



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

El lenguaje de señas y la calidad de atención al usuario en una
municipalidad de Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Aspillaga Vargas, Claudia Alexandra (orcid.org/0000-0001-8946-8141)

ASESORA:

Mg. Oscanoa Ramos, Angela Margot (orcid.org/0000-0003-2373-1300)

CO-ASESOR:

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (orcid.org/0000-0002-0684-8542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada al Creador Universal, a mis padres Manuel Alfonso y María Elena, a toda mi familia por su amor y a mis amistades que me brindaron su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Al responsable de la entidad gubernamental, así como a la asociación de sordos distrital, por brindarme la oportunidad, de aplicar esta indagación a todas las personas que la integran y por dedicarme su apreciado tiempo.

A todos mis docentes, en especial a la magister Angela Oscanoa por su apoyo extraordinario en esta exhaustiva investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable lenguaje de señas y sus dimensiones	22
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención al usuario y sus dimensiones	23
Tabla 3 Coeficiente de correlación de las variables lenguaje de señas y calidad de atención al usuario	24
Tabla 4 Coeficiente de correlación de la dimensión utilización y la variable calidad de atención al usuario	25
Tabla 5 Coeficiente de correlación de la dimensión comprensión y la variable calidad de atención al usuario	26
Tabla 6 Coeficiente de correlación de la dimensión conocimiento y la variable calidad de atención al usuario	27

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Tipo de investigación	15

Resumen

El trabajo de investigación tuvo por título: El lenguaje de señas y la calidad de atención al usuario en una municipalidad de Lima, 2019, estableciéndose como objetivo determinar la correlación entre las variables. Siendo de tipo básica, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Con una población de 50 personas con discapacidad auditiva y una muestra de 45 personas. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, se obtuvo la validación a través del juicio de expertos, y la confiabilidad mediante una prueba piloto a una proporción de la muestra, obteniéndose un nivel de confiabilidad muy alto por el Alpha de Cronbach. Fue requerida la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, obteniéndose un nivel de significancia inferior al 0,05 para ambas variables, eligiéndose Rho de Spearman para la prueba de hipótesis, utilizándose la estadística SPSS. Los resultados mostraron que el lenguaje de señas se relaciona con la calidad de atención al usuario. Para concluir con la existencia de un nivel de correlación igual a 0,639 y una significancia igual a 0,001; evidenciando un nivel de correlación positivo moderado de las personas con discapacidad auditiva de una municipalidad de Lima, 2019. Por consiguiente, plantear un conjunto de recomendaciones de mejoramiento continuo.

Palabras clave: Lenguaje de señas, atención al usuario, calidad.

Abstract

The research work was entitled Sign language and the quality of user service in a municipality of Lima, 2019, establishing the objective of determining the correlation between the variables. Being of basic type, quantitative approach and non-experimental design. With a population of 50 people with hearing disabilities and a sample of 45 people. The technique was the survey and the instrument the questionnaire, validation was obtained through expert judgment, and reliability through a pilot test to a proportion of the sample, obtaining a very high level of reliability by Cronbach's Alpha. The Shapiro-Wilk normality test was required, obtaining a significance level of less than 0.05 for both variables, choosing Spearman's Rho for the hypothesis test, using the SPSS statistic. The results showed sign language is related to the quality of customer service. To conclude with the existence of a level of correlation equal to 0.639 and a significance equal to 0.001; evidencing a moderate positive correlation level of people with hearing disabilities in a municipality of Lima, 2019. Therefore, propose a set of recommendations for continuous improvement.

Keywords: Sign language, customer service, quality.

I. INTRODUCCIÓN

Según la OMS estima alrededor de 2.500 millones de personas sufrirán en algún grado pérdida auditiva para el año 2050, de los cuales 700 millones requerirán rehabilitación y como consecuencia de ello se generará pérdidas económicas debido que estas personas serán segregadas en temas de comunicación, educación y oficio (OMS, 2021).

La lengua de señas, es la manera de expresión gesto-espacial que las personas con deficiencia auditiva pueden comunicarse con la sociedad, ya sea con personas de su misma condición o con aquella que tenga conocimiento del lenguaje de señas. (UN,s/f).

La calidad de atención al usuario, son todas aquellas herramientas que tienen como función brindar un servicio de excelente entre cliente y en este caso la entidad estatal. Lo que busca es establecer excelentes formas de relaciones, ambiente equilibrado enfocado al servicio, de tal forma que la persona al retirarse del lugar tenga la impresión de una buena atención (Cardozo, 2021).

En el contexto internacional, según Cruz-Aldrete et al., (2020) manifestaron que la accesibilidad a los espacios culturales o recreativos para los sordos usuarios de las lenguas de señas, es minoritaria. A causa de que la lengua en la cual se realiza cualquier interacción ya sea en los museos, sitios arqueológicos, o en los teatros, la lengua dominante que en este caso es el español sólo es utilizada mediante vía oral o escrito.

En Ecuador, Vera (2018) señaló que el estudio de lengua de señas se realiza por temas religiosos, sociales, familiares e incluso para el cumplimiento de las normas establecidas, asimismo los medios televisivos a través de sus espacios noticiosos los transmiten por un profesional en lengua de señas como intérprete. A pesar de estos avances a nivel nacional aún se observa que hace falta la asistencia personalizada en lugares o instituciones públicas, en este

caso en hospitales o centros de salud, donde se debe priorizar la comunicación incluyente y trato en igual de condición.

Lopera Arango et al., (2019) en su investigación indagaron aspectos generales sobre el nivel de conocimiento sobre la población sorda y los desaciertos brindados en la prestación de servicios.

En el Perú, existe la Ley N.º 29535: Que consiste en el reconocimiento como una lengua de carácter oficial en el país, manifestando que las entidades ya sean del estado o privados que ofrecen servicios de atención directa dirigido a las personas no oyentes esta debe ser de forma gratuita y tener disponibles profesionales en interpretación.

En Cuzco, Jimenez y Qquecho (2021) presentaron en el estudio científico la creación de un instrumento para ayudar a los infantes con discapacidad auditiva y que puedan transmitir pensamientos claves, usando solo una webcam simple a comparación de cámaras complejas con costos elevados.

En Huancayo, Febres (2019) expuso en su investigación la importancia de tener una herramienta que permita determinar la calidad de atención midiendo las expectativas y percepciones quienes los utilizan de forma objetiva.

En Huaral, Barreto (2017) a través de su exposición señaló que las personas que no pueden oír, no son tomados en cuenta en un gobierno local, debido que no son atendidos adecuadamente.

A nivel local, la institución Assoreli compuesta por personas sordas tiene como objetivo promover su integración a la sociedad en diferentes ámbitos desde educativos hasta legales. Actualmente labora con las municipalidades de Lima metropolitana, Lince y San Borja de los 43 distritos que pertenecen a la capital limeña. Asimismo la entidad estatal Servir, brinda la atención de interpretación de lenguaje de señas con el fin de ayudar a esta población para

la realización de diferentes trámites en las entidades gubernamentales, cuyo requisito al solicitarlo es estar inscrito en el RNPCD- CONADIS.

Frente a la problemática que se expuso en la que algunas instituciones del estado no tienen intérpretes de lengua de señas y que por lo tanto hay una población con discapacidad auditiva que no puede acceder a recibir diferentes servicios y/o realizar los trámites respectivos, surgió la necesidad de un estudio crítico y proponer posibles soluciones.

Para la investigación se formuló el siguiente problema general: ¿Cómo se relaciona el lenguaje de señas y la calidad de atención al usuario en una Municipalidad de Lima, 2019?; y los problemas específicos fueron: (a) ¿Cómo se relaciona el uso del lenguaje de señas y la calidad de atención al usuario?; (b) ¿Cómo se relaciona la comprensión del lenguaje de señas y la calidad de atención al usuario?; y (c) ¿Cómo se relaciona el conocimiento del lenguaje de señas y la calidad de atención al usuario?.

La justificación teórica del estudio, demostró por la reflexión realizada al contenido conceptual, permitiendo una visión aguda sobre temas de inclusión social en este caso el del lenguaje de señas en la atención en los gobiernos locales, y aportó información y antecedentes para la realización de futuros estudios, los que servirán para mejorar el servicio de atención en las municipalidades y en el desarrollo del desempeño del personal encargado. La justificación metodológica del estudio, aportó documentación de recolección de información supeditado a un proceso de validación y confiabilidad. Esto servirá de guía a otros observadores ya que aportó datos y sugerencias a la cuestión presentada. La justificación práctica del estudio, proporcionó información del lenguaje de señas y la calidad de atención del usuario en la entidad estatal sirviendo como guía al personal responsable del área de atención al cliente la que derivó en resultados que se obtuvieron en la presente investigación, y estos logros servirán de base para otros estudiosos que deseen desarrollar con mayor amplitud el tema estudiado.

El objetivo general de la investigación fue: Establecer la relación entre el lenguaje de señas y la calidad de atención al usuario en una Municipalidad de Lima, 2019; los objetivos específicos fueron: (a) Determinar la relación entre el uso del lenguaje de señas y la calidad de atención al usuario; (b) Determinar la relación entre la comprensión del lenguaje de señas y la calidad de atención al usuario; y (c) Determinar la relación entre el conocimiento del lenguaje de señas y la calidad de atención al usuario.

La hipótesis general de la investigación fue: Existe relación entre el lenguaje de señas y la calidad de atención al usuario en una Municipalidad de Lima, 2019; las hipótesis específicas fueron: (a) Existe relación entre el uso del lenguaje de señas y la calidad de atención al usuario; (b) Existe relación entre la comprensión del lenguaje de señas y la calidad de atención al usuario; y (c) Existe relación entre el conocimiento del lenguaje de señas y la calidad de atención al usuario.

II. MARCO TEÓRICO

Seguidamente se describen las investigaciones que se han encontrado y que están relacionados al lenguaje de señas y la calidad de la atención al usuario, exponiéndose:

A nivel internacional, Wesel, M. (2021) en su estudio exploración del seguimiento ocular basado en cámaras web, al contrastar el comportamiento de la percepción de los usuarios del lenguaje de señas holandés, presentó ¿Cuál es la exactitud y la precisión de un rastreador ocular basado en una cámara web en experimentos en línea? Utilizándose el diseño descriptivo experimental y la herramienta cuestionario. Una población de 15 participantes de una universidad, completó una secuencia de calibración para optimizar la calidad de seguimiento ocular de su cámara web, se les pidió que miraran con atención 9 videos en los que se proyectaba una historia en lenguaje de señas. Los resultados mostraron que los experimentos en línea con un rastreador ocular basado en una cámara web son una alternativa viable a los experimentos de laboratorio en los casos en que no se requiere una calidad de datos muy precisa.

