

---

# Situación de la accesibilidad de la información para personas sordas de Paraguay en el contexto del COVID-19

Valeria Esperanza Armoa Báez<sup>17</sup>

Luis Alexander Ovando Martínez<sup>18</sup>

## Resumen

La presente investigación realiza un estudio exploratorio acerca del acceso a la información de las personas con discapacidad auditiva en el contexto de la pandemia del COVID-19. Se trata de un análisis cuantitativo y cualitativo en el que se procedió a implementar una encuesta a 70 personas y se consultó la opinión de dos expertos en el campo. Además, la construcción teórica del trabajo se basó en una literatura especializada y científica. Los resultados obtenidos indican que existen serias barreras en el acceso de la información de las personas sordas en relación a la pandemia. Muchas de estas barreras parten de problemas en cuanto a recursos técnicos, infraestructura, falta de capacitación del personal y poca participación de la comunidad sorda en la implementación de contenidos informativos inclusivos.

**Palabras claves:** Pandemia – accesibilidad – personas sordas- comunicación- barreras

---

17 Universidad Nacional de Asunción, Facultad de Filosofía. Correo electrónico: valery.arm@gmail.com

18 Universidad Nacional de Asunción, Facultad de Ciencias Sociales. Correo electrónico: alexanderovando182@gmail.com

## Abstract

*This research is an exploratory study about the access to information for hearing impaired people during the COVID-19 pandemic. It is a quantitative and qualitative analysis in which a survey of 70 people was implemented, alongside the opinion of two experts in the field. Additionally, the theoretical construction of this work was based on specialized and scientific literature. The results obtained indicate that there are serious barriers to accessing information about the pandemic for deaf people. Many of these barriers stem from problems with technical resources, infrastructure, lack of staff training, and poor involvement of the deaf community in the implementation of inclusive information content.*

**Keywords:** *Pandemic - accessibility - deaf people - communication - barriers*

## Introducción

El acceso a la información es un derecho humano indispensable para el desarrollo de una sociedad democrática, transparente y sobre todo segura. Hoy en día, en el contexto de la pandemia del COVID-19, estar informado es esencial para poder mantener la calma y prevenir posibles contagios. En este sentido, las personas con discapacidad auditiva, pueden encontrar problemas adicionales si en los hospitales, centros médicos o en los comunicados oficiales del gobierno, no se tiene en cuenta la inclusión al momento de comunicar información referente a la crisis sanitaria.

La comunicación para las personas con discapacidad puede resultar complicada si no se consideran sus particularidades. Tal es el caso de las personas sordas, quienes podrían quedar expuestos a mayor vulnerabilidad frente al coronavirus si las informaciones no se adaptan a un formato accesible para dicho colectivo.

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente dicho, el presente estudio busca profundizar en este campo por ahora poco estudiado y con casi nula producción académica en nuestro país, lo cual hace imperiosa la necesidad de su exploración e indagación con miras a obtener la atención necesaria a este problema y a la eliminación de las barreras que impiden la inclusión extendiendo la brecha de exclusión de la comunidad sorda en la sociedad.

## Planteamiento del problema

La desigualdad que surge a través de la desinformación, pone en desventaja a gran parte de la población. Las barreras en la comunicación suelen ser uno de los motivos principales por el que las personas con discapacidad quedan excluidas socialmente (Mendez y Venegas, 2011).

Estar informado es fundamental para cualquier persona, más hoy en día, en tiempos de pandemia, la información adquiere una doble importancia. De por sí, mucha polémica y malos entendidos se han generado gracias a las fake news que circulan en redes sociales.

Para las personas con discapacidad auditiva, este panorama puede ser un poco más hostil por la falta de accesibilidad en la comunicación, sumado al caos de la desinformación que abunda en internet, esto se vuelve complicado y por lo tanto peligroso a la hora de recurrir a informaciones no oficiales a causa de que las emitidas oficialmente no se encuentran en formatos inclusivos.

