

LESCO FINANCIERO

una necesidad para la comunidad sorda

Catalina Espinach Giutta, cespinach@itcr.ac.cr
Inclutec - Tecnologías Inclusivas -
Instituto Tecnológico de Costa Rica

Alina Soto López, alinasotocr88@gmail.com
Intérprete de LESCO - Inclutec
Instituto Tecnológico de Costa Rica

Ivannia Alfaro Ureña, ialfaro@coopeande1.com
Jefe de Responsabilidad Social
Coope Ande No.1 RL.

Mario Chacón-Rivas, machacon@
Coordinador Inclutec - Tecnologías Inclusivas -
Escuela de Computación, Instituto Tecnológico de Costa Rica



Introducción

Luego de un trabajo que inició en el año 2015 con un prototipo de proyecto tecnológico basado en la animación de personaje digital -avatar- y tras diversas reuniones de colaboración entre el Cenarec, el Tecnológico de Costa Rica (TEC) y Coope Ande No. 1 RL. se llevó una mejora continua del proyecto del Avatar y Lengua de Señas Costarricense (Lesco).

Entre el año 2016 al 2018, el TEC incluyó en el proyecto del avatar de más 2150 señas, esto mediante el trabajo de editores de Lesco como Carlos Gutiérrez, Maxwell Cruz, Carlos Céspedes y con el aporte en diseño gráfico de Luis Diego Chan, todas personas sor-

das. Además, fue apoyado y coordinado por la facilitadora de Lesco Melissa Vallejos Villanueva.

Luego se ve la necesidad de validar el trabajo y la comprensión de las señas reproducidas por el avatar, por lo que se realizaron dos sesiones de trabajo de gran escala, denominadas como Señatón, una en el año 2016 y otra en el año 2018. La Señatón consistió en una actividad de carácter de competencia, en la que se reúnen personas de la comunidad sorda, quienes, en parejas, validan la mayor cantidad de señas y videos posibles del avatar. La validación consiste en determinar el grado de comprensión y en caso de requerirse,

se mejoran las señas. En ambas actividades participaron alrededor de 100 personas sordas y se contó con el apoyo de la empresa privada como Coope Ande, IBM, Museo del INS, FUNDATEC y Kölbi entre otras. También organizaciones públicas como el TEC, Cenarec y Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis)

Estos eventos de validación brindaron información y resultados muy valiosos desde la perspectiva tecnológica, de información, conocimiento de la cultura sorda, redes de trabajo colaborativo y lo más importante, concientización de las necesidades urgentes de la población sorda. Más allá de comentar los logros tecnológicos, nos concentraremos en compartir la experiencia, metodología empleada y los aportes e impactos.

Es también muy importante resaltar que, aun y cuando los antecedentes del proyecto Lesco Financiero vienen desde el año 2016 al 2018, su objetivo en el año 2020 se centró en el diseño y desarrollo de un curso de servicios financieros, pero en Lesco. Este curso sería impartido a las personas colaboradoras responsables de atención al cliente de Coope Ande. Para esto, se debió diseñar los contenidos por una persona especialista financiera, luego diseñar procesos, productos y metodologías. Estas actividades se concretaron en el año 2020 y 2021, y durante la pandemia por Covid 19 se lograron grandes resultados, lo que evidencia el compromiso de las dos organizaciones del TEC y Coope Ande al llevar a cabo el proceso.

Antecedentes

En el año 2018, el TEC presenta una nueva versión del editor de Lesco, el cual cuenta con el avatar en una imagen tipo caricatura, además la herramienta fue diseñada



incluyendo algunos componentes gramaticales de la Lesco, como son locación, forma de la mano y orientación.

En este mismo año se realiza el evento de la Señatón 2018 o segunda señatón, para validar un grupo de señas del tema financiero que fueron trabajadas con el apoyo de Coope Ande No. 1 R.L. También se trabajó la comprensión de videos en Lesco, con el uso del avatar, sobre la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), esto con el apoyo de Cenarec y el Conapdis. Producto de este evento se advierte de la gran necesidad que presenta la comunidad sorda en temas financieros, así como de la complejidad en términos de la Convención.

