminuyen las barreras y obstáculos de la accesibilidad del entorno, algunas son el alfabeto Braille, la lengua de señas, sillas de ruedas, las señales de audio en los semáforos, audífonos que permitan escuchar mejor, entre otras. En otras palabras, estas ayudas técnicas son los productos o instrumentos utilizados por las personas con discapacidad, diseñados especialmente para esa función. El objetivo general de estas herramientas es potencializar la participación e integración de las personas a un medio, y tienen tres características: sencillez, para que sean fáciles de utilizar; eficacia y propiedad (Lara y Martínez, 2016).

Por su parte, Ronald Mace (1991), propuso los siete principios del diseño universal, este pensado para las personas con discapacidad y su accesibilidad en espacios, lugares u objetos. El arquitecto en su texto *Entornos accesibles: hacia el diseño universal*, planteó una guía para los diseñadores, la que más adelante también aplicaría para la Web.

El diseñador motivado a eliminar las desventajas inducidas por el medio ambiente puede ayudar a empoderar personas con todo tipo de discapacidad física o cognitiva para integrarse como plenamente sea posible en la corriente principal de la vida diaria. (Mace *et al*, 1991, p.3)

En su texto se refiere a la eliminación de las barreras, y a la reconciliación del diseñador con las necesidades de las personas discapacitadas, esto adoptando el diseño

universal, originalmente para productos, edificios e interiores que fueran usables por las personas en mayor cantidad (Mace *et al*, 1991, p.7).

Los siete principios se tratan de: equidad de uso, flexibilidad de uso, sencillo e intuitivo, información apreciable, tolerancia al error, bajo esfuerzo físico y espacio suficiente de aproximación y uso (Mace *et al*, 1991).

Siguiendo con la línea, las necesidades más comunes de los sordos al acceder a la web son: Multilenguaje y multicódigo, presentación de información bilingüe: texto y lengua de señas, íconos que facilitan la navegación, interfaces según interacción de los usuarios, funcionalidad y diseño de la pantalla, diseñadas por el equipo de sordos investigadores; aprendizaje explorativo e interactivo y por último posibilidad de aprendizaje de grupos iguales a través de videoconferencia (INSOR, 2009, p.16).

Pedro Román (2020) precisa que con respecto a la diversidad funcional cognitiva, se necesitan aplicaciones cuya carga gráfica es importante y por lo tanto debe de tener también buen espacio de almacenamiento para el adecuado funcionamiento y gestión de los datos (Román *et al*, 2020).

En conclusión, una tecnología es accesible cuando cualquier persona la puede utilizar de forma equitativa e independiente de sus condiciones físicas o cognitivas en cierta medida, además que presente flexibilidad de adaptación a las necesidades y preferencias de los usuarios. Es necesario estos diseños adaptados para asegurar que todas las personas puedan participar de ellos (Román *et al*, 2020).

Inclusión

Para entender lo que es la inclusión social tal vez sea más fácil y oportuno entender lo que no es. A partir de eso se tendrá que definir qué es exclusión social. Esta se refiere a diferentes situaciones de desventaja social por las que pasan ciertos grupos e individuos de una sociedad, estas desventajas se provocan por los efectos de las transformaciones sociales (Azüero, 2009).

Ahora bien, la inclusión es ese alivio a las problemáticas de la exclusión. Para Roca (2008), no se puede pensar uno sin concebir el otro, son “lados de una misma forma” (Azüero, 2009, p.159). Las sociedades estratificadas son un aspecto importante a tener en cuenta, porque de estas dependen y se desligan las diferentes situaciones sociales de poder y vulnerabilidad. En sí, la inclusión social pretende superar los limitantes que genera la exclusión, y “en ese sentido, el Estado a través de la política pública y sus proyectos de intervención fija un marco de acción, pero pueden operar todos los otros actores sociales articuladamente para lograr un impacto más amplio” (Azüero, 2009, p.159).

Palacios (2008) en su reflexión sobre las personas con discapacidad afirma que la vida de una persona con discapacidad tiene el mismo sentido que la del que no la tiene. Siguiendo esta idea apunta a que las personas discapacitadas recalcan que tienen mucho por aportar a la sociedad, sin embargo, para que eso suceda deben de ser aceptadas como son, debido a que su contribución se encuentra suspendida y relacionada con la inclusión y aceptación que reciben sobre la diferencia. Esto se liga al modelo social, que tiene como objetivo rescatar las capacidades y no acentuar las discapacidades (Palacios, 2008).

Discapacidad auditiva

Hasta el siglo XX la discapacidad se veía únicamente desde una condición individual, médica, que debía ser tratada a través de procesos clínicos y como una situación casi que trágica (Pérez y Chhabra, 2019). Desde el modelo médico, rehabilitador o individual nos encontramos con que la discapacidad para las sociedades occidentales era vista como un fracaso y tragedia netamente individual y personal. Esto a partir de los diagnósticos médicos relevantes en patología individual, anomalías y limitaciones funcionales. Esas dificultades que tienen las personas con discapacidad se presentan como la explicación a las tantas desventajas sociales, y a la dependencia de los discapacitados a la continua intervención de los profesionales de la salud (Barnes y Mercer, 2010).

Así mismo pasa en el modelo biomédico y funcional el cual también examina la discapacidad como patología individual. Sin embargo, en el enfoque ambiental o contextualista ya la discapacidad se mira con otros ojos, desde la interacción de la persona discapacitada con el ambiente, el cual puede mejorar o empeorar los efectos de la condición sobre el sujeto que la vive. Esto hace que la discapacidad se pueda disminuir eliminando barreras tanto físicas como sociales (Brognia, 2009).

Desde este punto, en los años 60s los activistas discapacitados occidentales, como América del norte y parte de Europa, empezaron con campañas en contra de la visión sobre la discapacidad que ya estaba asentada en las mentes de la sociedad. La intención de estas campañas era erradicar la idea de que la incapacidad individual era origen de su dependencia y marginación social; y más bien centrarse en esas “barreras incapacitantes”

como sociales, económicas, culturales y políticas; que de una u otra forma permitían la exclusión de participación de las personas discapacitadas (Barnes y Mercer, 2010, p.8).

A partir de estas nuevas concepciones sobre la discapacidad se empieza a dar un cambio de paradigma en la ciencia, o mejor dicho, como lo explica Brogna (2009), una “revolución científica” (p.5), la cual da paso al modelo biopsicosocial.

La discapacidad auditiva es una anomalía total o parcial del sentido del oído, en donde la pérdida de la audición parcial se denomina hipoacusia y la pérdida total se conoce como cofosis (Fernández, 2018).