Bosch-Baliarda, et al., (2020) su investigación tuvo como objetivo la respuesta de los usuarios de lenguaje de señas a una composición de pantalla que incluía una pantalla grande para el contenido y una pantalla pequeña al intérprete de lenguaje de señas. En este experimento cuantitativo participaron 32 personas con discapacidad auditiva, viendo cuatro videos similares con cuatro composiciones de pantalla diferentes. Registraron el patrón de exploración de pantalla con eye tracker y evaluaron el recuerdo de contenido utilizando la herramienta cuestionario. Los resultados mostraron que los usuarios de lenguaje de señas miran principalmente la pantalla del intérprete, con mayor frecuencia y durante más tiempo. Estas conclusiones han sido interpretadas en términos de métodos ejecutadas por usuarios de lenguaje de señas.

Şen Bartan, et al., (2021) sus indagaciones tuvieron como objetivo investigar el perfil profesional de aquellos que interpretan en temas judiciales en lenguaje de signos en Turquía. Este estudio cuantitativo experimental se enfocó en los componentes de carrera, el conocimiento y destrezas de los intérpretes profesionales, las condiciones profesionales de trabajo, la asociación profesional y los estándares éticos profesionales, específicamente la imparcialidad. La encuesta en línea se administró a 23 intérpretes judiciales de lenguaje de señas turco. Los resultados demostraron que ninguno de los intérpretes (91 %), se graduó de los programas de traducción e interpretación de las universidades, lo que se considera uno de los principales obstáculos. Finalmente, este estudio tiene una serie de implicaciones importantes al futuro, como la capacitación y profesionalización de los intérpretes judiciales de lenguaje de señas.

En el caso de la variable calidad de atención al usuario Ibarra, et al., (2018) el motivo de su estudio fue establecer el grado de aprobación o desaprobación de los pacientes relacionados a la atención recibida en el área de urgencias de un hospital público en Colombia. Este estudio de tipo descriptivo, exploratorio, utilizó el instrumento cuestionario, realizándose un análisis mixto de la calidad de la atención, relacionados con la capacidad del centro médico, estancia, ausencia de riesgos y capacidad del servicio. Los resultados mostraron que el hospital no tiene espacio suficiente en el área de urgencias para asistir la alta presencia, presentándose reclamos por supuestas faltas de atenciones por parte del personal en las diferentes áreas, insuficiencia de profesionales en la atención en los servicios, y extenuantes horas de espera.

Boada-Niño, et al., (2019) sus estudios tuvieron como finalidad medir la satisfacción de los que usaban el servicio en la asistencia médica en niveles de calidad, efectividad, eficiencia y eficacia. Este estudio de tipo descriptivo y diseño transversal utilizó el instrumento cuestionario SERVQUAL y fue aplicado a 282 usuarios, obteniendo un promedio de 70 %, que significa satisfecho. Concluyendo que es relevante generar estrategias dentro de la organización que permitan las mejorías dentro de las instalaciones, equipos, empleados,

recursos, señalización, orden, confort, limpieza en general cuando se brinden los servicios en salud.

A nivel nacional, Albino y López, (2018) expusieron que el objetivo principal fue traducir las principales posiciones del lenguaje de señas al idioma español mediante la visión de las computadoras y de esta manera; abrir nuevos caminos para futuros estudios donde el instrumento tecnológico resuelva realidades más difíciles al momento de la traducción y mejoras en las formas de comunicarse entre las personas no oyentes o del habla. Permitiéndoles una mayor integración en la sociedad. El estudio se desarrolló bajo el diseño descriptivo experimental, con una población de 10 estudiantes del centro de educación básica especial N.º 1 de Chimbote, utilizándose el modelo de visión computacional y comprobar la exactitud y rapidez de la interpretación. De los resultados se obtuvo un 70 % de aciertos y se concluye que la herramienta aplicada fue óptima al traducir el lenguaje de señas al idioma español.

Isuiza Pérez et al., (2020) su estudio realizado tuvo como objetivo crear una aplicación móvil que facilite el aprendizaje del LSP. Esta investigación es correlacional y fue aplicada en una población de 30 personas con discapacidad auditiva y del habla de una institución educativa de Puerto Maldonado. Se realizaron entrevistas y se aplicaron cuestionarios para tener información para el análisis y construcción de la aplicación. Los resultados sobre el uso del App con software educativo mostraron que habían fortalecido el proceso de enseñanza a comparación de los años anteriores. Debido que los niños prestaban mayor atención al aplicativo que a una clase impartida por los profesores.

Fiestas, (2021) en su indagación diseño de un programa didáctico del lenguaje de señas para potenciar el aprendizaje en los docentes, expuso que la educación en los infantes con discapacidad auditiva tiene una diferencia muy marcada con los que son oyentes por la razón de tener un lenguaje diferente, por ello hasta la actualidad existe deficiencia tanto en su desarrollo cognitivo como social, ignorando que el relacionarnos dentro de una sociedad nos permite

formar nuestra identidad como individuos. La investigación realizada tiene un enfoque cuantitativo descriptivo, utilizando la técnica encuesta mediante el uso del instrumento cuestionario, señalando que lo utilizó virtualmente por motivo de la pandemia. Aplicándose a una población de 15 maestros del nivel inicial del II ciclo de una I.E.I de la ciudad de Chiclayo. Los resultados muestran una aceptación positiva por parte de los docentes, quienes tienen la iniciativa de perfeccionarse, capacitarse y estimar al lenguaje de señas como parte de la enseñanza a nivel inicial en las aulas.

Referente a la variable calidad de atención al usuario Rosales, (2017) estableció determinar la calidad de atención según los directores de las entidades educativas de una UGEL, desde dos perspectivas la primera respecto a los servicios que se entregan a la comunidad educativa, y la segunda relacionada con la efectividad y eficacia centrada en la dirección. Por consiguiente se realizó un estudio cuantitativo descriptivo, recogiendo opiniones de una muestra de 55 directivos designados aplicándoles un cuestionario. Los resultados obtenidos indicaron que la calidad de atención a los usuarios es aceptable presentando un 80 % de opiniones que demuestran los requerimientos de mejora referente a la atención. En general consideraron que es moderado, y debería ser más efectiva, acertada, garantizada, eficiente, equitativa y direccionada en brindar un buen trato al usuario.

Ubaldo, (2018) en su artículo científico manifestó que su investigación fijó como objetivo la gestación de un plan para mejorar la atención al usuario en un hospital en Huaraz. Utilizándose el enfoque mixto y diseño no experimental. Aplicando la técnica encuesta y el instrumento entrevista la que fue realizada a 212 personas. Los resultados mostraron que los entrevistados califican la calidad del servicio como regular al igual que en estructura, proceso y los resultados vislumbraron con los siguientes porcentajes 84,4 %, 95,7 % y 92,9 % respectivamente. Las conclusiones fueron que existen deficiencias en la calidad del servicio, y que debe establecerse una nueva propuesta con lineamientos orientados hacia la empatía y comunicación con los usuarios, uniformizar los

procedimientos utilizados en la atención y mantenimiento e implementación de nuevos mobiliarios.

Con referencia a establecer el marco teórico sobre los conceptos del estudio presentado, se han referenciado dos teorías: lenguaje de señas y calidad de atención, para ello es necesaria la explicación y fundamentación de las teorías de cada variable que se mencionan.

Sobre la lengua de señas Garfias, (2017) manifestó que la cultura sorda ha sido ignorada desde hace mucho tiempo, ya que las personas con discapacidad auditiva se les ha considerado como discapacitados, lo que significa que su comunicación utilizada (lengua de señas) no ha sido valiosa para que pueda ser estudiada ni tampoco valorizada. Stokoe en Sign language structure: An outline of the visual communication systems of american deaf desde ese momento el lenguaje de señas fue considerado una lengua natural. Stokoe en esta publicación estableció y analizó la estructura de este lenguaje por primera vez, exponiendo que las lenguas de señas son impresionables a la exposición gramatical.

Chong y Lee, (2018) indicaron que es una forma de comunicación, es un lenguaje no verbal que expresa el significado mediante el movimiento de los dedos, las manos, los brazos, la cabeza y el cuerpo, así como a través de expresiones faciales. Por lo tanto, puede ser muy desafiante para la sociedad aprenderlo.

De Coster et al., (2020) lo complementaron al señalar que tiene cinco parámetros, una señal se distingue por la forma, orientación, movimiento y ubicación de la mano y componentes no manuales como la forma de la boca y la forma de la ceja. Papastratis et al., (2021) remarcaron que el medio de señas es una de las formas de comunicación esencial de las personas que no oyen en su vida cotidiana y consiste en un conjunto bien estructurado de reglas gramaticales y vocabulario, de manera similar a los idiomas hablados.

Stoll et al., (2020) al igual que los idiomas hablados, los lenguajes de señas tienen sus propias reglas gramaticales y estructuras lingüísticas. Esto hace que la tarea de traducir entre lenguajes hablados y lenguajes de señas sea un problema complejo, ya que no es simplemente un ejercicio de mapear texto a gestos palabra por palabra.

De Meulder y Hualand, (2021) el uso de intérpretes por parte de las personas sordas debe verse en el contexto de opciones de idioma y modalidad. Las personas sordas tienen un acceso sensorial diferente a los idiomas, y el acceso sensorial limitado al sonido reduce la comodidad o la posibilidad usar la modalidad hablada y la capacidad de entender si alguien más les responde.

Young et al., (2020) hay un posicionamiento problemático para el intérprete de lengua de señas como nexo en las relaciones sociales, ya que discurre entre quienes apoyan y niegan la identidad cultural-lingüística de los pueblos sordos y es una preocupación sub-teorizada dentro de los estudios de traducción, interpretación y cultural. Chatzidamianos et al., (2019) los intérpretes deben ser socios iguales en el triángulo de la atención.

Varela-Barraza, et al., (2017) en el contexto histórico, indican que se fundó la institución original dirigida a sordos en París en el año de 1755, debido a su interés en la educación y estableció un codificación de signos en el lenguaje de señas; adicionalmente se escribió un libro en el que se argumentaba sobre la lengua de signos y su sistema educativo. En 1771, se fundó la escuela originaria sin costo en Francia. Los métodos aplicados al igual que las señas utilizadas por esta población, fueron traídos a Estados Unidos por Thomas Hopkins Gallaudet. Edward MinerGallaudet, fundó en 1817 la primera universidad. Las diversas asociaciones sordas en el mundo, han desarrollado sus propios métodos de lenguaje, aunque la lengua de señas que se utiliza en América y otros países de Latinoamérica son una mezcla proveniente de Francia.