Es por eso que, en atención a esta necesidad, Coope Ande No. 1 R.L, en conjunto con IncluTEC, por medio del Observatorio de Tecnologías Accesibles e Inclusivas (OTAI) inician a finales del año 2018 una serie de conversaciones con el objetivo de solventar esta necesidad.

Para el año 2020 se realiza un convenio con la finalidad de desarrollar en conjunto un curso de Lesco en temas financieros con el uso del avatar. El objetivo era facilitar la creación de competencias de comunicación en Lesco para las personas encargadas de atención o servicio al cliente de Coope Ande.

El curso de LESCO Financiero, otorga las bases necesarias para que las personas participantes (funcionarias de entidades financieras) brindaran una solución acorde con las necesidades de comunicación en el ámbito financiero para las personas sordas, por medio del aprendizaje de la Lesco.

Curso Lesco Financiero

Durante el desarrollo del curso, se abordaron algunos de los principales servicios que se brindan en las entidades financieras costarricenses y los cuales contribuyen al logro de metas financieras de las personas, a través de diferentes servicios como el ahorro y el crédito.

Adicionalmente, contribuye a desarrollar las competencias necesarias en las personas funcionarias encargadas de brindar el acceso a la información a todas las personas o clientes que acudan a la entidad financiera en búsqueda de cubrir una necesidad, sin que exista una barrera de comunicación.

El curso está compuesto de siete temas principales en los cuales se brinda una descripción sobre cada uno de los servicios o productos financieros como lo son:

1. Entidades financieras
2. Superintendencias
3. Tipos de personas
4. Afiliación
5. Captación
6. Servicios de Colocación
7. Finanzas Personales

Para el desarrollo del proyecto se contó con la participación de dos funcionarias sordas a tiempo completo: Isabel Quesada y Virya Castillo, quienes además son Instructoras de Lengua de Señas Costarricense. También se contó con el apoyo Alina Soto como intérprete de Lesco certificada.

Metodología de trabajo

La metodología para el desarrollo del curso consistió en la ejecución de cinco etapas, cada una de ellas con una serie de actividades que se desarrollaron para cumplir con el objetivo planteado.

Algunas de las principales actividades fueron:

Creación de propuesta de contenidos del curso:

Por parte de OTAI se realizó un análisis de los principales servicios financieros que brindan las entidades bancarias costarricenses y con ello, se realizó la selección de un temario de contenidos, el cual fue presentado y validado por la Coope Ande.

Una vez realizada una primera validación, se procedió al desarrollo de todo el contenido del temario propuesto, con lo que se definieron cinco unidades principales:

1. Entidades Financieras y afiliación.
2. Captación.
3. Colocación.
4. Tarjetas de Crédito y Seguros.
5. Finanzas Personales.

Creación de señas y discursos:

Una vez aprobado el temario y el contenido por parte de Coope Ande, se remitió el material a las funcionarias sordas y la intérprete de Lesco, quienes realizaron un proceso de depuración y traducción del español a la Lesco. Durante este proceso se identificaron las señas existentes y las no existentes en el tema financiero. Una vez realizada esta identificación las personas funcionarias realizaron una propuesta de 41 señas no existentes y finalmente realizaron una validación con la comunidad sorda para su aceptación.