Ahora, la sordera es la incapacidad parcial o total de oír. Es considerada como una limitación invisible debido a que no se puede ver de manera física ni mentalmente. Y se clasifica según la agudeza auditiva, de manera que se dan dos situaciones: la primera es la falta de audición (sordera total) llamada anacusia, la cual es la imposibilidad de oír cualquier sonido debido al fallo total del nervio del oído interno, esta se considera como un impedimento sensoriomotor (Infante, 2005).

Por otra parte, se encuentra la deficiencia auditiva (que es igual a residuos aprovechables), llamada también hipoacusia; esta se presenta cuando la persona puede oír parcialmente, y el grado de audición define el tipo, por esa razón existen varios tipos de hipoacusia, estos son:

a) De transmisión o conducta, suele ser leve e incluso temporal, pues sucede cuando hay un obstáculo en el oído externo y esto imposibilita el paso del sonido al oído interno. Se da por inflamaciones, infecciones, objetos extraños, incluso por un tapón de

cera, y esto hace que sea posible eliminar las causas que hacen que el sonido no llegue al oído interno.

- b) De percepción o neurosensorial: cuando el oído interno sufre de lesiones (alteración en receptores neurosensoriales o en el nervio auditivo).
- c) Mixta: se dan problemas de transmisión como de recepción (Infante, 2005, p.20).

En otro sentido, para la pérdida auditiva también se considera una clasificación en dos: prelingüística y postlingüística (Infante, 2005).

La primera se da cuando la persona queda sorda a una edad temprana, antes de aprender a hablar. Por el contrario, la segunda se trata de cuando la pérdida auditiva se da en la persona que ya aprendió a hablar, como en la edad infantil, en la adolescencia, la adultez o la vejez. En este caso la persona ya tuvo un previo conocimiento del lenguaje hablado y se presenta en diferentes tonos y grados, desde leve hasta profundo (Infante, 2005).

De igual forma, Hernández divide la situación anterior de la misma forma, pero con términos diferentes. Para la pérdida antes de la adquisición del habla se le denomina pre-locutivas, y para la pérdida cuando ya se tiene el habla adquirida post-locutivas, esto a partir de los 3 años o más (Hernández, 2015 Citado por Carbonero y Cañizares, 2017)

La discapacidad auditiva se caracteriza por la incomprensión de los mensajes dados de manera oral, esto debido a que directamente afecta los procesos de desarrollo del lenguaje. El impacto de la condición varía según varios factores como la edad en la que

aparece, el tipo y grado de sordera, el nivel de escolarización como la capacidad cognitiva, y el contexto sociocultural en el que se encuentra la persona (Junta de Andalucía, 2001 Citado por Carbonero y Cañizares, 2017)

Si bien antes la discapacidad auditiva se trataba principalmente desde la atención médico-audiológica-rehabilitadora, en la actualidad existen perspectivas más enfocadas en tratamientos o atención socio-lingüística. Esto porque la barrera esencial es la cultura normalizada, o sea la oyente, que su sistema de comunicación es audio-vocal (lenguaje oral), mientras que la cultura sorda es completamente diferente, con un sistema viso-gestual que se organiza en torno a lo visual esencialmente (Asún, 2016)

Boris Fridman propone una nueva definición de sordo, debido a que en la que se tiene convencionalmente el sordo es definido de manera negativa y la definición es etnocentrista con respecto al oyente, por eso propone una nueva definición, en donde sordo es toda persona que su audición limitada o inexistente condiciona la posibilidad de incorporación a la lingüística, haciendo que sumarse a comunidades de lenguas orales sea difícil. Pero a su vez facilitando su incorporación en comunidades de lengua de señas, si fue educado en esta. Si la persona no es educada en ninguna de las dos lenguas su participación en comunidades será casi nula (Friedman, 2009).

Fridman explica los tres tipos de sordos según la Iniciativa de Ley Federal de la Cultura del Sordo: sordo hablante, sordo semilingüe y sordo señante.

Sordo hablante es aquel que creció hablando una lengua oral y en algún momento por alguna razón quedó sordo. Este pretende seguir en una comunidad hablante, de una

lengua oral, que por lo general es de lo que se encuentra mayormente rodeado y en la que vivió gran parte de su vida. Aún puede seguir hablando su lengua natal, pero se le dificultará más mantener las conversaciones por su falta de audición.

El sordo Semilingüe es aquel que no ha desarrollado efectivamente ninguna lengua. Quedó sin audición antes de aprender una lengua oral y por lo tanto no aprendió esta, pero tampoco aprendió la lengua de señas por falta de acceso a ella. Los sordos semilingües son sordos desde la niñez, que perdieron la escucha los primeros cinco años de vida o pudieron nacer sin ella. Durante esta edad las personas viven su primera socialización lingüística, cosa que el infante semilingüe no puede acceder “lo que mutila su identidad sociocultural y configura su presencia como ser asocial, mecánicamente inserto en la colectividad que lo circunda”³ (Fridman, 2009).

Y por último está el sordo señante, el cual su principal método de comunicación es el lenguaje de señas, está inmerso en la cultura de sordos y allí se encuentra su identidad (Fridman, B. 2009).

Modelo Biopsicosocial

El modelo biomédico además de pretender tratar la enfermedad como caso aparte e independiente del comportamiento social, también pretende explicar los desvíos inusuales de los comportamientos con base a procesos somáticos (bioquímicos o neurofisiológicos). Por esto el modelo biomédico es reduccionista, ve los fenómenos complejos derivados de

³ Fridman, B. 2009. Tomado de: <https://cultura-sorda.org/sordos-hablantes-semilingues-y-senantes/>

una única razón o principio primario, y separa los procesos mentales de lo somático, como la doctrina dualista (mente-cuerpo) (Engel, 1977).

Por esa razón Engel (1977) propone el Modelo Biopsicosocial, en el cual pretende que el médico debe de tener conocimientos y habilidades básicas en aspectos sociales, psicológicos y biológicos porque estos involucran al paciente dependiendo de las acciones y decisiones que el médico decida tomar. Además, insiste en que el modelo médico debe de tener en cuenta al paciente, su contexto social, y el sistema “complementario” que la sociedad implementa para batallar con las limitaciones y dificultades que la enfermedad provoca en el paciente. De esto debe partir el sistema de salud y por consecuencia el médico. Esto requiere un modelo biopsicosocial (Engel, 1977).

Reitera que la medicina está en crisis, y esto se deriva de la deducción de que la enfermedad es definida desde parámetros somáticos, y por eso los médicos no se deben de preocupar por los ámbitos psicosociales de los pacientes, los cuales según la deducción están fuera de la responsabilidad de la medicina (Engel, 1977).

Antes era constante el debate de si era mejor el enfoque exclusivamente biomédico, o el psicosocial para el abordaje de la salud. El primero se tachaba de reduccionista, y se corría con el riesgo de volver la medicina solo tecnología que ignorara otros aspectos de la vida normal de un ser humano. Y con el segundo se temía que abundara la teoría y la especulación sin avances significativos en cuestión de la medicina y la práctica (Escobar y Uribe, 2014).