En el contexto político, la CRPD firmada en el año 2006 (Naciones Unidas -derechos humanos s/f). Indica que, esta forma de comunicación tienen el mismo nivel que las otras, es decir tienen la misma equivalencia. Por ello las personas que no son oyentes pueden elegir según lo que ellos prefieran recibir cualquier dato y uno de ellos es el de señas. Por ello todos los países tienen que fomentar su estudio y brindarle presencia a esta comunidad. Debido a este consenso los gobiernos deben ofrecer todas las facilidades y apoyos desde la infancia tanto al infante como a la familia y esto debe verse reflejado en todas las entidades educativas para brindar visibilidad a la cultura sorda.

En el contexto social, actualmente se encuentra funcionando la federación mundial de sordos que es una de las instituciones internacionales más antiguas del mundo para esta población. Reconociendo que este grupo humano en todo el mundo se enfrentan a obstáculos para la completa accesibilidad, la paridad en derechos humanos y la aportación en las decisiones de formulación de políticas que les afectan, la WFD se estableció en Roma, Italia, el 23 de septiembre de 1951. Tiene presencia en 133 países. Su sede legal se encuentra en Helsinki, Finlandia, donde opera la secretaría de la WFD.

Asimismo la unión europea de sordos, que es una institución no comercial está integrada por 31 países de la comunidad europea, el cual dentro del plan estratégico de la EUD 2021 - 2028. En el artículo 5(1) de los estatutos de la EUD señala que: El objetivo de la EUD es representar y promover los intereses de las personas sordas en Europa a nivel de la Unión Europea. EUD tiene como objetivo asegurar la equidad y la no discriminación en la vida cotidiana y privada de esta población en toda Europa para aplicar los beneficios que les corresponden.

Cuti, (2018) su investigación describió que al sistema antroponímico de la comunidad sorda, es un aspecto del lenguaje de señas y que, forma parte de una lengua como cualquier otra y por ello es relevante un acercamiento lingüístico. Definiendo en sus objetivos generales conocer la estructura del

sistema antroponímico y por consiguiente contribuir al empoderamiento de esta colectividad en el país. El sistema antroponímico en el lenguaje de señas, presenta una cultura propia y tiene su propia iconicidad relacionadas a la afición, la personalidad, las experiencias vividas y la ocupación de las personas.

Referente a calidad de la atención Canzio, (2019) en su estudio señaló las siguientes teorías sobre la calidad de atención:

Hace referencia a la de Silvestro y Johnston denominada de los dos Factores, señalando que hay tres tipos de factores: relacionado con temas higiénicos, aquellos que uno esperaría y si no se cumple originaría insatisfacción por parte del usuario, factores de crecimiento, cuyo servicio genera satisfacción en la clientela, pero no insatisfacción y los denominados de doble umbral, en este caso el usuario tiene la certeza que va a recibirlos y que se origina de acuerdo a lo recibido satisfacción o insatisfacción.

Churchill y Surprenant, establecieron los componentes esclarecedores sobre este tema, y las vincula con el tipo y vivencias de desconfirmación, conectándose esta última con diferentes posibilidades del cliente. El tipo de satisfacción del usuario está influenciada por alguna práctica anterior y es ahí donde ocurre la aspiración del cliente ya que puede confrontar lo experimentado en este momento con lo previo.

Álvarez-García et al., (2020) señalaron que el concepto de calidad ha sido ampliamente discutido, para definir el término satisfacción del consumidor. Se han integrado dos grandes líneas de investigación en los últimos años, el modelo cognitivo y el modelo emocional, que los ha llevado a considerar la satisfacción como una respuesta o valoración post-consumo susceptible de cambio en cada transacción.

Romero, (2022) en su investigación manifestó que la universidad de Waseda (Japón) propone como antecedente histórico que servicio al cliente empieza en la era preindustrial. En esa época, ser servido era un privilegio de las clases más acomodadas, quienes descubrieron nuevos requerimientos a medida que aumentaba su patrimonio. Los orígenes de que un buen servicio debe ser presto, flexible y satisfactorio se basa en este modelo social. Con el surgimiento de la revolución industrial, las máquinas reemplazaron diferentes actividades realizadas por el hombre y agregaron eficiencia a la ecuación. Sin embargo, modificó la forma de producir bienes, la industrialización no ha cambiado las concepciones básicas de lo que significa una vivencia positiva. El origen del servicio al cliente todavía no aportaba un elemento, de que tenemos derecho a una atención estupenda.

La primera dimensión uso del lenguaje de señas, Ramos et al., (2021) en sus estudios indicaron que el lenguaje de señas es uno de los principales medios de comunicación, actualmente existen 400 idiomas de lengua de signos existentes e identificados a nivel mundial, esto presenta una dificultad para integrar a este grupo humano, ya que reduce significativamente la información que puede obtenerse aun conociendo el idioma de lenguaje de señas. (Torres et al., 2018) señalan que existe ausencia de recursos interactivos para esta comunidad, y hay poco interés en apoyar estas iniciativas. Por lo consiguiente es urgente la respuesta frente a los requisitos educativos especiales de los niños con discapacidad auditiva y que presentan problemas en la comunicación, la educación y las relaciones sociales.

La segunda dimensión comprensión del lenguaje de señas, Pablo et al., (2021). Manifestaron que en el Perú, existe la ley que exige a los medios que deben utilizar y acondicionarlo en su programa diario, sin embargo no hay un manual adecuado para su desarrollo a favor de esta población que no es oyente. En la actualidad son dos espacios de noticias de señal abierta que tienen profesionales vinculados a esta rama. A pesar de su aplicación, varios expertos concuerdan que la condición es defectuosa o no cumple con los criterios que permitan una correcta transmisión.

La tercera dimensión conocimiento del lenguaje de señas, León et al., (2019) en su artículo señalaron que en el Perú, la lengua de la comunidad sorda es la LSP. Esta, como toda lengua, es expresión de la identidad, experiencia y cultura de esta comunidad, permitiendo la vinculación entre sí y con su medio (Zambrano Castro, 2009; Mosca Martel, 2008). Sin embargo, no se le otorgó reconocimiento oficial hasta el 2010 a través de la ley 29535. Y en 2017 se reglamentó (Decreto Supremo 006-2017-MIMP). Como consecuencia de ello, hasta antes de 2010 no era estadísticamente posible saber cuántas personas tenían al LSP como lengua materna.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Básica, cuya motivación es la curiosidad. Sirviendo de cimiento para la investigación aplicada y fundamental en el desarrollo de los avances científicos (Esteban Nieto, 2018).

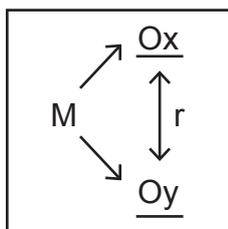
Enfoque de investigación: Cuantitativo, esto debido que comprendió el análisis de datos numéricos; considerando los tipos de medición: ordinal, nominal, de intervalo, razones y proporciones. Recurriendo a las técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales (Sánchez et al., 2018).

Nivel de investigación: Correlacional. En este estudio se trató de asociar dos o más variables. Para luego medirlas y asociarlas estadísticamente, pudiendo llegar a tener relaciones de tipo positiva o negativa, determinándose cierto nivel de causalidad (Tacillo, 2016).

Diseño y Esquema de investigación: No experimental, esto es porque las variables de estudio no se manipularon con intencionalidad, asimismo los datos obtenidos fueron recepcionados en un tiempo específico correspondiendo un diseño transversal (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura1:

Tipo de investigación



En dónde:

M = Personas con discapacidad auditiva

Ox = Lenguaje de señas

Oy = Calidad de atención al usuario

r = Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

En esta investigación se desarrollaron las variables cuantitativas: Lenguaje de señas y calidad de atención al usuario, las que tienen una definición conceptual y operacional, así como sus dimensiones e indicadores.

Variable 1: Lenguaje de señas

Definición conceptual: Es una forma de expresión y configuración gesto-espacial mediante el cual las personas con deficiencia auditiva pueden comunicarse con su medio. "(A/RES/72/161- que establece el día internacional de la lengua de señas)".

Definición operacional: Se aplicó un cuestionario y se definieron tres dimensiones: utilización, conocimiento y comprensión y sus respectivos indicadores. Utilizando la escala de medición ordinal, Likert.

Variable 2: Calidad de atención al usuario

Definición conceptual: Son todas aquellas herramientas que tienen como función brindar un servicio de excelente entre cliente y en este caso la entidad estatal. Lo que busca es establecer excelentes formas de relaciones, ambiente equilibrado enfocado al servicio, de tal forma que la persona al retirarse del lugar tenga la impresión de una buena atención. (Cardozo L. 2021).

Definición operacional: Se utilizó un cuestionario y se definieron tres dimensiones: Efectividad, eficiencia y empatía y sus respectivos indicadores. Utilizando la escala de medición ordinal, Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Indican que es la porción de elementos con las singularidades idóneas para ser incluidas en una investigación (Hernández

y Mendoza, 2018). Este estudio comprendió 50 personas con discapacidad auditiva pertenecientes a una OMAPED de una municipalidad de Lima.

Criterios de inclusión: persona con discapacidad auditiva perteneciente a una OMAPED de una municipalidad de Lima.

Criterios de exclusión: persona con discapacidad auditiva que no pertenece a una OMAPED de una municipalidad de Lima.

3.3.2. Muestra

Hernández y Mendoza, (2018) señalan que es aquella porción de la población del cual se recopila la información y es diferenciador con la finalidad de extender los logros obtenidos. En esta investigación, la muestra comprendió a 45 personas con discapacidad auditiva.

3.3.3. Muestreo

Fue usado el muestreo probabilístico aleatorio simple Sánchez et al., (2018). Es el sistema de elección de muestra mediante el cual las unidades se eligen individual y de forma directa aleatoriamente.

3.3.4. Unidad de análisis

Cada persona con discapacidad auditiva perteneciente a una OMAPED de una municipalidad de Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La técnica utilizada para las dos variables fue encuesta, según Hernández y Mendoza, (2018) este método de recolección permite establecer un esquema de procedimientos y recabar la información con un propósito específico.

3.4.2. Instrumentos

Se empleó el cuestionario para ambas variables, de acuerdo a Hernández y Mendoza, (2018). Es un instrumento de recolección de datos compuesta de preguntas los que forman parte de una muestra. Las interrogantes plasmadas estuvieron compuestas en base a las variables, indicadores y áreas de investigación. La investigación constó de 12 preguntas por cada variable y se respondió por la escala Likert de la siguiente forma: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Ficha técnica de instrumento 1: Lenguaje de señas

Nombre: Cuestionario de lenguaje de señas.

Autor: Santander Acuña, Arturo Manuel (2022).