Las 41 señas nuevas fueron las siguientes:

#	Nuevas Señas	#	Nuevas Señas
1	Entidad	22	Captación
2	Financiamiento	23	Rentabilidad
3	Financiero/a	24	Canales electrónicos
4	Finanza	25	SINPE
5	Auditar	26	SINPE Móvil
6	Bolsa de Valores	27	Figuras
7	Bien (de activo)	28	Copropietario
8	DIMEX	29	Inversión

9	Banca	30	Bolsa Nacional de Valores
10	Cotización	31	Derechos de naturaleza económica
11	Retención	32	Cupones
12	Ente Público	33	Contra
13	Cesantía	34	Productos
14	Flujo de Caja	35	Liquidez
15	Perfil Transaccional	36	Crediticia
16	Política "Formulario conozca a su cliente"	37	Capital
17	Amortizar	38	LIBOR
18	Ventanilla	39	Hipotecario
19	Fiduciaria	40	PYMES
20	Prendario	41	Back to back
21	Bono de Vivienda		

Además, como parte del contenido del curso, se procedió con la elaboración de más de 300 videos con el avatar, algunos de ellos fueron de señas y otros de discursos en los cuales se brindan las descripciones. Estos videos permiten a las personas facilitadoras contar con el material disponible para el momento de impartirlo y a las personas participantes reforzar o repasar sobre el material estudiado del curso.

Validación del discurso con comunidad sorda:



Una vez realizada la propuesta de las señas nuevas se realizó un proceso de validación de estas con la comunidad sorda, se empleó la técnica de recolección de datos cualitativa de grupos focales durante los meses de septiembre y octubre de 2020 a través de la plataforma Zoom, lo cual permitió que todas las personas participantes se conectaran desde sus hogares sin la necesidad de desplazarse a ningún espacio físico.

Un grupo focal es una técnica de tipo cualitativa que promueve el diálogo y la observación con el objetivo de conocer las opiniones de un grupo determinado con respecto a un servicio o producto.

Se definió realizar la validación por regiones y provincias y a convocatoria de las personas sordas se realizó con invitaciones directas a cada participante. Se escogieron siete personas por cada región, sin embargo, en promedio, solo cuatro personas asistieron a las sesiones grupales.

Se realizaron diferentes sesiones de trabajo en las cuales las personas funcionarias sordas y la intérprete, brindaban a las personas participantes la propuesta de la seña nueva y en conjunto se analizaba y conversaba sobre la misma, en caso de ser necesario se realizaban ajustes y se llegaba al consenso y aceptación de la seña nueva propuesta.

Cada grupo focal tuvo una duración aproximada de 2.5 horas y se contó con la participación de más de 28 personas sordas, tanto hombres como mujeres, en edades desde los 15 a los 70 años edad.

Durante el proceso de validación, también se realizó la selección de una muestra de los temas del curso, para que se pudiera ratificar su comprensión, debido a que el mismo era muy amplio. Los temas seleccionados por parte de la Cooperativa para la validación fueron los siguientes:

1. ¿Qué es una Entidad Financiera?
2. Reguladas y No Reguladas
3. ¿Qué es un crédito?
4. ¿Qué es una Tasa de Interés?
5. ¿Qué es una Cuota?
6. ¿Qué es Morosidad?
7. ¿Qué es el Ahorro?
8. ¿Qué es un Presupuesto?
9. Ventajas de la Banca Electrónica
10. Seguridad Bancaria

Los 10 temas se tomaron del documento LESCO Financiero y se sometieron a un proceso de análisis y traducción. La traducción de cada uno se grabó en videos separados y se mostraron en cada una de las sesiones de validación. Estos videos fueron grabados por las personas sordas y la intérprete y se mostraron así inicialmente, debido a que la finalidad de este proceso era valorar si las personas sordas conocen y comprenden sobre aspectos financieros. Posteriormente se realizó una nueva validación de los discursos con el avatar.

Resultados Obtenidos

Los resultados obtenidos fueron variables debido a que cada región cuenta con su propia variedad lingüística en Lesco. Las zonas de Cartago, San José y Pérez Zeledón, fueron las que comprendieron mejor todos los temas que se expusieron. Por el contrario, las provincias de Guanacaste y Limón tuvieron muchas

dificultades para comprender señas puesto que no las conocían y tampoco comprendían su significado en español, por esa razón fue necesario agregar explicaciones y ejemplos adicionales para que entendieran los videos que se mostraron.