En cuanto a la discapacidad el modelo social enfoca las causas sociales como origen de la discapacidad, y si bien es así, la solución no debe de estar enfocada en la persona afectada, sino que deben de ser dirigida hacia la sociedad (Palacios, 2008)

Además, este modelo social también defiende que cualquier persona, sin importar su naturaleza o diversidad funcional, debe tener el derecho de tomar las decisiones que crea correctas para su propio desarrollo moral. Esto sin dejar de tener en cuenta que absolutamente todos somos “interdependientes” y por esa razón necesitamos el apoyo para el “desarrollo de nuestra autonomía” (Palacios, 2008, p.142).

Para la Organización Panamericana de la Salud junto al Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral, el modelo biopsicosocial toma a las personas con discapacidad como prioridad, su desarrollo se da en lo colectivo y no en lo individual. Toma en cuenta a la persona, su familia y comunidad; por eso los objetivos que se plantean desde este modelo son a nivel no solo individual, sino también familiar, comunitario y social, con respecto a lo físico, personal y espiritual (Organización, 2012).

Y sugiere la necesidad de un cambio de paradigma, en el sentido de diseñar un sistema capaz de reconocer o distinguir a personas con discapacidad, y así al implicar gobiernos, sociedades civiles e instituciones, puedan reconocer aquellos recursos sostenibles y sustentables de la comunidad. Identifican ocho beneficios del modelo biopsicosocial para las personas con discapacidad. Estos son entonces: 1) empoderamiento de la comunidad, 2) participación plena de la comunidad (para la identificación de la discapacidad en un nivel temprano y así abordarlo adecuadamente), 3) fortalece la organización social, permitiendo mayor accesibilidad de la comunidad a servicios de salud,

educativos, laborales, y de rehabilitación. 4) Mejoramiento del bienestar y calidad de vida, 5) aseguramiento para las personas con discapacidad, de que puedan aprovechar sus facultades para su inclusión social, 6) fortalecimiento de las relaciones interpersonales (por lo tanto también espirituales, afectivas y comunicativas), 7) promueve la desconcentración y descentralización de los servicios de atención y rehabilitación; y por último, 8) fomenta la participación de múltiples sectores como salud, trabajo y educación (Organización, 2012).

Aspectos metodológicos:

- Tipo de estudio:

Un paradigma es una forma de ver el mundo desde un punto de vista general, una forma de fragmentarlo. Los paradigmas indican a los sujetos “lo que es importante, legítimo y razonable” (Patton, 1990, p.37). Para Thomas Kuhn (1962) un paradigma es un conjunto de supuestos que establecen de forma permanente relación entre sí y con la interpretación del mundo. Además, funciona como guía para los profesionales dentro de una materia, debido a que el paradigma señala los asuntos que se deben tratar (Kuhn, 1962 Citado por Ramos, 2015). El paradigma de esta investigación es cualitativo interpretativo, el cual según Galeano (2004) es “un modo de encarar el mundo de la interioridad de los sujetos sociales y de las relaciones que establecen con los contextos y con otros actores sociales” (p.16). Es pertinente puesto que la investigación se desarrolla con sujetos sociales partícipes de la comunidad sorda y a los cuales se intentará comprender su realidad social.

- Alcance:

El alcance de este proyecto de investigación es exploratorio, este se da cuando el problema a investigar no es exactamente muy conocido y no se tiene mucha información al respecto. El tema es poco estudiado y se tiende a tener muchas dudas debido a que escasamente se ha abordado antes. Esto da paso también, a abrir posibles investigaciones en el futuro, sugerir afirmaciones, postulados y en general sentar bases sobre el problema de investigación para que se pueda seguir desarrollando en el tiempo (Hernández *et al*, 2014. p.91). La relación de categorías como los usos y gratificaciones, personas sordas y redes sociales en problemas de investigación, ha sido muy escasa, si bien se han encontrado textos que relacionan la web, lo digital con personas con discapacidad, las tres categorías anteriormente mencionadas no son un tema común en los textos académicos.

- Sujetos, comunidades, u organizaciones de estudio:

Los sujetos de estudio son personas sordas entre 18 y 35 años de edad que habitan en el municipio de La Estrella, Antioquia. El rango de edad se debe a que son personas que usualmente están en contacto con las redes sociales.

- Técnicas de recolección de la información:

Las técnicas o métodos de recolección de información son aquellos medios que el investigador usa para poder acceder al conocimiento del fenómeno a estudiar. Se valen de instrumentos que posibilitan el suministro de información durante el trabajo de campo (Murcia y Jaramillo, 2008).

En esta investigación cada objetivo se lleva a cabo a través de una técnica de recolección de información, para lograr los objetivos se realizaron **entrevistas semiestructuradas**. Estas entrevistas se preparan previamente al encuentro, se genera un guión temático el cual permite llevar la línea de la entrevista y lo más importante es que ofrece la posibilidad de recibir respuestas más abiertas, información más rica y con más matices como lo explica Folgueiras Pilar (2016). Las entrevistas semiestructuradas se llevarán a cabo con la ayuda de una intérprete y permitirá entender mejor las opiniones, pensamientos y conceptos de las personas que son la muestra.

- Técnicas de análisis de la información:

La triangulación es una técnica de análisis que consiste en la comparación de resultados, instrumentos y percepciones dentro de la investigación, Como dicen Mayumi Okuda y Carlos Gómez (2005) “La triangulación se refiere al uso de varios métodos (tanto cuantitativos como cualitativos), de fuentes de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno” (p.119). En esta investigación se triangularon las respuestas de los entrevistados, y se hizo la comparación de estas según las categorías establecidas.

- Consideraciones éticas

Previamente a las entrevistas se les dio a conocer a los participantes el consentimiento informado en el que se les contextualiza sobre el proyecto de investigación, sobre cuál es el objetivo del estudio y se les asegura que los datos serán usados exclusivamente para fines

educativos. También se les pide el permiso para que sus respuestas queden grabadas por audio con la finalidad de analizar posteriormente todas las respuestas y se les informa que su identidad queda resguardada.

Resultados y discusión

La recolección de datos se realizó con cinco personas sordas, una de ellas hipoacúsica y la otra con implante coclear, los cinco entrevistados se reconocen a partir de los códigos 001, 002, 003, 004 y 005.

001: Mujer de 33 años con hipoacusia

002: Mujer de 29 años, sorda profunda

003: Hombre de 24 años, sordo profundo

004: Hombre de 24 años con implante coclear

005: Mujer de 28 años sorda profunda

Los cinco usan redes sociales en su vida diaria las cuales son: WhatsApp, Telegram, Facebook, Messenger, Twitter, Tik Tok, Instagram y Youtube; de estas la que usan con más frecuencia es WhatsApp (cinco la usan pero cuatro con más intensidad), seguidas de las redes sociales Facebook, Instagram y Tik Tok.