Adaptación: Este instrumento fue adaptado para su mayor aplicación por Aspillaga Vargas Claudia Alexandra (2023), se solicitó autorización.

Dimensiones: Tres dimensiones: Utilización, conocimiento y comprensión.

Baremos: (malo) 19-24, (regular) 25-28, (bueno) 29-33.

Ficha técnica de instrumento 2: Calidad de atención al usuario

Nombre: Cuestionario de calidad de atención al usuario.

Autor: Santander Acuña, Arturo Manuel (2022).

Adaptación: Este instrumento fue adaptado para su mayor aplicación por Aspillaga Vargas Claudia Alexandra (2023), se solicitó autorización.

Dimensiones: Tres dimensiones: Efectividad, eficiencia y empatía.

Baremos: (malo) 22-24, (regular) 25-27, (bueno) 28-30.

3.4.3. Validez y confiabilidad

El valor fue relacionado con la exactitud e infalibilidad en correlación con el análisis de los ítems y dimensiones de las variables, que se aplicó por medio de la validación de especialistas dos doctores y un magister.

La confiabilidad, según lo señalan (Hernández y Mendoza, 2018). Es una herramienta confiable si al aplicarlo constantemente nos brinda resultados similares. En este estudio se realizó una prueba piloto con 5 personas sordas aplicándose los cuestionarios de lenguaje de señas y de calidad de atención al usuario. Aplicándose la fórmula del Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos fueron de 0,942 por la herramienta que mide el lenguaje de señas y 0,936 por la herramienta que mide la calidad de atención al usuario. Demostrándose que ambos son de nivel muy bueno y aplicables.

3.5. Procedimientos

Para esta investigación se procedió a solicitar autorización a la máxima autoridad de la entidad estatal, en este caso al alcalde de la municipalidad, y realizar los estudios correspondientes en la OMAPED (Oficina municipal de atención a las personas con discapacidad) se coordinó y se aplicaron los instrumentos a una prueba piloto y estableciéndose un plan y por consiguiente obtener unos resultados específicos, con el objetivo de comprobar y determinar la confiabilidad de la herramienta. Esto también se aplicó al total de la muestra y posterior a ello su procesamiento. Seguidamente, se les entregó los cuestionarios en físico y proceder al desarrollo de la encuesta.

3.6. Método de análisis de Datos

Ñaupas et al., (2018), El objetivo es responder a las interrogantes formuladas para proceder a medir las variables y herramientas mediante la estadística descriptiva e inferencial.

En este análisis descriptivo, se utilizó la distribución de frecuencias y las tablas para describir cada variable y sus dimensiones. En el análisis inferencial se aplicó la estadística de Rho de Spearman, porque el método es no paramétrico obtenido de la prueba de normalidad; y así determinar la correlación entre ellas (Miller et al., Johnson 2012).

3.7. Aspectos éticos

Se cumplieron los principios éticos de la Universidad Cesar Vallejo, y a la normatividad vigente que establece relación con el desarrollo de los trabajos de indagación y reportes académicos. Se utilizaron las normas APA, respetando los derechos de autor, garantizando la originalidad de la investigación, de tal manera que contribuya a la comunidad científica. Por ello este estudio utilizó el software Turnitin.

La privacidad de la información de los concurrentes se mantuvo, así como la data obtenida fueron utilizados con motivos de estudio y se consideraron los derechos de los individuos en esta investigación.

Asimismo se efectuó el consentimiento informado en la investigación, así como en el cuestionario físico.

Principio de beneficencia: Los instrumentos que se les aplicó a las personas no oyentes fueron únicamente para obtener información acerca del problema planteado, no se realizó ninguna forma de discriminación o agravio que haya afectado la dignidad de los individuos estudiados.

Principio de no maleficencia: En este análisis se pretendió señalar el grado de vinculación de las variables presentadas sin afectar el honor o buena predisposición de las personas estudiadas.

Principio de autonomía: El tema seleccionado en este estudio se realizó de forma autónoma y no se impusieron para que interfiera en el tratamiento de la veracidad de este. El uso de autores ha sido únicamente referenciales y empleando la norma APA. Antes de asignar los instrumentos se obtuvo el consentimiento de los concurrentes.

Principio de justicia: Se protegieron todos los patrimonios jurídicos tanto tangibles como privados de los investigadores que han participado en el estudio, buscándose la equidad para todos.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable lenguaje de señas y sus dimensiones

Niveles	Lenguaje de señas		Utilización		Conocimiento		Comprensión	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Malo	20	44 %	21	47 %	13	29 %	21	47 %
Regular	2	5 %	1	2 %	24	53 %	1	2 %
Bueno	23	51 %	23	51 %	8	18 %	23	51 %
Total	45	100 %	45	100 %	45	100 %	45	100 %

Nota: *f* (Frecuencia absoluta)

Fuente: Elaboración propia (2022)

Como se muestran los resultados en la tabla 1, de los 45 encuestados respecto a la variable lenguaje de señas se destaca que 23 personas con discapacidad auditiva correspondiente a un 51 % perciben un nivel bueno, mientras que 20 que representan el 44 % corresponden al nivel malo y 2 al 5 % nivel regular. Asimismo sobre las dimensiones se aprecia una buena frecuencia en las dimensiones comprensión y utilización con 51 % culminando con la dimensión de conocimiento con 18 %. Respecto al nivel medio se observa que la dimensión conocimiento presenta los índices más elevados con 53 % seguido de la dimensiones utilización y comprensión cada una con 2 %. Finalmente en el nivel malo se observa que la dimensión utilización y comprensión tiene una mayor frecuencia con 47 % y finalizando con la dimensión conocimiento con 29 %.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención al usuario y sus dimensiones

Niveles	Calidad de Atención al Usuario		Efectividad		Eficiencia		Empatía	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Malo	12	27 %	28	62 %	16	36 %	13	29 %
Regular	28	62 %	6	14 %	19	42 %	18	40 %
Bueno	5	11 %	11	24 %	10	22 %	14	31 %
Total	45	100 %	45	100 %	45	100 %	45	100 %

Nota: *f* (Frecuencia absoluta)

Fuente: Elaboración propia (2022)

De acuerdo a los resultados en la tabla 2, de los 45 encuestados respecto a la variable calidad de atención al usuario, se observa que 28 personas con discapacidad auditiva que pertenecen al 62 % percibe un nivel regular, mientras que 12 al 27 % nivel malo y 5 al 11 % nivel bueno. Del mismo modo sobre las dimensiones se aprecia que en el nivel bueno la mayor frecuencia se aprecia en la dimensión empatía con 31 %, seguida de la dimensión efectividad con 24 % y culminando con la dimensión eficiencia con 22 %. Con respecto al nivel regular muestra a la dimensión eficiencia con un nivel superior de 42 % seguido de la dimensión empatía con 40 % y terminando con la dimensión efectividad con 14 %. Finalmente en el nivel malo se muestra un índice elevado en la dimensión efectividad con 62 % seguido de la dimensión eficiencia con 36 % y finalizando con la dimensión empatía con 29 %.

Análisis inferencial

Tabla 3

Coeficiente de correlación de las variables lenguaje de señas y calidad de atención al usuario

Correlaciones				
Prueba estadística	Variabes	Coeficientes	Lengua de señas	Calidad de atención al usuario
Rho de Spearman	V1 Lengua	Coeficiente de correlación	1,000	,639**
		Sig. (bilateral)	-	<,001
	V2 Calidad	N	45	45
		Coeficiente de correlación	,639	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	-
		N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (2022)

En la tabla 3, tras el análisis inferencial del coeficiente de correlación de Spearman entre las variables lenguaje de señas y calidad de atención al usuario se determinó $0,001 < 0,05$ por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, de igual manera se obtuvo un coeficiente igual a 0,639 lo que manifiesta la existencia de una correlación positiva moderada.

Hipótesis general

H0 = No existe correlación entre lenguaje de señas y calidad de atención al usuario.

H1 = Existe correlación entre lenguaje de señas y calidad de atención al usuario.

Tabla 4

Coefficiente de correlación de la dimensión utilización y calidad de atención al usuario

Correlaciones				
Prueba estadística	Variables	Coefficientes	Utilización	Calidad de atención al usuario
Rho de Spearman	Utilización	Coefficiente de correlación	1,000	,699**
		Sig. (bilateral)	-	<,001
	V2 Calidad	N	45	45
		Coefficiente de correlación	,699**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	-
		N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (2022)

En la tabla 4, tras el análisis inferencial del coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión utilización y la variable calidad de atención al usuario se determinó $0,001 < 0,05$ por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, de igual manera se obtuvo un coeficiente igual a 0,699 indicando la existencia de una correlación significativa positiva y en grado moderada.

Hipótesis específica 1

H0 = No existe correlación entre utilización y calidad de atención al usuario.

HE1 = Existe correlación entre utilización y calidad de atención al usuario.

Tabla 5

Coefficiente de correlación de la dimensión comprensión y calidad de atención al usuario

Correlaciones				
Prueba estadística	VARIABLES	Coeficientes	Comprensión	Calidad de atención al usuario
Rho de Spearman	Comprensión	Coeficiente de correlación	1,000	,687**
		Sig. (bilateral)	-	<,001
	V2 Calidad	N	45	45
		Coeficiente de correlación	,687**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	-
		N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (2022)

En la tabla 5, tras el análisis inferencial del coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión comprensión y la variable calidad de atención al usuario se determinó $0,001 < 0,05$ por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, de igual manera se obtuvo un coeficiente igual a 0,687 indicando la existencia de una correlación significativa positiva moderada.

Hipótesis específica 2

H0 = No existe correlación entre comprensión y calidad de atención al usuario.

HE2 = Existe correlación entre comprensión y calidad de atención al usuario.

Tabla 6

Coefficiente de correlación de la dimensión conocimiento y calidad de atención al usuario

Correlaciones				
Prueba estadística	Variables	Coefficientes	Conocimiento	Calidad de atención al usuario
Rho de Spearman	Conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,433**
		Sig. (bilateral)	-	,003
	V2 Calidad	N	45	45
		Coefficiente de correlación	,433**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	-
		N	45	45

Fuente: Elaboración propia (2022)

En la tabla 6, tras el análisis inferencial del coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión conocimiento y la variable calidad de atención al usuario se determinó $0,003 < 0,05$ por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta a hipótesis alterna, de igual manera se obtuvo un coeficiente igual a 0,433 indicando la existencia de una correlación significativa positiva y en grado moderada.

Hipótesis específica 3

H0 = No existe correlación entre conocimiento y calidad de atención al usuario.

HE3 = Existe correlación entre conocimiento y calidad de atención al usuario.