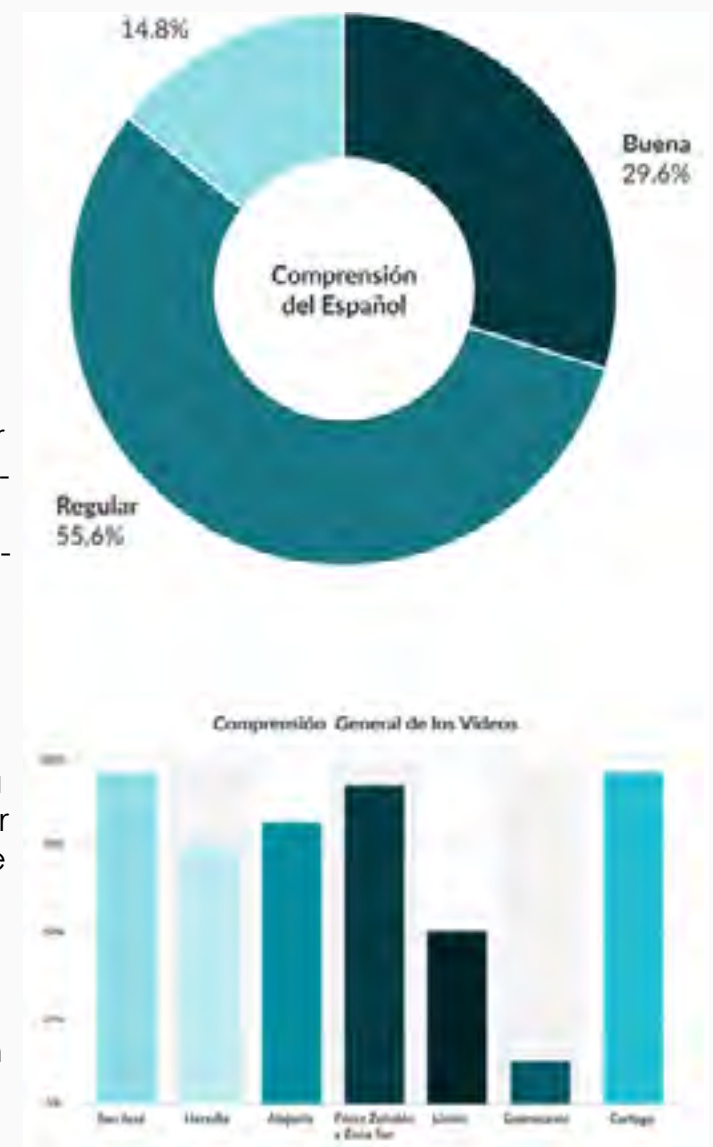
Cabe destacar que la región de Pérez Zeledón y Zona Sur resultó estar muy familiarizada con el tema de LESCO Financiero debido a que sus comunidades se han desarrollado gracias al cooperativismo. Estas sesiones de validación evidenciaron que muchos de los conceptos de LESCO Financiero son abstractos y totalmente desconocidos para las personas sordas. Por esta razón, fue necesario dar muchos ejemplos, simular situaciones de la vida real y hacer comparaciones que permitiera asimilar estas nuevas ideas.

La Lengua de Señas tiene un vocabulario más limitado que el español, por lo que no existe una seña para cada palabra que se necesite. Inclusive, es común que una seña se utilice para varias palabras. Comprender la diferencia depende del contexto en que se exprese.