Con respecto a **la red social que consideran más accesible** e inclusiva con la comunidad sorda no hubo una que sobresaliera significativamente más que otras, las dos más mencionadas fueron Instagram y WhatsApp (con tres votos de cinco), 003 dice que Instagram "es accesible porque es muy visual...no tiene muchos textos sino que es todo la imagen, es muy importante" y WhatsApp es por el contacto con los demás y las

videollamadas. Aun así, aunque fueron respuestas variadas todas concuerdan con la misma característica, son espacios muy visuales, de videos y fotos, el contacto es fácil por las videollamadas, y encuentran contenidos donde pueden apreciar más lo gestual que mucho texto. Asimismo, tres de los cinco entrevistados coinciden con que **la red social Twitter es la menos accesible para la comunidad sorda** debido a que la consideran difícil, compleja, con muchos textos, hay escasez de intérpretes en esa red social y es muy política, la entrevistada 002 dice "por ejemplo Twitter es muy difícil, yo no lo entiendo ... en Twitter que hay tantos textos es muy complejo. O sea, la que es menos accesible es Twitter".

Las dos personas que no tienen problema con usar Twitter son personas con hipoacusia e implante coclear.

La mayoría no se consideran **selectivos a la hora de elegir qué red social usar**, pero sí es cierto que tienen preferencias al momento de navegar, esto quiere decir que aunque no se consideren selectivos sí lo son, por ejemplo, la participante 005 afirma que no se considera selectiva con las redes sociales aunque prefiere no ingresar a Twitter por los tipos de contenidos y formatos "no le interesa Twitter porque tiene mucha política, "ay qué pereza, a mí eso no me gusta, no es interesante para mí", o podemos tomar el ejemplo de la entrevistada 002 que usa con más frecuencia Tik Tok por su contenido visual, corporal y gestual, diferente a otras redes sociales "porque tiene muchos videos y para desde lo visual, es muy accesible para mí" dice.

Para el análisis de los resultados se categorizaron seis necesidades frecuentes en los seres humanos al momento de usar los medios según la teoría y así mismo tres usos que se le dan a estos. Las seis **necesidades** son: cognitivas, de entretenimiento, identidad personal y estima, afectiva y emocional, integrativa social, y por último de seguridad. Mientras que

los tres **usos** son: cognitivo, diversión o entretenimiento e identidad personal, sobre esta última se debe de aclarar que mientras en las necesidades existen por separadas la identidad personal y la integración social, en las categorías de usos es diferente, aquí el uso de identidad personal incluye estatus personal e identificación con la sociedad.

Estos fueron los **hallazgos de sus necesidades y usos de las redes sociales**:

Necesidades: las dos necesidades más frecuentes y que siempre se presentan al usar una red social son la necesidad de entretenimiento y la integrativa social, los cinco entrevistados las presentan y usan las redes sociales para suplir esas dos necesidades, asimismo la tercera necesidad más frecuente entre la población es la necesidad cognitiva presentándola cuatro de cinco entrevistados, y las menos frecuentes presentándose solo en dos sujetos de cinco son las necesidades de Identidad personal y Estima, Afectiva y Emocional y de Seguridad.

- *Necesidad Cognitiva:* cuatro de cinco entrevistados presentan necesidades cognitivas (de conocimiento, comprensión del contexto, exploración del mundo y la curiosidad), afirman que parte de su uso de las redes sociales es para informarse, aprender, conocer el contexto del mundo y la cultura, conocer noticias y ver cosas interesantes. Por ejemplo la entrevistada 005 dice "En Facebook me gusta mirar los videos, las noticias, informarme, lo que pasa con el intérprete, qué ha pasado en el mundo, en general señas algo aprender, muy importante, muy interesante..." y el 003 expresó que su objetivo a la hora de usar una red social entre otras cosas también era "Conocer personas famosos, el mundo, el contexto, la cultura...".

- *Necesidad de Entretenimiento*: cinco de cinco entrevistados presentan la necesidad de entretenimiento (diversión escapista) en el momento de usar una red social. Esta es una de las dos necesidades más frecuentes en los sujetos. Necesitan distracción, desestresarse, sensación de calma, reír por contenido gracioso, entretenimiento, descanso, sentimiento de libertad, "chismosear" y conocer ideas nuevas de contenidos. La entrevistada dos presenta con más intensidad esta necesidad que el resto de necesidades, solo combinándola con la necesidad de integración social. Algunos testimonios que plasman nítidamente esta necesidad son los siguientes: 001 "lo hago para distraerme, o para desestresarme...", 002 "para entretenerme, para descansar, para abrir la mente, muy gracioso, me encanta sentirme libre" y 005 "...instagram lo mismo, me entretiene, me calma en mi tiempo libre y chismoseo, veo las fotos, las formas, las ideas, me parecen interesantes...".
- *Necesidad de Identidad Personal y Estima*: solo dos de los cinco entrevistados presentan la necesidad de crear una identidad personal y de estima. Esta necesidad se refleja con mayor intensidad en la sujeto 001 que constantemente presenta la necesidad de expresar con libertad sus opiniones sin sentirse juzgada, publicar contenido que sienta le ayuda a los demás y a sí misma también; y al recibir comentarios positivos de los contenidos que comparte su estima se estimula, tanto la inferior "respeto y valía de los demás hacia uno", como la exterior (respeto y valía hacia sí mismo). El sujeto 004 afirma lo siguiente "Yo quiero difundir y crecer para los oyentes y los sordos, me gustaría muchísimo", deseando explorarse a asimismo

en el crecimiento de las redes sociales y llegar a ser aceptado por ambos públicos (oyentes y no oyentes).

- *Necesidad Afectiva y Emocional:* Solo dos de cinco entrevistados presentan necesidades afectivas y emocionales, no se encontró que la población sostuviera relaciones románticas o de amistad de manera constante a través de las redes sociales, más bien por su condición prefieren suplir estas necesidades afectivas de manera personal. Aún así, la entrevistada 001 con hipoacusia, usa las redes sociales para expresar su tristeza, escribirle mensajes a los demás o incluso hacer poesía, ella dijo "...cuando estoy en esos días que estoy como emocionalmente aburrida o triste, ahí sí me salen las palabras, ahí si como que, uy no, vamos a publicar esto, entonces ya, como que lo cojo de todo corazón y me pongo y escribo y escribo".
- *Necesidad Integrativa Social:* cinco de cinco entrevistados presentan necesidades integrativas sociales, así como la necesidad de entretenimiento, esta es una de las dos más presentes en la población. Los cinco necesitan suplir la necesidad del sentimiento de pertenencia social, entender a la sociedad y lo que dicen, el contacto con la familia y con el mundo, estar conectados y no quedarse descontextualizados, conocer personas nuevas, conseguir ayuda a través de las redes y ser parte de una comunidad. Cuando la sujeto 002 dijo "como sorda, esa habilidad de estudiar y leer los gestos, porque por los videos es muy fácil, entonces fortalece como la experiencia, entonces me gusta muchísimo y entiendo, así no entienda el lenguaje pero por las acciones entiendo todo lo que hacen. No son personas que se quedan

quietas sino que su forma en el cuerpo, todo es como muy de poderlo hacerlo como con teatro, así lo demuestran, entonces me gusta muchísimo", se entiende que hay una necesidad básica de comunicación, solamente de poder entender qué se está diciendo, y esta la intentan solucionar a través de lo visual, gestual y el movimiento; pero antes de ser una necesidad social por la falta de comprensión a la sociedad, es una necesidad básica de comunicación que conlleva a una desconexión con la sociedad.