La esencia del derecho a la comunicación es informar y a estar informados a la vez (Quinteros, 2015). Aunque, si bien existen bases jurídicas que nos garantizan dichos derechos a todos por igual, en el día a día el asunto no es tan simple. Muchas veces las leyes no se cumplen, por distintos motivos, ya sea por escasez de recursos, de capacitación o sencillamente por falta de voluntad política. Y como estamos hablando de un campo de gran importancia para la vida social y la seguridad de uno, estar desinformado termina por ser una de las tantas caras de la exclusión (Bértola, 2008).

Consideramos que el presente tema hasta el momento no ha tenido la relevancia que amerita. La producción académica sobre este asunto es casi nula. Hasta hace pocos años esta materia estaba olvidada por parte de las ciencias humanas. Ni las personas sordas ni la lengua de señas generaron un interés entre antropólogos, lingüistas, historiadores ni sociólogos sino hasta la segunda mitad del siglo XX; en el mejor de los casos, han recibido un tratamiento secundario y residual en la literatura científica, dejando gran parte de este problema a las ciencias médicas (Liñares, 2003). Por esta razón, este estudio ha tomado como tarea principal la exploración de este campo a fin de conocer las especificidades que surgen en torno al problema.

La investigación tiene por objetivo principal la descripción de la situación del acceso a la información que tienen las personas con discapacidad auditiva de Paraguay en el contexto de la pandemia del COVID-19. En base a dicho propósito, como primer objetivo específico se busca conocer la información que tienen las personas sordas sobre los canales de comunicaciones accesibles que

se encuentran disponibles en el contexto de la pandemia del COVID-19. Asimismo, también se busca identificar las principales barreras que influyen para el mismo sector al momento de acceder a información acerca de la pandemia.

### **Fundamentación teórico metodológica**

Para el logro de los objetivos, el presente trabajo adopta una metodología mixta, es decir es una investigación de carácter cualitativo y cuantitativo. De la población de personas sordas en Paraguay, la muestra fue de 70 personas escogidas de manera aleatoria, mayores de edad, de sexo indeterminado, cuyas respuestas fueron todas anónimas. La encuesta fue realizada a través de formularios de Google, el link fue difundido mediante grupos de whatsapp conformados por miembros de la comunidad sorda, dicha encuesta fue validada por dos expertos referentes de la comunidad y adaptada a un formato visual en video con interpretación de lengua de señas.

Así también, se llevaron a cabo entrevistas no estructuradas a dos profesionales en el campo. Por un lado, a Emilio Pineda, docente, activista social por los derechos de las personas con discapacidad y ex presidente del Centro de Sordos del Paraguay; Y, por otro lado, a Verónica Koch, directora de la Dirección Ejecutiva de Políticas para Personas con Discapacidad de la Municipalidad de Asunción.

En el marco ético de la investigación, la utilización de la lengua de signo fue de vital importancia para la vinculación con las personas sordas, teniendo en cuenta que es la lengua propia de la comunidad. En este sentido, el contexto de crisis sanitaria y el distanciamiento social obligó a que la comunicación sea a través de mensajerías electrónicas y en formato de videos para la realización de la interpretación de las preguntas que se hallan en la encuesta.

Asimismo, para obtener los datos cualitativos se apeló la indagación a través de entrevistas también por canales de comunicación online, con personas involucradas en el ámbito de la lucha por la implementación de políticas públicas de accesibilidad e inclusión para las personas con discapacidad.

Este trabajo es oportuno observar desde la perspectiva del enfoque de derecho, el cual reconoce a la persona con discapacidad en razón de su dignidad humana y que por lo tanto permite reconocer su autonomía, capacidad y la exigibilidad de sus derechos y garantías de manera inmediata a los Estados. Esto, debido a que el trabajo pretende ahondar el campo de la sociología de la discapacidad, especialización sociológica que busca la comprensión integral y la reconceptualización de la problemática de la discapacidad en relación con

las condiciones que impone la sociedad, sea limitando o facilitando el acceso a una vida digna con ejercicio de derechos (Lopéz y Fernandez, 2011)

Vale la redundancia aclarar que la investigación aborda el problema partiendo desde el modelo social de la discapacidad, el cual se refiere a la interpretación de la discapacidad como fenómeno resultante de las estructuras opresoras de un contexto social poco sensible que impone barreras en el desarrollo de las personas con discapacidad (Ferreira, 2010). La Organización Mundial de la Salud (OMS) describe las barreras como “factores en el entorno de una persona que, cuando están ausentes o presentes, limitan el funcionamiento y crean discapacidad”.