A continuación, se muestra una lista de algunos de los conceptos que las personas sordas no conocían o no entendían con un significado diferente hasta el momento de la validación:

Lista de conceptos no conocidos

Capital	Ventajas
Cooperativa	Presupuesto
Entidad	Meta
Cédula Jurídica	Superintendencia
Interés	Fiscalizar
Trámite	Débito
Financiero	Tasa
Regular	Certificado



Testimonios o vivencias de las personas participantes en aspectos financieros

De igual manera, durante la mayoría de los grupos focales, las personas sordas expresaron que han sido víctimas de muchas circunstancias complicadas debido a la falta de información y de capacitación en materia financiera. Por ejemplo, han tenido que enfrentarse al mal trato y la falta de empatía de algunas de las personas funcionarias bancarias, la carencia de intérprete de Lesco en las entidades financieras, la falta de autonomía y la dependencia de sus familiares para realizar cualquier trámite personal.

La siguiente es una lista de situaciones que las personas sordas denunciaron en las sesiones de validación:

1. Las personas trabajadoras de las entidades financieras me escriben en un papel, pero no saben que yo no entiendo lo que dice y no me tienen paciencia.
2. Muchos amigos sordos se enteran de que son fiadores de otra persona porque les cobran préstamos que nunca pidieron. Muchas personas se aprovechan de nuestra inocencia y nos ponen a firmar documentos que no sabemos qué significan o nos piden el número de cédula para comprar cosas a nuestro nombre sin nuestra autorización.
3. Cuando voy al banco con mi mamá para hacer un mandado personal, la persona que me atiende no me pregunta ni me habla a mí, todo se lo pregunta a mi mamá y ellos deciden qué hacer sin consultarme.
4. No hay intérprete que me ayude para saber qué me están diciendo cuando voy a la cooperativa.

Ante este escenario, consultamos a todas las personas participantes si están interesadas en recibir talleres de educación financiera y todos dijeron que necesitan contar con esa capacitación y que están seguras de que muchas personas sordas de sus comunidades también la requieren.

Recomendaciones

Las personas sordas sugirieron la creación de algunas señas nuevas para palabras que no existen en Lesco, o que ya existen, pero no aplican en el área financiera, por ejemplo: tasa de interés, historial de movimientos, fiador, entre otras.

De igual manera, manifestaron la necesidad de crear un glosario de palabras básicas que todas las personas sordas deben conocer para entender cualquier documento y realizar cualquier trámite en materia de finanzas.



Asimismo, el grupo de participantes externó la necesidad que las entidades financieras elaboren materiales informativos que sean accesibles para las personas sordas. Mencionaron que deben ser muy visuales y que requieren de ejemplos para comprender conceptos abstractos.

Todas las personas participantes coincidieron en que es urgente generar espacios de capacitación para que la comunidad sorda reciba educación financiera para comprender y realizar cualquier trámite con total autonomía.

Como conclusión, el equipo de traducción a Lesco de OTAI considera que la Comunidad Sorda está carente de información financiera y por eso se enfrenta a muchas dificultades cuando necesita realizar trámites personales.

Es necesario realizar un trabajo conjunto para que la Comunidad Sorda pueda ser atendida en equidad de condiciones equitativas cuando se presente a cualquier entidad financiera.

Para lograr este objetivo no es suficiente abrir espacios de capacitación personalizados en materia de finanzas, es fundamental que las personas funcionarias de los bancos y las cooperativas reciban formación continua en tres áreas: concientización acerca de la discapacidad, cultura sorda, y servicio al cliente inclusivo y accesible.

Las siguientes son fotografías que ilustran el proceso de validación del Curso LESCO Financiero en el año 2020.



Referencias

- Chacón-Rivas, M. (2019). El reto: Integrar tecnología, accesibilidad, interculturalidad e interdisciplinariedad. *Investiga.TEC*, 3(34), 3. https://revistas.tec.ac.cr/aaindex.php/investiga_tec/article/view/4062
- Vallejos-Villanueva, M., Naranjo-Zeledón, L., & Chacón-Rivas, M. (2019). sociotécnicos: Integración de la comunidad costarricense sorda y ciega en el desarrollo de productos de apoyo. *Investiga.TEC*, 34, 3.