- *Necesidad de Seguridad:* Solo dos de cinco entrevistados presentan necesidades de seguridad. No es frecuente que al momento de decidir usar una red social se manifieste suplir la necesidad de seguridad, esta se refleja en ocasiones de manera muy abstracta, en este caso surge la necesidad de, por una parte sentirse segura de las críticas y el rechazo social, y por otro lado la necesidad de asegurar la fuente de sustento (trabajo) a través de las redes. "...usted puede expresar sus opiniones sin tener problemas, porque en otras redes sociales por ejemplo Facebook usted opina algo y todo el mundo le cae encima. ¿Si me entiende? En cambio en Twitter es muy diferente".

Usos: como se comentó anteriormente, todos los sujetos sin excepción presentaron dos necesidades con mayor intensidad las cuales son: necesidad de entretenimiento y necesidad integrativa social. Pues bien, estas dos son suplidas a través del uso de las redes sociales, todos los sujetos usan las redes sociales para su Diversión y entretenimiento, y para su

Identidad personal, que recordemos esta vez integra además del estatus personal y la identificación con la sociedad.

También el uso de las redes sociales con fines cognitivos se presencié en todos los sujetos a pesar que en las necesidades no todos la presentaron (solo cuatro de cinco), esto significa que la sujeto 002 a pesar de no sentir la necesidad de usar una red social para aprender y contextualizarse en general sino más bien con fines de diversión y entretenimiento; aún así cuando las usa sí llega a suplir una necesidad cognitiva que tal vez de manera consciente no tiene en cuenta, ella dice que "me ha abierto a conocer muchas cosas de manera internacional" y "...También encuentro contenido con lengua de señas ahí entonces me sirve".

- *Uso Cognitivo:* Todos los sujetos usan las redes sociales y suplen fines cognitivos, diferente cuando se tiene en cuenta la necesidad cognitiva (que solo lo presentan 4 entrevistados). Todos usan las redes sociales para aprender, conocer cosas, seguir aprendiendo y compartiendo sobre la lengua de señas, conocer famosos y el contexto del mundo y la cultura, e informarse sobre noticias.

dos sujetos de cinco usan las redes sociales para educar y explicar, una (001) de manera muy informal para contextualizar a las demás personas sobre la lengua de señas, mientras que la otra (005) lo hace de manera más profesional porque trabaja como modelo lingüístico para un niño sordo de primaria, ella además de educar y explicar, de manera más consciente ayuda con tareas o investigaciones a quien la pueda necesitar; ella dice "...yo hago solamente videos en el trabajo de la feria del libro, del trabajo que hago en La Estrella, mostrar mi trabajo lo comparto, yo me grabo y le comparto a las personas, pero

que yo diga que lo use lo use de mi tiempo, son poco tiempo, son cosas que sean importantes, a veces que lo leo y es algo interesante comparto de lo que me llega, lo comparto que es un tema importante con mis amigos..." y "... es un tema más de conocer, de explicar, si tiene alguna dificultad, un taller, ayudarle a hacer una tarea o una investigación, claro que nos sirve muchísimo, porque la red social es para eso... lo hace mucho más fuerte".

- *Uso de Diversión o Entretenimiento:* Los cincocinco sujetos hacen uso de las redes sociales para su diversión y entretenimiento, esto quiere decir que tanto tienen la necesidad como obtienen la gratificación. Usan las redes sociales para distraerse y desestresarse, para consumir contenido gracioso, para entretenerse, descansar, abrir la mente, calmarse, vencer el aburrimiento y ver temas que les guste como la moda, el deporte o el arte. Solo una entrevistada hace uso de las redes sociales para crear contenido de entretenimiento, 002 hace videos graciosos y los comparte a sus amigos para que lo puedan ver "copio ideas, copio cosas, si yo estoy en la casa aburrida me empiezo a pensar qué es lo que quiero, mientras que me meto a las redes sociales y encuentro todo lo que hay ahí, y me siento contenta y tranquila"
- *Uso de Identidad Personal:* Los cinco entrevistados hacen uso de las redes sociales para encontrar su identidad personal, estatus personal e identificación con la sociedad, y aunque solo dos entrevistados presentaron necesidades de Identidad Personal y Estima los cinco usan redes sociales para suplirlas, esto porque en

términos de Usos el relacionamiento con los otros también construye la identidad propia.

En ese sentido la población usa las redes sociales para satisfacer su identidad personal compartiendo contenido que hable de ellos mismos y sus intereses, expresarse libremente, identificarse con la sociedad, compartir con otros, sentirse cómodo y bien consigo mismo, tener contacto con la familia y amigos, conseguir ideas y ayudarse para su propio trabajo, y compartir con otros.

Al momento de preguntar si cuando ingresan a una red social se sienten satisfechos con el tipo de contenido y formatos que encuentran, intentando entender si realmente **sus necesidades son suplidas y por lo tanto gratificadas**, cuatro de cinco responden con el sí, y una contesta con "algunos" aunque al final dice " lo que yo busco sí lo encuentro ahí". Aún así todos concuerdan con que llegan a encontrar contenido de su interés, el cual en ocasiones guardan, le dan me gusta y comparten. 003 comenta "...la tecnología nos ha ayudado mucho, la tecnología nos ha dado muchas cosas en general, me siento satisfecho".

Tres entrevistados entienden el español, por lo tanto, dos de ellos no lo hacen. La entrevistada 005 lo entiende, y aun así afirma lo siguiente con respecto a los subtítulos y el texto en español: "Sí, entiendo un poco el español, pero para todas las personas de la comunidad sorda no". Asimismo 002 y 003 dicen "no sirven la verdad, es más desde las acciones... con Tik Tok no lo entiendo porque es el español y nosotros no entendemos bien el español" y "las frases en español no y es más desde la imagen con el video entendemos más, del español no" respectivamente.

Para 001 sorda hipoacúsica, 004 sordo con implante coclear y 005 sorda modelo lingüístico para niño de primaria, los subtítulos sí les puede facilitar la comprensión de videos, pero son casos específicos y especiales.