V. DISCUSIÓN

El desarrollo de este estudio ha sido destacado, debido que se buscó establecer si se vinculan las variables de la investigación; además que, se pudo brindar respuesta a las preguntas determinadas mediante la prueba de hipótesis, consiguiendo como resultado un coeficiente de correlación positivo y moderado, obteniéndose de esta manera satisfacer el objetivo general y específicos. A continuación, se examinaron los resultados alcanzados desarrollando el análisis descriptivo e inferencial, partiendo de las bases fundamentales de estudios anteriores y teorías que integran el marco teórico de la investigación.

De acuerdo a los resultados desarrollados, estos fueron analizados bajo un razonamiento analítico de enfoque cuantitativo mediante el análisis inferencial, con el objetivo de poder encontrar la correlación entre las variables lenguaje de señas y calidad de atención al usuario en una municipalidad de Lima, 2019. De acuerdo al resultado de la prueba estadística de Rho de Spearman con un coeficiente de correlación de 0,639** y un p valor $0,001 < 0,05$ obteniéndose una correlación positiva y moderada de las variables, con una significancia de 0,001 menor al 0,05 por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula.

Los logros estadísticos que se obtuvieron, referente a la variable lenguaje de señas y sus dimensiones: utilización, comprensión y conocimiento, denotaron que el 51 % de personas con discapacidad auditiva que fueron encuestados, manifestaron que el lenguaje de señas se encuentra en un nivel bueno; situación que indica que los participantes tienen el concepto de que la utilización del lenguaje de señas resulta imprescindible, debido a que se registró una buena aceptación y probabilidad, lo que permite colegir que la forma en que los gobiernos locales de Lima vienen aplicando procesos a su cargo, pero sin lograr aún la aceptación de la mayoría de esta población.

De igual manera, cuando se revisan las variables por separado, se encontró que, un 51 % de participantes reveló que el lenguaje de señas se observa en un nivel bueno; 44 % nivel malo y 5 % nivel regular; todo esto es producto de la indagación de las dimensiones utilización, comprensión y conocimiento, las cuales se han expuesto específicamente; igualmente los resultados manifiestan que el 62 % de encuestados indicaron que la calidad de atención al usuario se observa en un nivel regular; 27 % nivel malo y el 11 % nivel bueno.

Estos resultados obtenidos se fundamentan en la ley 29535 y el D.S N.º 006-2017-MIMP que aprueba el reglamento de la ley N.º 29535, reconociendo en el país que tiene la validez al nivel de cualquier lengua. Que regulan los servicios y herramientas que se les debe brindar a las personas con discapacidad auditiva en las instituciones estatales.

Como lo manifiesta el consenso que está vinculado a los derechos de las personas con discapacidad que se firmó en el año 2006 (Naciones Unidas -derechos humanos s/f). Señala que, esta forma de comunicación tiene el mismo nivel que las otras, es decir tienen la misma equivalencia. Por ello las personas que no son oyentes pueden elegir según lo que ellos prefieran recibir cualquier dato y uno de ellos es el de señas. Por ello todos los países tienen que fomentar su estudio y brindarle presencia a esta comunidad. Debido a este acuerdo los gobiernos deben ofrecer todas las facilidades y apoyos desde la infancia tanto al infante como a la familia y esto debe verse reflejado en todas las entidades educativas para brindar visibilidad a la cultura sorda.

Boada - Niño et al., (2019) elaboraron un estudio con el fin de estudiar la satisfacción de los usuarios en atenciones relacionadas a la salud evaluando calidad, efectividad, eficiencia y eficacia. Destaco que las principales deficiencias están en la oportuna entrega de servicios, contar con empleados comprensivos, garantizar buena comunicación, así como la disposición de los trabajadores. Fue un estudio descriptivo y cuantitativo. Se aplicó la técnica cuestionario a una

muestra integrada por 282 personas y utilizando los niveles de satisfacción: insatisfacción, satisfacción y satisfacción amplia. El 70 % de sus encuestados están en nivel satisfacción o promedio.

El nivel de significancia entre la dimensión utilización y la variable calidad de atención al usuario que es equivalente a $0,001 < 0,05$ por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna; manifestándose que existe relación entre las variables; con un coeficiente de correlación igual a 0,699 lo que indica una correlación positiva en grado moderada.

Estos resultados tienen bases en las afirmaciones de autores como Fiestas (2021) que en su investigación diseño un programa didáctico del lenguaje de señas para potenciar el aprendizaje en los docentes, expuso que la educación en los infantes no oyentes tiene una diferencia muy marcada con los que son oyentes por la razón de tener un lenguaje distinto, por ello hasta la actualidad existe deficiencia tanto en su desarrollo cognitivo como social. Este estudio cuantitativo y descriptivo. Se aplicó el cuestionario a una población de 15 maestros. Los resultados mostraron una aceptación positiva por parte de los docentes, quienes tienen la iniciativa de perfeccionarse, capacitarse y estimar al lenguaje de señas como parte de la enseñanza.

Ramos et al., (2021) en sus estudios indicaron que el lenguaje de señas es uno de los principales medios de comunicación, actualmente existen 400 idiomas de lengua de signos existentes e identificados a nivel mundial, esto presenta una dificultad al integrar a este grupo humano, ya que reduce significativamente la información obtenida aun conociendo el idioma de lenguaje de señas. Torres et al., (2018) señalan que existe ausencia de recursos interactivos para esta comunidad, y hay poco interés en apoyar estas iniciativas. Por lo consiguiente es urgente la respuesta frente a los requisitos educativos especiales de los niños con discapacidad auditiva y que presentan problemas en la comunicación, la educación y las relaciones sociales.

El nivel de significancia entre la dimensión comprensión y la variable calidad de atención al usuario que equivalente a $0,001 < 0,05$ por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna; concluyendo que existe relación entre las variables; con un coeficiente de correlación igual a 0,687 lo que revela una correlación positiva en grado moderada.

Chong y Lee (2018) indicaron que esta forma de comunicación es un lenguaje no verbal que expresa el significado de uno mediante el movimiento de los dedos, las manos, los brazos, la cabeza y el cuerpo, así como a través de expresiones faciales. Por lo tanto, es muy desafiante para la sociedad aprenderlo.

De Coster et al., (2020) lo complementaron al señalar que tiene cinco parámetros, una señal se distingue por la forma, orientación, movimiento y ubicación de la mano y componentes no manuales como la forma de la boca y la forma de la ceja. Papastratis et al., (2021) remarcaron que es el medio de mayor comunicación de las personas con discapacidad auditiva diariamente y consiste en un conjunto bien estructurado de reglas gramaticales y vocabulario, de manera similar a los idiomas hablados.

Ubaldo (2018) en su artículo científico, elaboró un plan para mejorar la atención al usuario en un hospital en Huaraz. Utilizándose el enfoque mixto y diseño no experimental. Aplicándose el instrumento entrevista a 212 personas. Los resultados mostraron que los entrevistados calificaban la calidad del servicio como regular. Las conclusiones fueron que existen deficiencias en la calidad del servicio, y que debe establecerse una nueva propuesta con lineamientos orientados hacia la empatía y comunicación con los usuarios, uniformizar los procedimientos utilizados en la atención.

Pablo et al., (2021) manifestaron que en el Perú, existe la Ley de Radio y Televisión que exige a los medios implementarlo en su programación, pero no existe un manual correcto para su ejecución en favor de las personas no oyentes. Actualmente sólo dos programas de noticias de señal abierta tienen

personas especializadas para su utilización. A pesar de su avance, varios expertos concuerdan que la calidad debería mejorar debido que no cumple con los parámetros que permitan una adecuada transmisión.

El nivel de significancia entre la dimensión conocimiento y la variable calidad de atención al usuario que equivalente a $0,003 < 0,05$ por tanto, se acepta la hipótesis alterna; estableciéndose que existe relación entre las variables; con un coeficiente de correlación igual a 0,433 lo que indica una correlación positiva en grado moderada.

Şen Bartan et al., (2021) Sus indagaciones tuvieron como objetivo investigar el perfil profesional en la interpretación esta forma de expresión en Turquía. Este estudio cuantitativo experimental se realizó a través de una encuesta enfocada en los aspectos profesionales, el conocimiento y las habilidades de los intérpretes profesionales, las condiciones profesionales de trabajo, la asociación profesional y los estándares éticos profesionales. La encuesta en línea se administró a 23 intérpretes judiciales de lenguaje de señas turco de 10 ciudades diferentes en Turquía. Los resultados demostraron que ninguno de los intérpretes, que en su mayoría son hijos de adultos sordos (91 %), se graduó de los programas de traducción e interpretación de las universidades, lo que se considera uno de los principales obstáculos entre los participantes en términos de profesionalismo.

De Meulder y Hualand (2021) El uso de intérpretes por parte de las personas sordas debe verse en el contexto de opciones de idioma y modalidad. Las personas sordas tienen un acceso sensorial diferente a los idiomas, y el acceso sensorial limitado al sonido reduce la comodidad o la posibilidad usar la modalidad hablada y la capacidad de entender si alguien más les responde.

Garfias (2017) manifestó que la cultura sorda ha sido ignorado desde hace mucho tiempo, ya que las personas con discapacidad auditiva se les ha considerado como discapacitados, por lo tanto su forma de comunicación no

ha sido considerada para ser estudiada ni tampoco valorizada. Stokoe con su obra "Sign language structure: An outline of the visual communication systems of american deaf" es cuando el lenguaje de señas fue considerado una lengua natural. En este escrito, se instituye y estudia por primera vez la estructura del lenguaje, señalando que la lengua de señas son influenciadas a la exposición lingüística.

León et al., (2019) En su artículo señalaron que en el Perú, la lengua de la comunidad sorda es la LSP. Esta, como toda lengua, es expresión de la identidad, experiencia y cultura de esta comunidad, permitiendo la vinculación entre sí y con su medio. Sin embargo, no se le otorgó reconocimiento oficial hasta el 2010 a través de la ley 29535. Y en 2017 se reglamentó como consecuencia de ello, hasta antes de 2010 no era estadísticamente posible saber cuántas personas tenían al LSP como lengua materna.