Para hablar de la accesibilidad se deben seguir los principios del diseño universal, según el cual los ambientes, los medios de transporte y la información deben ser proyectados para todos, desde la perspectiva de la inclusión (Sasaki, 2009).

Basado en lo anterior, la situación que se presenta requiere de una exploración y descripción detallada que permita ahondar en el estudio de las personas con discapacidad, y para el objeto de esta investigación, en las personas con discapacidad auditiva, que en este momento disponen de barreras que impiden su desenvolvimiento y su cuidado con respecto a las medidas sanitarias que corresponden.

### **Exposición de evidencia y análisis**

Los principales hallazgos indican que, del total de los encuestados, el 65.7 % de las personas sordas manifestó haber tenido problemas para acceder a información importante sobre la pandemia, mientras que un 34.3 % afirmó no tener inconvenientes. Esto no es un dato menor, pues más de la mitad dice haber encontrado limitaciones al momento de informarse, lo que da cuenta que ha existido un problema comunicacional desde el inicio de la crisis sanitaria, dejando entrever también que no fueron tenidos en cuenta a la hora de emitir informaciones que debería estar a disposición de toda la población.

En cuanto a las noticias referentes al coronavirus, un 52.9 % dice que los canales de televisión no utilizan lengua de señas y un 47.1% afirma que lo utilizan; Con respecto a los comunicados del gobierno, de las 70 personas con discapacidad auditiva, el 48.6 % afirma que sí utilizan intérpretes de lengua de seña, mientras el otro 51.4 % dice que no. Emilio Pineda, al ser consultado sobre estos puntos explica que si bien existen leyes que dicen garantizar el acceso a la información de las personas sordas, las mismas no se cumplen, principal-

mente en los medios de comunicación privados, pues en el sector público sí lo hacen, aunque con altibajos.

Así también, del total de los encuestados, el 67.1 % afirmó que los materiales audiovisuales informativos no utilizan subtítulos, mientras que el 32.9 % asegura que sí lo utilizan. En principio, nada hace sospechar que aquí exista un problema, puesto que asociamos la lectura y la escritura con una actividad que no precisa de la audición (Bobillo, 2003). Pero debido a dificultades educativas, las personas sordas adquieren el lenguaje escrito de forma diferente. El escaso vocabulario, la asignación de significados unívocos a palabras polisémicas, el desconocimiento de palabras clave que permitan una comprensión del texto de forma global, problemas con la estructura morfosintáctica del lenguaje oral y con el uso de palabras funcionales, son algunos de los tantos inconvenientes con los que una persona con discapacidad auditiva debe lidiar en relación a los textos escritos (Bobillo, 2003).

La entrevistada Veronica Koch afirmó que las informaciones que se difunden sobre el COVID-19 en su mayoría no son accesibles, lo que hace difícil que las personas sordas puedan comprender todo lo que está pasando en relación a la pandemia. Además la desinformación puede hacer que se sientan aislados y con mayor temor por no estar adecuadamente informados. En referencia a las barreras en el acceso a la información, nos menciona que existen escasez de intérpretes de lengua de señas, además de la ausencia de otros sistemas de comunicación como un centro de relevo, pictogramas, subtítulos en los noticieros u otros videos informativos.

Sobre el uso de mascarillas, un 55.7% de la población encuestada aseguró que el uso de mascarillas es un impedimento para su comunicación diaria, mientras que el 44.3% afirma lo contrario. En este punto vale aclarar que existen personas sordas que no manejan la lengua de señas, lo que puede explicar por qué para una gran parte de los encuestados el uso de tapabocas representa un impedimento extra, particularmente porque al no poder leer los labios las dificultades para comunicarse se profundizan. Según Skliar (1998), el oralismo ha sido y aún sigue siendo hoy una ideología dominante dentro de la educación de los sordos, por ende, la lectura de labios es clave para la comunicación diaria de las personas sordas.