Con respecto a las **barreras comunicativas** se categorizaron en tres diferentes **ruidos** los cuales son: ruidos físicos, ruidos por factor psicológico y ruidos técnicos. Los cinco entrevistados presentan ruidos por factores psicológicos, esto porque existe dificultad auditiva. Por su parte la entrevistada 001 también presenta este tipo de ruido porque en ocasiones no llega a comprender cognitivamente frases o videos que ve.

Igualmente, los 5 entrevistados presentan ruidos técnicos, en este caso por incomprensión y desconocimiento del código (el español), también por desconocimiento del contexto de algunas palabras en español. Estos entrevistados que saben el español expresan desconocer algunas palabras por su contexto, puede que sean por ejemplo del español de España.

Por último, se les preguntó qué creían que le **falta a las redes sociales para ser más inclusivas con las personas sordas**, sus respuestas siempre se dirigieron a lo mismo, proceso de interpretación por parte de un intérprete en tiempo real y que se vea en el contenido. También sugirieron la opción de herramienta en las redes sociales para elegir "yo soy una persona sorda" y así la configuración y navegación de la red se pueda visualizar con interpretación en las opciones por ejemplo; no quedó de más invitar a las personas que hacen contenido a que sean mucho más expresivos para que las personas sordas los puedan entender, la entrevistada 005 dice "Yo a veces por ejemplo lo que hago es poner en contacto al intérprete le mando el video y ya él que me cuente qué pasa, para que él sepa el tema y me lo cuente y yo ya lo entendí".

Conclusiones

Definitivamente existen ciertas necesidades que impulsan al uso de las redes sociales por parte de las personas sordas del municipio de la Estrella, Antioquia; estas necesidades, a pesar de que existen barreras comunicativas, son gratificadas a través del uso de redes sociales.

Las dos **necesidades** más frecuentes en la población sorda del municipio de la Estrella frente a las redes sociales son de Entretenimiento y la Integrativa social, todos los participantes las presentan y asimismo todos **usan** las redes sociales para gratificarlas. Estas dos necesidades son de las más sociales y de interacción con el otro de las seis necesidades que se categorizaron, las cuales son más enfocadas en el 'yo' (cognitiva, identidad personal y estima, afectiva y emocional, de seguridad), lo que permite comprender la existencia de una necesidad mayor de salir del 'yo' y la individualidad para abrirse a los demás, a la sociedad.

Igualmente se encontró a un grupo de consumidores de redes sociales que tienen una preferencia por contenidos visuales y gestuales más que en formato texto, esto nos sugiere en cierta medida que la población sí es selectiva con qué red social usar y qué contenidos ver, porque esta determina qué tan cómodo y satisfecho se va a sentir durante su uso. Además, se evidenció que **el formato texto no es suficiente para la comprensión de contenidos**, debido a que el español no es la lengua materna de las personas sordas, no todos los sordos entienden el español, y en este estudio las tres personas que comprenden el español son casos especiales como la hipoacusia, el implante coclear y sorda modelo

lingüístico para niño de primaria, aún así ellos mismos afirman que el texto en español no es el formato más accesible.

La necesidad de consumir contenidos visuales y gestuales, en los que se aprecie más la imagen, el contacto y los movimientos casi teatrales de las personas, da a entender que realmente existe una necesidad no categorizada en este trabajo, porque es tan básica como la necesidad de entender al otro, de comunicación. El ser humano es un ser social, y en este caso esa necesidad básica de comunicación se intenta satisfacer a través de las redes sociales.

Las personas sordas del municipio de la Estrella **usan** también las redes sociales para fines cognitivos como aprender, conocer cosas, aprender y compartir información sobre la lengua de señas, conocer famosos, el contexto del mundo y la cultura, e informarse sobre noticias. Todos usan las redes sociales con fines cognitivos, más no todos sienten la necesidad cognitiva, esto sugiere que no todos son conscientes de la necesidad cognitiva pero igual se refleja en el momento del uso.

Existen dos **barreras comunicativas** muy específicas en esta población, ruido por factor psicológico y ruido técnico. El primero es evidente en la dificultad auditiva, mientras que el segundo existe por incomprensión y/o desconocimiento del código (Español) y desconocimiento del contexto. Aunque haya personas sordas que entiendan el español aun así existen palabras fuera de su contexto como jergas o el español de España que dificultan la comprensión del mensaje.

Se concluyó que la red social que más usan es WhatsApp seguida por Instagram y Facebook, siendo las dos primeras las **redes sociales que consideran más accesibles** por los contenidos visuales, las fotos, contenido donde se puede apreciar más lo gestual y sin

mucho texto, también la posibilidad del contacto y las videollamadas. **La red social menos accesible** es Twitter por la cantidad de texto que se encuentra allí.

Como sugerencia se recomienda a los creadores de contenido ser más gestuales y expresivos, que los medios de comunicación procuren tener a un intérprete en sus videos, y si es posible que las redes sociales en sus opciones de configuración tengan la opción de modo ‘persona sorda’ así las opciones de navegación serían más comprensibles.

Referencias:

1. Abello Gómez, V. C. (2017). Interacción comunicativa entre comunidad sorda y oyente, y la incidencia de aspectos sociales y culturales en las prácticas comunicativas. Facultad de educación, Universidad DISTRITAL Franco José de Caldas. Recuperado de:
<https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/6458>
2. Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances En Psicología*, 23(1), 9–17. Tomado de:
http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
3. Asún, S. (2016). Actividad física y deporte adaptado a personas con discapacidad. (1 ed.). Zaragoza, Spain: Prensas de la Universidad de Zaragoza. Tomado de:
<https://elibro.net/es/ereader/funlam/44812?page=61>.
4. Azuero, A. (2009). Capital social e inclusión social: algunos elementos para la política social en Colombia. *Cuadernos de Administración*, (41), pp 151-168. Tomado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/n41/n41a11.pdf>

5. Barnes, C; Mercer, G. (2010). Exploring Disability. Polity Press. (2 ed.).
Cambridge, England: Polity
6. Berlo, D. (1969). El proceso de comunicación; introducción a la teoría y a la práctica. (1ª ed.). Buenos Aires: El Ateneo. Tomado de:
<https://bibliopopulares.files.wordpress.com/2012/12/el-proceso-de-la-comunicacion-david-k-berlo-301-1-b-514.pdf>
7. Brogna, P. (2009). Visiones y revisiones de la discapacidad. (1 ed.). México, D, F: FCE - Fondo de Cultura Económica.
8. Burnett, R; Marshall, D. (2003). Web Theory: An Introduction. Usa: Routledge.
Tomado de:
https://books.google.com.co/books?id=pJiBAGAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
9. Cabero, J; Ruiz, J. (2017). Las Tecnologías de la Información y Comunicación para la inclusión: reformulando la brecha digital. International Journal of Educational Research and Innovation (IJERI), 9, 16-30. Tomado de:
<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/66918/2665-8692-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Carbonero, C; Cañizares, C. (2017). Conoce las discapacidades. (1 ed.). España: Wanceulen Editorial. Tomado de:
https://www.google.com.co/books/edition/Conoce_las_discapacidades/7qieDgAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Conoce+las+discapacidades&printsec=frontcover
11. Castells, M. (2001). INTERNET Y LA SOCIEDAD RED. Tomado de:
http://commons.cc/antropi/wp-content/uploads/2013/02/castells_intro.pdf