Cuti (2018) en su investigación describió que el sistema antroponímico de la comunidad sorda, es un aspecto del lenguaje de señas y que, forma parte de una lengua como cualquier otra y por ello es relevante un acercamiento lingüístico. Definiendo en sus objetivos generales conocer la estructura del sistema antroponímico y por consiguiente contribuir al empoderamiento de esta colectividad en el país. Concluyendo que el sistema antroponímico en el lenguaje de señas, presenta una cultura propia y tiene su propia iconicidad relacionadas a la afición, la personalidad, las experiencias vividas y la ocupación de las personas.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: Existe efectivamente relación entre lenguaje de señas y calidad de atención al usuario en una municipalidad de Lima, 2019; esto pudo ser establecido a través de la prueba Rho de Spearman, obteniéndose un resultado igual a 0,639 y una significancia bilateral de 0,001; concluyendo una correlación positiva moderada.
- Segunda: Se pudo confirmar la relación entre la dimensión utilización y calidad de atención al usuario en una municipalidad de Lima, 2019; dado que, se estableció a través de la prueba Rho de Spearman, alcanzando un resultado igual a 0,699 y una significancia bilateral de 0,001; demostrando una correlación positiva y en grado moderada.
- Tercera: Se comprobó la relación entre la dimensión comprensión y calidad de atención al usuario en una municipalidad de Lima, 2019; puesto que, se estableció a través de la prueba Rho de Spearman, alcanzando un resultado igual a 0,687 y una significancia bilateral de 0,001; evidenciando una correlación positiva y moderada.
- Cuarta: Respecto a la dimensión conocimiento y calidad de atención al usuario en una municipalidad de Lima, 2019; se ha confirmado una correlación, puesto que, se estableció a través de la prueba Rho de Spearman, alcanzando un resultado igual a 0,433 y una significancia bilateral de 0,003; manifestando una correlación positiva y moderada.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los titulares de entidades públicas, y a todos los funcionarios, determinar y asignar acciones para implementar correctamente las diferentes áreas de atención al usuario y establecer nuevas perspectivas más humanitarias, empáticas y trascendentales, enfocadas en la calidad del servicio e inclusión social.
2. A los jefes del área de personal, considerar la contratación de intérpretes acreditados para personas con discapacidad auditiva, que demuestren conocimientos en lenguaje de señas en vista del requerimiento de esta población en las entidades estatales. Igualmente contemplar la realización de talleres de capacitación relacionados con la atención a personas sordas entre los servidores y funcionarios. Promoviendo los lazos de empatía y solidaridad y así incrementar una adecuada cultura organizacional.
3. A los representantes legales de entidades públicas, supervisar el cumplimiento de brindar servicios así como atención pública, como lo establece la ley. Por consiguiente concientizar y sensibilizar a los trabajadores responsables, la importancia de sus funciones y como ellas contribuyen al progreso del distrito en temas de inclusión social.
4. A las personas con discapacidad auditiva pertenecientes a las OMAPED, participación proactiva, dinámica e iniciativa en las diferentes actividades que puedan establecerse, lo que les facilitará ser parte de las mejoras, así como del cumplimiento de los objetivos establecidos por la institución.
5. A los investigadores relacionados en la problemática, estudiar las variables desde diferentes perspectivas, siendo una de estas la de la inclusión social; además de presentación de propuestas a favor de esta población en los gobiernos locales.

REFERENCIAS

- Albino Huertas, E.E., López Olivos, L.T. (2018). Visión computacional para la traducción en tiempo real del lenguaje de señas a texto en idioma español [tesis de grado, Universidad Nacional del Santa]. Repositorio Institucional UNS. <https://bit.ly/3d6d0Uo>
- Álvarez-García J, González-Vázquez E, Del Río-Rama MdIC, Durán-Sánchez A. (2019) Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 16(20):3942. <https://bit.ly/3Ty7okS>
- Asociación de Sordos Región Lima (Assoreli). (s.f.). Página Oficial de Asociación de Sordos Región Lima. Consultado el 13 de noviembre de 2022 <https://bit.ly/3Oa0IIQ>
- Autoridad Nacional del servicio civil (SERVIR). (s.f.). Servicio de intérprete de la lengua de señas peruana. Consultado el 1 de setiembre de 2022 <https://bit.ly/3QCAZZd>
- Barreto Valdivia, K.G. (2017). Derecho a la información y la no discriminación de las personas con discapacidad auditiva en las municipalidades de Huaral, 2016 [tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3el37g9>
- Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 6(1), 55–71. <https://bit.ly/3WXrl7C>

- Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., y Cobo-Mejía, E. A. (2019). Perception of users regarding the quality of health care of the external consultation service according to the servqual model. <https://bit.ly/3UsqMAb>
- Bosch-Baliarda, M., Soler-Vilageliu, O., & Orero, P. (2020). Sign language interpreting on TV: a reception study of visual screen exploration in deaf signing users. *MonTI. Monografías De Traducción E Interpretación*, (12), 108-143. <https://bit.ly/3UTs9sB>
- Canzio Meneses, C.Z. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, 2018 [tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <https://bit.ly/3SfNjQm>
- Cardozo, L. (2021, 1 de marzo). Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales. <https://bit.ly/3BzLJTI>
- Congreso de la República del Perú (2010, 18 de mayo) Ley 29535 Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana. Diario oficial El Peruano. <https://bit.ly/3d50g0q>
- Cuti Zanabria, E.E. (2018). Sistema antroponímico en la lengua de señas peruana [tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://bit.ly/3euXbH5>
- Cruz-Aldrete, M. y Sanabria, E. (2020). “El arte de Enseñar en el Museo Nacional de Arte (MUNAL): una experiencia Sorda”. *Revista de Estudios de Lenguas de Signos REVLES*, 2: 178-196. <https://bit.ly/3elpAd0>
- Chatzidamianos, G., Fletcher, I., Wedlock, L., Lever, R. (2019). Clinical communication and the ‘triangle of care’ in mental health and deafness: Sign language interpreters’ perspectives, *Patient Education and Counseling*, Volume 102, Issue 11, Pages 2010-2015, ISSN 0738-3991. <https://bit.ly/3fZyuDW>

- Chong, T.-W., & Lee, B.-G. (2018). American Sign Language Recognition Using Leap Motion Controller with Machine Learning Approach. *Sensors*, 18(10), 3554. MDPI AG. Retrieved from <https://bit.ly/3UT9Un3>
- De Coster, M., Van Herreweghe, M., & Dambre, J. (2020). Sign language recognition with transformer networks. *Proceedings of the 12th international conference on language resources and evaluation (LREC 2020)*, 6018–6024. European Language Resources Association (ELRA). <https://bit.ly/3URJ8vl>
- De Meulder, M., Hilde, H. (2021) Sign language interpreting services A quick fix for inclusion? *Translation and Interpreting Studies. The Journal of the American Translation and Interpreting Studies Association*, Volume 16, Issue 1, May 2021, p. 19 – 40 <https://bit.ly/3G8TnHj>
- Esteban Nieto, N.T. (2018). *Tipos de Investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <https://bit.ly/3RntLs6>
- European Union of the Deaf: Strategic Plan (s/f). Consultado el 13 de noviembre de 2022 <https://bit.ly/3UiFZFi>
- Febres Ramos, R. J. (2019). *Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina sobre la Calidad de Atención* [tesis de grado, Universidad peruana los Andes]. Repositorio Institucional UPLA. <https://bit.ly/3QAQOPZ>
- Fiestas Zelada, A.J. (2021). *Programa didáctico en el marco de la educación inclusiva para potenciar aprendizaje del lenguaje de señas en docentes* [tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. <https://bit.ly/3RSK8Of>
- Garfias Gómez, D. (2017). *Lengua de señas y cultura: Representaciones sociales en la comunidad Sorda asociada a la Fundación de Sordos Chilenos sobre la lengua de señas chilena, la cultura Sorda y la comunicación* [tesis de grado, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional UCHILE. <https://bit.ly/3LuxG5m>

- Hernández, S. R., y Mendoza, T. C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Ibarra Picón, A. & Rúa Ramirez, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Nova*, 16(29), 21-31. <https://bit.ly/3XV7Tcb>
- Ibarra Picón, A. y Rúa Ramirez, E. (2018). Assessment of the user service quality of the emergency department in the public hospital of Yopal, Casanare, Colombia <https://bit.ly/3XV7Tcb>
- Isuiza Pérez, D. D., Asto Huamán, L., Arangüena Yllanes, M. R., & Diaz Dumont, J. R. (2020). Aplicación Móvil educativa para facilitar el aprendizaje de la Lengua de Señas del Perú en personas sordomudas. *TAYACAJA*, 3(2). <https://bit.ly/3tsDsfi>
- Jimenez Moreano, A., & Qquecho Ccachainca, B. A. (2021). Prototipo de traductor de lenguaje de señas peruanas básicas usando machine learning [tesis de grado Universidad Andina del Cuzco]. Repositorio Institucional UAC. <https://bit.ly/3ByaAao>
- León Pacheco, O. y León Pacheco L. (2019). Todo niño tiene derecho a aprender en su lengua materna: el caso de la comunidad sorda en el Perú (Pontificia Universidad Católica del Perú. Departamento Académico de Derecho. Centro de Investigación, Capacitación y Asesoría Jurídica, 2019) <https://bit.ly/3Shph7v>
- Lopera Arango, D. L., Ramírez Salazar, E. A., Jiménez Vanegas, A. M., Gómez Cardona, J. L. y Restrepo Castaño, M. E. (2019). Percepción del personal de salud sobre la atención a la población sorda en el Hospital San Juan de Dios de Marinilla. *Revista Universidad Católica de Oriente*, 30(44), 24-44. <https://bit.ly/3ti4CWd>

- Lopera Arango, D. L., Ramírez Salazar, E. A., Jiménez Vanegas, A. M., Gómez Cardona, J. L. y Restrepo Castaño, M. E. (2019). Perception of health staff on the attention to deaf people in “San Juan De Dios” Hospital In Marinilla. <https://bit.ly/3F3pG8i>
- Miller, F., Freund, J., & Johhson, R. (2012). Probabilidad y estadística para ingenieros. Prentice - Hall
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis. Ediciones de la U. 5ta edición, p.140
- Pablo Rivera, E. y Valle Ayuque, J. J. (2021). Nivel de comprensión de los contenidos en lengua de señas peruana en programas periodísticos de señal abierta en la población con discapacidad auditiva en la ciudad de Lima en 2020 [tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional UTP. <https://bit.ly/3BMqNcm>
- Papastratis I, Dimitropoulos K, Daras P. (2021) Continuous Sign Language Recognition through a Context-Aware Generative Adversarial Network. Sensors. 21(7):2437. <https://bit.ly/3ToOTiV>
- Plataforma digital única del Estado Peruano (s.f.). Cómo funcionan las Oficinas de Protección, Participación y Organización de Vecinos con Discapacidad (OMAPED) en las municipalidades. Consultado el 13 de noviembre de 2022 <https://bit.ly/3CiqxAJ>
- Plataforma digital única del Estado Peruano (s.f.). Lima Metropolitana: información territorial. Consultado el 13 de noviembre de 2022 <https://bit.ly/3GbxuqO>