Cuando a los encuestados se les preguntó si tienen conocimiento de si las líneas de emergencia cuentan con la posibilidad de videollamadas, el 55.7 % respondió que no y el 44.3 % que sí. Al ser consultados sobre si tienen conocimiento de si los hospitales cuentan con intérpretes en lengua de seña, el 68.6 % afirmó no tener conocimiento y un 31.4 % afirmó sí tenerlo. Estos datos son claves porque independientemente de que existan o no estas medidas, un

gran número ha afirmado no tener conocimiento de los canales que tienen a disposición, lo cual termina siendo una limitación crucial para ejercer el pleno derecho a la información.

En cuanto a los medios por los cuales reciben información, un 64.3 % comentó haberlas recibido por grupos de whatsapp, un 14.3 % mediante páginas de facebook, un 14.3 % a través de la televisión y un 7.1 % por otros medios. Por lo general, los grupos de whatsapp, particularmente aquellos que están conformados por miembros de la comunidad sorda, son quienes mantienen informados a diario sobre las principales noticias del COVID-19. En este sentido, la resiliencia es una de las características más notorias en este sector cuando se trata de buscar alternativas de comunicación.

De hecho, algunas de las medidas de accesibilidad implementadas por el gobierno, son gracias a la presión de organizaciones e individualidades, en este caso por el mismo Pineda, quien afirmó que a principios de marzo de este año, reclamó al Ministerio de Salud que ellos disponen de una intérprete de lengua de señas desde hace muchos años, pero que la tenían relegada a labores administrativas y no a su verdadera función. Desde ese momento, la intérprete acompañó los informativos diarios del ministro Julio Mazzoleni. Esto vislumbra también la necesidad de protocolos que deben ser aplicados debidamente, ya que muchos entes del Estado cuentan con las posibilidades y la obligación de implementar el uso de la interpretación en lengua de señas para sus intervenciones.

En referencia a los expertos consultados, ambos coinciden en que la principal barrera que impide el acceso a la información es la actitudinal y que la cantidad de intérpretes de lengua de señas es escasa. Refiriéndose al caso de las llamadas de emergencia, Koch hace referencia a la imposibilidad de una persona sorda de llamar al 154 y recibir las instrucciones sobre lo que debe realizar o si es que acude a un servicio de salud y quien le atiende no tiene esa actitud de tratar de comunicarse.

Además, es necesario capacitar a los servidores y funcionarios de salud en particular y de las instituciones públicas en general, en el protocolo de trato de las personas con discapacidad auditiva, pues el acceso a la comunicación debe ser con un enfoque integral que tenga en cuenta además que no todas las personas sordas manejan la lengua de señas y por eso es necesario conocer otras estrategias de comunicación visual para adecuarse a las situaciones que se presenten.

Se insiste en trabajar más de cerca con las personas con discapacidad auditiva, conocer sus necesidades y establecer diferentes formatos de comunica-

ción además del trabajo articulado y participativo con las organizaciones de la sociedad civil. Por último, Pineda afirma que hay casos de contagios entre las personas sordas y sus familiares, y la falta de acceso a la información afecta en todo el proceso: prevención, detección, aislamiento, tratamiento y vida post-COVID 19 en caso de recuperación.

## Conclusión

Las personas con discapacidad no cuentan con la posibilidad de acceder de manera regular a las informaciones referentes a la pandemia del COVID-19. Existen barreras comunicacionales, las cuales guardan relación con la falta de recursos técnicos y personal capacitado que acrecienta la vulnerabilidad de este sector frente al coronavirus. Si bien se reconoce la implementación de algunas medidas de accesibilidad por parte de las autoridades, las mismas en parte son por iniciativa y reclamo de las organizaciones civiles, aun así, son insuficientes.