12. Castells, M. (2009). Comunicación y poder. Madrid: Alianza Editorial. Tomado de:
<https://www.felsemiotica.com/descargas/Castells-Manuel-Comunicaci%C3%B3n-y-poder.pdf>
13. Corrales, F; Hernández, H. (2009). LA COMUNICACIÓN ALTERNATIVA EN NUESTROS DÍAS: UN ACERCAMIENTO A LOS MEDIOS DE LA ALTERNANCIA Y LA PARTICIPACIÓN. (pág 6). Tomado de
<http://www.razonypalabra.org.mx/N/N70/CORRALES-HERNANDEZ-REVISADO.pdf>
14. Chaparro, M. F., Escalante, G. D. & Samacá, E. J. (2013). Las tic como estrategia didáctica dentro del proceso educativo de estudiantes universitarios sordos. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/3228>. o
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/3228/ChaparroSerranoMariaFernanda2011.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
15. Boyd, D; Ellison, N. (2007). Sitios de redes sociales: definición, historia y becas. Journal of Computer-mediated Communication , Volumen 13, Número 1, pp. 210–230. Tomado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x>
16. Deliyore, M. (2018). Comunicación alternativa, herramienta para la inclusión social de las personas en condición de discapacidad. Revista Electrónica Educare, vol. 22, núm. 1. pp. 271-286. Universidad de Costa Rica, Costa Rica. Tomado de:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1941/194154980012/html/index.html#B13>
17. Documento de la Línea de Comunicación-Educación del programa de Comunicación Social de la Universidad Católica Luis Amigó. Tomado de:

file:///C:/Users/Usuario/Desktop/UNIVERSITY/SEMESTRE%20VI/EPISTEMOLOG%C3%8DA/Linea_de_investigacion_Facultad_Documento_Maestro.pdf

18. Engel, G L. "The need for a new medical model: a challenge for biomedicine."
Science 196.4286 (1977): 129-136
19. Escandell, M. (2005). La Comunicación. Madrid: Editorial Gredos S.A
20. Escobar, J. M. y Uribe, M. (2014). Avances en psiquiatría desde un modelo biopsicosocial. Bogotá, Colombia: Universidad de los Andes.
21. Fajardo, I., Cañas, J. J., Antolí, A., & Salmerón, L. (2002). Accesibilidad Cognitiva de los Sordos a la Web. Grupo de Ergonomía Cognitiva. Departamento de Psicología Experimental. Facultad de Psicología, Universidad de Granada.
Recuperado de: <https://www.uv.es/infabra/Fajardo%20AIPO%202002.pdf>
22. FENASCOL, F. N. (2000). V Conferencia Nacional de la situación del sordo en Colombia "Diversidad y unidad". Estatutos Federación Mundial de personas sordas, (págs. Artículo 2, Sección II).
23. Fernández, P. (2018). Usabilidad Web. Teoría y uso. España: RA-MA. Tomado de:
<https://books.google.com.co/books?id=qI6fDwAAQBAJ&pg=PA175&dq=discapacidad+auditiva&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwik897mutjvAhV1TDABHfECAM4QuwUwAnoECAyQBw#v=onepage&q=discapacidad%20auditiva&f=false>
24. Flores Cueto, J., Morán Corzo, J., & Rodríguez Vila, J. (2009). LAS REDES SOCIALES . Lima, Perú: Boletín electrónico de la Unidad de Virtualización Académica. Tomado de:
<https://issuu.com/enlacevirtual/docs/articuloespecializadooctubre2009>

25. Folgueiras, P. (2016). La entrevista; técnica de recogida de información: La entrevista. Recopilado de: <https://www.recercat.cat/handle/2072/262207> o <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
26. Fresno, M; Marqués, P; Paunero, P. (2014). Conectados por redes sociales, Introducción al análisis de redes sociales y casos prácticos. Barcelona: Editorial UOC. Tomado de: <https://www.digitaliapublishing.com/visor/36924>
27. Fridman, B. (2009). De sordos hablantes, semilingües y señantes. Sección: Artículos, cultura sorda. México. Tomado de: <https://cultura-sorda.org/sordos-hablantes-semilingues-y-senantes/>
28. Galeano, M. (2004). Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. (1a ed.). Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.
29. Hernández, R; Fernández, C; Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. (6a ed.). México D.F, Editorial Mc Graw Hill Education.
30. Hernández, V. (2018). Los efectos de los medios de comunicación de masas. Barcelona, Editorial UOC. Recuperado de <https://www.digitaliapublishing.com/a/54881>
31. Santos, V; Zenker, F; Fernández, R; Barajas, J. (2006). Deficiencia, discapacidad y minusvalía auditiva. Tomado de: <https://journal.auditio.com/auditio/article/view/35>
32. Infante, M. (2005). Sordera: mitos y realidades. (1 ed.). Costa Rica: Editorial de la Universidad de Costa Rica. Tomado de: <https://books.google.com.co/books?id=SlhLFxImezoC&printsec=frontcover&dq=q>

- [ue+es+discapacidad+auditiva&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjL-Mz0udjvAhVATDABHZ5VAM0QuwUwB3oECAkQBg#v=onepage&q&f=false](#)
33. INSOR. (2009). Recomendaciones para el desarrollo de páginas web accesibles a la población sorda colombiana. Colombia. Tomado de: <https://cultura-sorda.org/wp-content/uploads/2015/03/Recomendaciones-Accesibilidad-Web-INSOR.pdf>
 34. Instituto Nacional para Sordos-INSOR. (2015). Boletín Territorial. Recuperado de: http://www.insor.gov.co/observatorio/download/boletin_territorial/BOGOTA_DF.pdf
 35. Katz, E., Gurevitch, M., & Haas, H. (1973). On the Use of the Mass Media for Important Things. *American Sociological Review*, 38 (2), 164-181. Retrieved from https://repository.upenn.edu/asc_papers/267/
 36. Kadushin, C. (2013). *Comprender las redes sociales: Teorías, conceptos y hallazgos*. (1ª ed.). España: CIS. Tomado de: https://books.google.com.co/books?id=8R_gAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
 37. Lara, P. y Martínez, J. A. (2016). *La accesibilidad de los contenidos web*. Barcelona, Spain: Editorial UOC. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/funlam/56357?page=10>.
 38. Lucas, A; Lourdes, M; Ruiz, J. (2009). *La nueva comunicación*. Madrid, Editorial Trotta.
 39. Lull, J. (2009). *Medios, comunicación, cultura, aproximación global*. (2 ed.) Buenos Aires: Amorrortu.

40. Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. (3 ed) Ediciones Díaz de Santos.
Recuperado de:
https://books.google.com.co/books?id=8wPdJ2Jzqg0C&hl=es&source=gbs_navlink_s_s
41. Mace, R; Hardie, G; Place, J. (1991) Accessible Environments: Toward Universal Design. Center for Accessible Housing North Carolina State University. New York.
Tomado de: <https://mn.gov/mnddc/parallels2/pdf/90s/90/90-AEN-CAH.pdf>
42. Ministerios de Salud y Protección Social. (2020). Observatorio Discapacidad.
Recuperado de <http://rssvr2.sispro.gov.co/ObservatorioDiscapacidad/>
43. Personas con Discapacidad. Recuperado de:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/boletines-poblacionales-personas-discapacidadI-2020.pdf>
44. Murcia, P & Jaramillo, L. (2008). Investigación Cualitativa “la complementariedad”. (2a ed.) Armenia, editorial Kinesis.
45. Niño, V. (2011). Competencias en la comunicación: hacia las prácticas del discurso. (3a. ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de
<https://elibro.net/es/ereader/funlam/69200?page=6>.
46. Organización Panamericana de la Salud, O. (2012). Implementación del modelo biopsicosocial para la atención de personas con discapacidad a nivel nacional. San Salvador, El Salvador: Organización Panamericana de la Salud (OPS). Tomado de:
https://www.paho.org/els/index.php?option=com_docman&view=download&alias=1544-implementacion-del-modelo-biopsicosocial-para-la-atencion-integral-de-las-

- [personas-con-discapaci-1&category_slug=publicaciones-destacadas&Itemid=364#:~:text=El%20modelo%20biopsicosocial%20coloca%20c](#)
[omo,tambi%C3%A9n%20personal%20y%20es%2D%20piritual](#)
47. Organización Mundial de la Salud. (2023). Sordera y pérdida de la audición. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>
48. Otero, E. (2004). Teorías de la comunicación. Santiago de Chile, Editorial Universitaria S.A. Recuperado de https://books.google.com.co/books?id=gcs2FaSa20gC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
49. Otero, E. (2020). Teorías de la comunicación. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://www.digitaliapublishing.com/a/117788>
50. Okuda, M; Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. Revista Colombiana de Psiquiatría, vol. XXXIV, núm. 1, 118 - 124. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80628403009.pdf>
51. Palacios, A. (2008). El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (1 ed.). Madrid, España: CINCA. Tomado de: <https://books.google.com.co/books?id=VYlbqdLsrzUC&printsec=frontcover&dq=beneficios+del+modelo+biopsicosocial+en+la+discapacidad+libro&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj9fDAkdfvAhUOrVkKHRwbDUoQuwUwAHoECAEQBg#v=onepage&q&f=false>

52. Patterson, M. (2011). Más que Palabras El Poder de la Comunicación No Verbal. (1ª ed.). España: Editorial UOC. Tomado de:
<https://www.digitaliapublishing.com/visor/20432>
53. Patton, M. (1990). Qualitative evaluation and research methods. Newbury Park: Sage. Tomado de:
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/nur.4770140111>
54. Peluso, C. (2010). CONFERENCIA INAUGURAL ACTIVIDADES ACADÉMICAS, Consideraciones psico-socio-lingüísticas en torno a la comunidad sorda uruguaya. Tomado de:
<https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/8007/1/conferencia2010.pdf>
55. Pérez, M. E. y Chhabra, G. (2019). Modelos teóricos de discapacidad: un seguimiento del desarrollo histórico del concepto de discapacidad en las últimas cinco décadas. Revista Española de Discapacidad, 7 (I): 7-27. Tomado de:
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/429-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2122-2-10-20190607.pdf>
56. Pont, T. (2010). La comunicación no verbal. Barcelona, Spain: Editorial UOC. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/funlam/57716?page=12>.
57. Poveda Niño, F. T., & Torres Baraceta, B. (2009). Vida cotidiana de un grupo de jóvenes sordas y sordos en Bogotá DC. Facultad de ciencias Económicas y Sociales, Universidad de La Salle. Recuperado de:
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1061&context=trabajo_social

58. Román, P; Ballesteros, C; Fernández, E. (2020). Accesibilidad de las TIC para la diversidad funcional cognitiva. (1ª ed.). Barcelona: Ediciones OCTAEDRO.
Tomado de <https://elibro.net/es/ereader/funlam/158284?page=6>.
59. Santos, S; Kafure, I. (2018). Interacción del usuario sordo con la Información de sitios web del gobierno brasilero. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/331074242_Interaccion_del_usuario_sordo_con_la_Informacion_de_sitios_web_del_gobierno_brasilero
60. Scolari, C. (2008). Hipermediaciones: Elementos para una Teoría de la Comunicación Digital Interactiva. (1ª ed.). Barcelona, España: Editorial Gedisa.
Tomado de: <https://elibro.net/es/lc/funlam/titulos/61068>
61. Sosa, J; Arcila, C. (2013). Manual de teoría de la comunicación / I- Primeras explicaciones. Barranquilla, Colombia: Editorial Universidad del Norte. Tomado de:
https://books.google.co.ve/books?id=_ViVBAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_book_other_versions_r&cad=4#v=onepage&q&f=false
62. Suárez, C. (2017). CONTEXTUALIZACIÓN LÍNEA DE INVESTIGACIÓN EN COMUNICACIÓN Y CIBERCULTURAS. Facultad de Comunicación, Publicidad y Diseño de la Universidad Católica Luis Amigó.
63. Suriá, R. (2015). Redes sociales online y perfiles resilientes en estudiantes universitarios con discapacidad. Anuario de Psicología/The UB Journal of Psychology. 2015, 45(3): 317-330. Tomado de:
<http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/53709>

64. Velásquez García, V. (2019). Plan de comunicación de la Institución Universitaria Digital de Antioquia para la población con discapacidad auditiva (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Lasallista). Recuperado de:
http://repository.unilasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/2678/1/Plan_Comunicacion_para_poblacion_discapacidad_auditiva.pdf
65. World Federation of the Deaf. (2016). Nuestro trabajo. Recuperado de
<http://wfdeaf.org/our-work/#why-we-do-it>
66. Zanoni, L. (2008). El imperio Digital. (1ª ed.). Buenos Aires: Ediciones B. Tomado de: <http://biblioteca.bausate.edu.pe/docs/libros-electronicos/el-imperio-digital.pdf>