- Ramos Carrión, C. L. y Nureña Jara, R. A. (2021). Serious Game para el aprendizaje de gestos estáticos del lenguaje de señas peruano mediante el uso de realidad virtual [tesis de grado, Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC. <https://bit.ly/3DzP2f5>
- Romero, N. (2022). Evaluación del servicio y atención al cliente presencial prestado por los vendedores de Moviltronics SAS [tesis de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio Institucional UNAD. <https://bit.ly/3xx7tgw>
- Rosales Rojas, F.S. (2017). La calidad de atención a los usuarios según los directores de las instituciones educativas de la unidad de gestión educativa local de Moyobamba, 2017 [tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3RXtVaA>
- Sánchez Carlessi, H. H., Reyes Romero, C. y Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. <https://bit.ly/3RnbJXd>
- Şen Bartan, Ö., Aral, M. & Karabulut, Ş. (2021). Sign Language Court Interpreters in Turkey: Professionalization and Impartiality. *transLogos Translation Studies Journal*, 4 (1), 26-56. <https://bit.ly/3Ty1ct8>
- Stoll, S., Camgoz, N.C., Hadfield, S. et al. (2020). Text2Sign: Towards Sign Language Production Using Neural Machine Translation and Generative Adversarial Networks. *Int J Comput Vis* 128, 891–908. <https://bit.ly/3tl8ZQq>
- Tacillo Yauli, E. F. (2016). Metodología de la investigación científica. Universidad Jaime Bausate y Meza. <https://bit.ly/3Ch6JPq>
- Ubaldo Tahua, A. (2019). Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2018. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 6(2), 43- 57. <https://bit.ly/3DSyL3q>

United Nations (2017) A/RES/72/161 Resolution adopted by the General Assembly on 19 December 2017. International Day of Sign Languages <https://bit.ly/3eG25kH>

United Nations Human - Right Convention on the Rights of Persons with Disabilities Sixty-first session of the General Assembly by resolution A/RES/61/106 on 13 December 2006 <https://bit.ly/3Dra0gc>

Varela-Barraza, J., Huerta, C.F., & Tello, O. (2017). Apuntes para una Teoría de la Lengua de Señas. *Conductual*, 5 (2), 75-98. <https://bit.ly/3eF3Uhl>

Vera Fajardo, Kerly Gabriela (2018) Importancia de la Difusión de la Lengua de Señas para la atención de los pacientes en el hospital de Especialidades Guayaquil Dr. Abel Gilbert Pontón, 2018 [tesis de grado Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG. <https://bit.ly/3Tna0IF>

Wessel, M. (2021). Exploration of webcam-based eye tracking by comparing gaze behaviour of Dutch Sign Language users during interpretation of sign language Bachelor Artificial Intelligence Faculty of Humanities, Utrecht University <https://bit.ly/3qsuPQA>

World Federation of the Deaf: Our mission, our values, our people (s/f). Consultado el 13 de noviembre de 2022 <https://bit.ly/2MsJQQ2>

World Health Organization. (2021): World report on hearing: executive summary. World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/339956>
Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO

Young, A., Napier, J., Oram R. (2020) The translated deaf self, ontological (in)security and deaf culture. *The Translator*, 25:4, 349-368, <https://bit.ly/3fVTATJ>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: El lenguaje de señas y la calidad de atención al usuario en una municipalidad de Lima, 2019							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Lenguaje de señas				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cómo se relaciona el lenguaje de señas y la calidad de atención al usuario en una Municipalidad de Lima, 2019?	Establecer la relación que existe entre el lenguaje de señas y la calidad de atención al usuario en una Municipalidad de Lima, 2019.	Si existe relación entre el lenguaje de señas con la calidad de atención al usuario en una Municipalidad de Lima, 2019.	Utilización	- Atención de acuerdo a ley.	1	Escala de Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Malo 19-24 Regular 25-28 Bueno 29-33
				- Gratuito	2		
				- Establecimiento de horarios	3		
				- Información	4		
Conocimiento	- Intérpretes lengua de señas	5	Escala de Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Malo 19-24 Regular 25-28 Bueno 29-33			
		- Entendimiento			6		
		- Cultura sorda			7		
		- Capacitación			8		
Comprensión	- Fluidez	9	Escala de Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Malo 19-24 Regular 25-28 Bueno 29-33			
		- Tolerancia			10		
		- Respeto			11		
		- Paciencia			12		

Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 2/Dependiente: Calidad de atención al usuario				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cómo se relaciona el uso del lenguaje de señas y la calidad de atención del usuario en una Municipalidad de Lima, 2019?	Determinar la relación que existe entre el uso del lenguaje de señas y la calidad de atención del usuario en una Municipalidad de Lima, 2019.	Existe relación entre el uso del lenguaje de señas y la calidad de atención del usuario en una Municipalidad de Lima, 2019.	Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad - Competente - Iniciativa - Útil 	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	Escala de Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	<p>Malo 22-24</p> <p>Regular 25-27</p> <p>Bueno 28-30</p>
¿Cómo se relaciona la comprensión del lenguaje de señas y la calidad de atención del usuario en una Municipalidad de Lima, 2019?	Determinar la relación que existe entre la comprensión del lenguaje de señas y la calidad de atención del usuario en una Municipalidad de Lima, 2019.	Existe relación entre la comprensión del lenguaje de señas y la calidad de atención del usuario en una Municipalidad de Lima, 2019.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez - Oportunidad - Capacidad de respuesta - Minimizando errores 	<p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p>		
¿De qué manera se relaciona el conocimiento del lenguaje de señas y la calidad de atención del usuario en una Municipalidad de Lima, 2019?	Determinar la relación que existe entre el conocimiento del lenguaje de señas y la calidad de atención del usuario en una Municipalidad de Lima, 2019.	Existe relación entre el conocimiento del lenguaje de señas y la calidad de atención del usuario en una Municipalidad de Lima, 2019.	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Vocación - Flexibilidad - Igualdad de trato - Fiscalizable 	<p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p>		

Diseño de investigación:	Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:	Método de análisis de datos:
<p>Enfoque: Cuantitativo. Tipo: Básica. Método: Hipotético- deductivo Diseño: No experimental de corte transversal</p>	<p>Población: 50 Muestra: 45 Muestreo probabilístico aleatorio.</p>	<p>Técnicas: Encuestas. Instrumentos: Cuestionarios.</p>	<p>Descriptivo: Se aplicaron tablas, gráficos de acuerdo a la frecuencia de las variables y dimensiones. Inferencial: Se aplicó Rho de Spearman.</p>

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Lenguaje de Señas	Es una forma de expresión y configuración gesto-espacial mediante el cual las personas con deficiencia auditiva pueden comunicarse con su medio.	Se aplicó un cuestionario y se definieron tres dimensiones utilización, conocimiento y comprensión.	Utilización	<ul style="list-style-type: none"> - Atención de acuerdo a ley - Gratuito - Establecimiento de horarios 	Ordinal, Likert. Malo Regular Bueno
			Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Intérpretes lengua de señas - Entendimiento - Cultura sorda 	
			Comprensión	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Capacitación - Tolerancia 	
Calidad de atención al usuario	Son todas aquellas herramientas que tienen como función brindar un servicio de excelente entre cliente y en este caso la entidad estatal. Lo que busca es establecer excelentes formas de relaciones, ambiente equilibrado enfocado al servicio, de tal forma que la persona al retirarse del lugar tenga la impresión de una buena atención.	Se aplicó un cuestionario y se definieron tres dimensiones: Efectividad, eficiencia y empatía.	Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad - Competente - Iniciativa - Útil 	Ordinal, Likert. Malo Regular Bueno
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez - Oportunidad - Capacidad de respuesta - Minimizando errores 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Vocación - Flexibilidad - Igualdad de trato - Fiscalizable 	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Instrumento de Lenguaje de Señas

Estimados participantes, reciban un cordial saludo ante ustedes me presento soy la Licenciada en Comunicación Social Claudia Alexandra Aspillaga Vargas y estoy realizando la investigación sobre el lenguaje de señas y la calidad de atención al usuario en una municipalidad de Lima, 2019.

Este cuestionario, tiene por objetivo medir la variable lenguaje de señas. Esta información es privada y los datos obtenidos son reservados, anónimos y válidos para los fines académicos de esta investigación. Por lo que le agradecemos que en su desarrollo sea completamente veraz, objetivo y exacto al seleccionar sus respuestas.

Acepto la administración de datos en el estudio de forma anónima,
confidencial y ética. SI ()

Instrucciones:

Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

DIMENSIONES		5	4	3	2	1
N°	DIMENSIÓN 1: Utilización					
1	Considera que se brinda atención de acuerdo a ley 29535 "Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana".					
2	La atención en lenguaje de señas es gratuito.					
3	Existen horarios específicos de atención en la municipalidad.					
4	Considera que la información solicitada se entrega en lenguaje de señas.					

N°	DIMENSIÓN 2: Conocimiento					
5	Se cuenta con intérprete de lenguaje de señas.					
6	Entienden la comunicación de lenguaje de señas.					
7	Se tiene conocimiento sobre la cultura sorda.					
8	El personal del área de atención al cliente está capacitado en lenguaje de señas.					
N°	DIMENSIÓN 3: Comprensión					
9	Considera que es entendible la conversación en lenguaje de señas.					
10	Considera que el personal de la municipalidad al atender a personas con discapacidad auditiva es empático.					
11	Considera que la comunicación en lenguaje de señas se brinda con respeto.					
12	Considera que el personal es paciente al brindar el servicio.					

Instrumento de Calidad de atención al usuario

Estimados participantes, reciban un cordial saludo ante ustedes me presento soy la Licenciada en Comunicación Social Claudia Alexandra Aspillaga Vargas y estoy realizando la investigación sobre el lenguaje de señas y la calidad de atención al usuario en una municipalidad de Lima, 2019.

Este cuestionario, tiene por objetivo medir la variable calidad de atención al usuario. Esta información es privada y los datos obtenidos son reservados, anónimos y válidos para los fines académicos de esta investigación. Por lo que le agradecemos que en su desarrollo sea completamente veraz, objetivo y exacto al seleccionar sus respuestas.

Acepto la administración de datos en el estudio de forma anónima,
confidencial y ética. SI ()

Instrucciones:

Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

DIMENSIONES		5	4	3	2	1
N°	DIMENSIÓN 1: Efectividad					
13	Considera que hay personal disponible para la atención en la municipalidad.					
14	Considera que los empleados responden a sus requerimientos.					
15	Considera que el personal de la municipalidad se muestra atento.					
16	Considera que el servicio recibido en la municipalidad le ha sido útil.					