Según los resultados obtenidos, las personas con discapacidad auditiva disponen de poco conocimiento acerca de los canales de comunicación, puesto que son escasos, por lo cual las personas sordas se constituyen en grupos donde logran compartir información con el apoyo de intérpretes, siendo ellos mismos los que crean formatos accesibles para informarse.

En el ámbito jurídico hubo avances significativos en cuanto a la reglamentación de ciertas medidas que hacen a la inclusión. Ahora bien, las políticas que se implementan deben estar fundamentadas en un diagnóstico hecho desde las ciencias sociales, pretendiendo ser este trabajo, un primer paso a la aproximación de estudios más detallados sobre esta problemática, que permitan abordajes pertinentes y sobre todo con la participación de las personas sordas en todo el proceso.

Aunque sin dudas se trata de un trabajo que no agota del todo el problema, para una primera exploración sobre el tema, se han encontrado datos considerables que dan cuenta que existen problemas comunicacionales para la comunidad sorda al momento de informar sobre la pandemia del COVID-19. Lo más alarmante en todo esto es que muchos de los problemas hallados por la investigación podrían tener consecuencias irreparables, es decir, no estar informados sobre los procedimientos a tener en cuenta, las restricciones sanitarias y demás informaciones que constantemente están siendo actualizadas desde las distintas instituciones del Estado, podría impedir que una persona sorda se protegiese de manera adecuada.



En cuanto a las políticas públicas, es evidente la imperiosa necesidad de invertir en recursos técnicos y humanos. Contratar más intérpretes en lengua de señas para todas las instituciones públicas, así también se necesita la creación de materiales visuales en lengua de señas que puedan ser difundidos de forma masiva. Se requiere de una articulación constante del Estado y las organizaciones de personas con discapacidad auditiva que permita una mayor participación en las políticas públicas que se implementan en el país. Urge la creación de más canales de comunicación donde se difundan información accesible, así como también, fomentar la inclusión en la sociedad a través de la promoción de políticas inclusivas basadas en el modelo social.

### Referencias bibliográficas

Bértola, A. (2008). *Personas con discapacidad y derecho a la comunicación*. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Bs. As.

Bobillo, N. (2003). *La lectoescritura en las personas sordas*. BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y COMUNIDAD SORDA. Recuperado de: [https://sid.usal.es/idocs/F8/ART6277/DOSSIER\\_Comuni-dad\\_Sorda.pdf](https://sid.usal.es/idocs/F8/ART6277/DOSSIER_Comuni-dad_Sorda.pdf)

López, E. & Fernández, D. (2011) *Sociología de la discapacidad*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/317350359\\_Sociologia\\_de\\_la\\_discapacidad](https://www.researchgate.net/publication/317350359_Sociologia_de_la_discapacidad)

Ferreira, M. (2010), *Una aproximación sociológica a la discapacidad desde el modelo social: Apuntes caracterológicos*. Recuperado de [http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS\\_124\\_051222873458779.pdf](http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_124_051222873458779.pdf)

Liñares, X. (2003) *Apuntes para una sociología de la comunidad sorda*. BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y COMUNIDAD SORDA Recuperado de [https://sid.usal.es/idocs/F8/ART6277/DOSSIER\\_Comuni-dad\\_Sorda.pdf](https://sid.usal.es/idocs/F8/ART6277/DOSSIER_Comuni-dad_Sorda.pdf)

Méndez, M.C.; Ortiz, E.; Venegas, A. (2011). *Estrategias de comunicación para el personal de Enfermería que atiende personas sordas*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5021201.pdf>

Quinteros, A. (2015). *Derecho a la comunicación. Sordera vs lengua de señas argentina*. Universidad de Córdoba. Recuperado de <https://repositorio.ue-siglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12899/QUINTEROS%20Andrea%20de%20los%20Angeles.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sasaki, R. (2009). Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. Recuperado de [https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI\\_-\\_Acessibilidade.pdf?1473203319](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319)

Skliar, C. (1998). Una mirada sobre los nuevos movimientos pedagógicos en la educación de los sordos. Para além do silêncio, Lisboa. Revista da Associação Portuguesa de Professores e Técnicos de Reabilitação de Crianças e Jovens Surdos.