N°	DIMENSIÓN 2: Eficiencia					
17	Considera que la municipalidad respeta y garantiza este derecho que establece la ley 29535 “Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana”.					
18	Considera que recibe la atención oportuna cuando lo solicita.					
19	Considera que la municipalidad tiene capacidad de respuesta frente a su solicitud.					
20	Considera que el servicio recibido en la municipalidad está exento de errores.					
N°	DIMENSIÓN 3: Empatía					
21	Considera que el servicio brindado es realizado con vocación de servicio.					
22	Considera que el personal de la municipalidad al entregar la información es flexible.					
23	Considera que la atención recibida por parte de los empleados es igualitaria y sin discriminación.					
24	Considera que el servicio ofrecido por la municipalidad es fiscalizable por órganos internos o externos.					

Anexo 4. Certificado de validez de instrumentos

Certificado de validez del instrumento que mide la variable 1: lenguaje de señas

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Utilización	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que se brinda atención de acuerdo a ley 29535 “Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana”.	x		x		x		
2	La atención en lenguaje de señas es gratuito.	x		x		x		
3	Existen horarios específicos de atención en la municipalidad.	x		x		x		
4	Considera que la información solicitada se entrega en lenguaje de señas.	x		x		x		
	Dimensión 2: Conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se cuenta con intérprete de lenguaje de señas.	x		x		x		
6	Entienden la comunicación de lenguaje de señas.	x		x		x		
7	Se tiene conocimiento sobre la cultura sorda.	x		x		x		
8	El personal del área de atención al cliente está capacitado en lenguaje de señas.	x		x		x		
	Dimensión 3: Comprensión	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que es entendible la conversación en lenguaje de señas.	x		x		x		
10	Considera que el personal de la municipalidad al atender a personas con discapacidad auditiva es empático.	x		x		x		
11	Considera que la comunicación en lenguaje de señas se brinda con respeto.	x		x		x		
12	Considera que el personal es paciente al brindar el servicio.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr/ Mg: __Dr. Luis Alberto Arcos Salazar__ _

DNI: 01321431_____

Especialidad del validador: _____ Doctor en Administración _____

__06__ de __Octubre__ del 2022__


Dr. Ing. Luis Alberto Arcos Salazar
Ing. Mecánico Electricista
CIP - 63409

Firma del Experto Informante

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Certificado de validez del instrumento que mide la variable 2: calidad de atención al usuario

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Efectividad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que hay personal disponible para la atención en la municipalidad.	x		x		x		
2	Considera que los empleados responden a sus requerimientos.	x		x		x		
3	Considera que el personal de la municipalidad se muestra atento.	x		x		x		
4	Considera que el servicio recibido en la municipalidad le ha sido útil.	x		x		x		
	Dimensión 2: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que la municipalidad respeta y garantiza este derecho que establece la ley 29535 "Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana".	x		x		x		
6	Considera que recibe la atención oportuna cuando lo solicita.	x		x		x		
7	Considera que la municipalidad tiene capacidad de respuesta frente a su solicitud.	x		x		x		
8	Considera que el servicio recibido en la municipalidad está exento de errores.	x		x		x		
	Dimensión 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que el servicio brindado es realizado con vocación de servicio.	x		x		x		
10	Considera que el personal de la municipalidad al entregar la información es flexible.	x		x		x		
11	Considera que la atención recibida por parte de los empleados es igualitaria y sin discriminación.	x		x		x		
12	Considera que el servicio ofrecido por la municipalidad es fiscalizable por órganos internos o externos.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr/ Mg: __Dr. Luis Alberto Arcos Salazar__ _

DNI: 01321431_____

Especialidad del validador: _____ Doctor en Administración _____

__06__ de __Octubre__ del 2022__


Dr. Ing. Luis Alberto Arcos Salazar
Ing. Mecánico Electricista
CIP - 63409

Firma del Experto Informante

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Certificado de validez del instrumento que mide la variable 1: lenguaje de señas

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Utilización	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que se brinda atención de acuerdo a ley 29535 “Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana”.	x		x		x		
2	La atención en lenguaje de señas es gratuito.	x		x		x		
3	Existen horarios específicos de atención en la municipalidad.	x		x		x		
4	Considera que la información solicitada se entrega en lenguaje de señas.	x		x		x		
	Dimensión 2: Conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se cuenta con intérprete de lenguaje de señas.	x		x		x		
6	Entienden la comunicación de lenguaje de señas.	x		x		x		
7	Se tiene conocimiento sobre la cultura sorda.	x		x		x		
8	El personal del área de atención al cliente está capacitado en lenguaje de señas.	x		x		x		
	Dimensión 3: Comprensión	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que es entendible la conversación en lenguaje de señas.	x		x		x		
10	Considera que el personal de la municipalidad al atender a personas con discapacidad auditiva es empático.	x		x		x		
11	Considera que la comunicación en lenguaje de señas se brinda con respeto.	x		x		x		
12	Considera que el personal es paciente al brindar el servicio.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Sí hay suficiencia en el instrumento**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Sandra Dulanto Martinez**

DNI: 09447154

Especialidad del validador: **Investigación y Docencia Universitaria**

7 de octubre de 2022



Firma del Experto Informante

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Certificado de validez del instrumento que mide la variable 2: calidad de atención al usuario

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Efectividad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que hay personal disponible para la atención en la municipalidad.	x		x		x		
2	Considera que los empleados responden a sus requerimientos.	x		x		x		
3	Considera que el personal de la municipalidad se muestra atento.	x		x		x		
4	Considera que el servicio recibido en la municipalidad le ha sido útil.	x		x		x		
	Dimensión 2: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que la municipalidad respeta y garantiza este derecho que establece la ley 29535 "Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana".	x		x		x		
6	Considera que recibe la atención oportuna cuando lo solicita.	x		x		x		
7	Considera que la municipalidad tiene capacidad de respuesta frente a su solicitud.	x		x		x		
8	Considera que el servicio recibido en la municipalidad está exento de errores.	x		x		x		
	Dimensión 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que el servicio brindado es realizado con vocación de servicio.	x		x		x		
10	Considera que el personal de la municipalidad al entregar la información es flexible.	x		x		x		
11	Considera que la atención recibida por parte de los empleados es igualitaria y sin discriminación.	x		x		x		
12	Considera que el servicio ofrecido por la municipalidad es fiscalizable por órganos internos o externos.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Sí hay suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Dra. Sandra Dulanto Martinez

DNI: 09447154

Especialidad del validador:

Investigación y Docencia Universitaria

7 de octubre de 2022



Firma del Experto Informante

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Certificado de validez del instrumento que mide la variable 1: lenguaje de señas

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Utilización	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que se brinda atención de acuerdo a ley 29535 “Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana”.	x		x		x		
2	La atención en lenguaje de señas es gratuito.	x		x		x		
3	Existen horarios específicos de atención en la municipalidad.	x		x		x		
4	Considera que la información solicitada se entrega en lenguaje de señas.	x		x		x		
	Dimensión 2: Conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se cuenta con intérprete de lenguaje de señas.	x		x		x		
6	Entienden la comunicación de lenguaje de señas.	x		x		x		
7	Se tiene conocimiento sobre la cultura sorda.	x		x		x		
8	El personal del área de atención al cliente está capacitado en lenguaje de señas.	x		x		x		
	Dimensión 3: Comprensión	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que es entendible la conversación en lenguaje de señas.	x		x		x		
10	Considera que el personal de la municipalidad al atender a personas con discapacidad auditiva es empático.	x		x		x		
11	Considera que la comunicación en lenguaje de señas se brinda con respeto.	x		x		x		
12	Considera que el personal es paciente al brindar el servicio.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir []

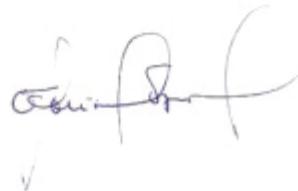
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: OCTAVIO MOISES VARGAS MEJÍA

DNI: 09144076

Especialidad del validador: GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

06 de OCTUBRE _del 2022



Firma del Experto Informante
M. Sc. Octavio M. Vargas Mejía
D.N.I 09144076

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Certificado de validez del instrumento que mide la variable 2: calidad de atención al usuario

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Efectividad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que hay personal disponible para la atención en la municipalidad.	x		x		x		
2	Considera que los empleados responden a sus requerimientos.	x		x		x		
3	Considera que el personal de la municipalidad se muestra atento.	x		x		x		
4	Considera que el servicio recibido en la municipalidad le ha sido útil.	x		x		x		
	Dimensión 2: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que la municipalidad respeta y garantiza este derecho que establece la ley 29535 "Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana".	x		x		x		
6	Considera que recibe la atención oportuna cuando lo solicita.	x		x		x		
7	Considera que la municipalidad tiene capacidad de respuesta frente a su solicitud.	x		x		x		
8	Considera que el servicio recibido en la municipalidad está exento de errores.	x		x		x		
	Dimensión 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que el servicio brindado es realizado con vocación de servicio.	x		x		x		
10	Considera que el personal de la municipalidad al entregar la información es flexible.	x		x		x		
11	Considera que la atención recibida por parte de los empleados es igualitaria y sin discriminación.	x		x		x		
12	Considera que el servicio ofrecido por la municipalidad es fiscalizable por órganos internos o externos.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir []

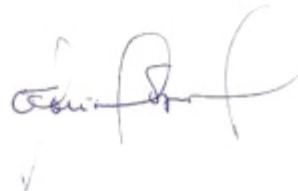
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: OCTAVIO MOISES VARGAS MEJÍA

DNI: 09144076

Especialidad del validador: GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

06 de OCTUBRE _del 2022



Firma del Experto Informante
M. Sc. Octavio M. Vargas Mejía
D.N.I 09144076

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo 5: Prueba de normalidad

Prueba de normalidad

Variables	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		GI	Sig.
Lenguaje de señas	0.786	45	0.001
Calidad Atención Usuario	0.948	45	0.042

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Mediante el análisis inferencial de la prueba de normalidad se efectuó la prueba de Shapiro-Wilk, debido que, la cantidad de participantes en la investigación fueron GI = 45, menor a 50. Para determinar si la información de las variables guardan una proporción normal. Obteniéndose como significancia resultados por debajo a 0.05, por lo que, el método es no paramétrico, empleándose en este estudio la prueba Rho de Spearman.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesores de Tesis titulada: "El lenguaje de señas y la calidad de atención al usuario en una municipalidad de Lima,2019", cuyo autor es ASPILLAGA VARGAS CLAUDIA ALEXANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
OSCANOA RAMOS ANGELA MARGOT DNI: 41494560 ORCID: 0000-0003-2373-1300	Firmado electrónicamente por: AOSCANOARA el 07- 01-2023 08:00:57

Código documento Trilce: TRI - 0509271