



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Análisis de los Servicios de Atención a las Personas con
Discapacidad Auditiva en una Institución de Justicia,
2022**

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

AUTORA:

Grados Alvarez, Gisella Erika (orcid.org/0000-0003-2332-5855)

ASESOR:

Dr. Nolazco Labajos Fernando Alexis (orcid.org/0000-0001-8910-222X)

CO-ASESORA:

Dra. Romero Espino, Angie Luisa (orcid.org/0000-0003-4718-1489)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural.

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres Orlando Manuel y Nimia Graciela, por haberme enseñado el camino del estudio y progreso. A mi esposo Martin, a mis hijos Sofía y Santiago por su paciencia y comprensión durante el período de estudios.

Agradecimiento

A cada uno de los docentes que me enseñaron en cada ciclo de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, especialmente a mi asesor de tesis Dr. Fernando Nolazco Labajos por sus aportes y sugerencias para mejorar el presente trabajo.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización	12
3.3 Escenario de estudio	12
3.4 Participantes	14
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.6 Procedimiento	15
3.7 Rigor científico	16
3.8 Método de análisis de información	17
3.9 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Categorización de las variables	
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 4: Certificados de validación de expertos	
Anexo 5: Matriz de respuestas de las entrevistas	
Anexo 6: Constancia de haber aplicado el instrumento	

Anexo 7: Pantallazo de software de Turnitin

Anexo 8: Dictamen de la sustentación de tesis

Anexo 9: Evidencias.

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Categorías y sub categorías de la investigación	12
Tabla 2: Participantes elegidos para la presente investigación	14

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Red de la categoría: Servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva	18
Figura 2: Red de la subcategoría: Canales de atención a las personas con discapacidad auditiva.	19
Figura 3: Red de la sub categoría Comunicación con las personas con discapacidad auditiva	20
Figura 4: Red de la subcategoría Valores organizacionales en la atención a las personas con discapacidad auditiva	21
Figura 5: Red Emergente Capacitación	22
Figura 6: Emergente empatía	23

RESUMEN

La investigación propuso como categoría los servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva, formulándose como objetivo principal: Analizar los aspectos vinculados con los servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022. Así también, se formularon como objetivos específicos: a) Analizar los canales de atención existentes en los servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022; b) Analizar de qué modo se realiza la comunicación en los servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022; y c) Analizar los valores organizacionales presente en el servicio de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022. El desarrollo del trabajo fue bajo el enfoque metodológico cualitativo empleándose como instrumento la guía de entrevista, aprobada por expertos en Gestión Pública, lo que permitió concluir que la institución judicial materia de estudio, implementó diversos servicios de atención al público, pero todos dirigidos a una población que se comunica de manera oral y en idioma español, no contemplándose un servicio específico y diseñado para las personas con discapacidad auditiva en su propio lenguaje, por lo que se debía contar con un intérprete y difundir información de la institución en lenguaje de señas.

Palabras clave: canales de comunicación, discapacidad auditiva y valores organizacionales.

ABSTRACT

The research proposed care services for people with hearing disabilities as a category, formulating as main objective: Analyze the aspects related to care services for people with hearing disabilities in a justice institution, 2022. Likewise, there were formulated as specific objectives: a) Analyze existing care channels in care services for people with hearing disabilities in a justice institution, 2022; b) Analyze how communication is carried out in the care services for people with hearing disabilities in a justice institution, 2022; and c) Analyze the organizational values present in the care service for people with hearing disabilities in a justice institution, 2022. The development of the work was under the qualitative methodological approach, using the interview guide, approved by experts in Public Management, as an instrument, which allowed us to conclude that the judicial institution subject of study, implemented various services for the public, but it aimed at a population that communicates orally and in Spanish not contemplating a specific service designed for people with hearing disabilities in their own language, so an interpreter must be available and information from the institution must be disseminated in sign language.

Keywords: communication channels, hearing impairment and organizational values.

I. INTRODUCCIÓN

Existen diversos documentos nacionales e internacionales que declaran el derecho de las personas con discapacidad auditiva para que el sistema judicial garantice su acceso a la comunicación dentro del ámbito judicial y se ha logrado por ejemplo que los medios de comunicación se ocupen del tema de la discapacidad (Vazquez-Barrio et al, 2021) sin embargo, la institución de justicia materia del presente trabajo no ha adaptado algún servicio ni asignado recursos humanos o materiales que aseguren la equidad de trato para el referido grupo de personas.

A nivel internacional, en los estudios revisados se evidenció las dificultades que afrontaron en España, los estudiantes universitarios con diferentes grados de discapacidad auditiva al llevar el idioma inglés y que se recurrió al uso de técnicas de versión audiovisual para que puedan estudiar (Hornero, A. y Gonzalez-Vera, P., 2020). Así también, las deficiencias que se presentan al atender personas con dicha discapacidad y en países como el mencionado, fueron superadas al asignarse intérpretes en Lenguaje de Señas, lo que fue resaltado al estudiarse la Directiva 2010/64/UE y su impacto en la legislación española, ya que fue considerado como un avance en el campo procesal en beneficio de las personas con problemas de origen auditivo, regulando el derecho a la interpretación y traducción en juicios penales para la comunidad sorda por el Parlamento Europeo (Ibáñez, 2019). Por otro lado, en México, se desarrolló la aplicación tecnológica denominada Voz y Señas, al cual se le incorporó diferentes idiomas, facilitando la comunicación y socialización con las personas sordas, al encontrarse presente los componentes para la comunicación: emisor, mensaje y receptor, siendo dicho dispositivo de utilidad en los servicios públicos (Martínez, 2019).

Además, es conveniente recoger lo concertado en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la cual fijó el deber de los países firmantes de asegurar que cualquier persona con discapacidad acceda al sistema judicial en similares condiciones que el resto de ciudadanos (Organización de Naciones Unidas, 2006).

En Perú, se emitió la Ley General de las personas con discapacidad y su respectivo Reglamento, que establecieron el deber de las instituciones dedicadas a la administración de justicia para que brinden a los discapacitados los medios que

aseguren su desplazamiento, comprensión y comunicación. En este último punto, se consideró que todas las instituciones públicas debían contar con traductores de Lenguaje de Señas Peruana, en adelante LSP. (Congreso de la República del Perú, 2012). Por su parte, el Poder Judicial del Perú, emitió la Resolución Administrativa N° 266-2010-CE-PJ adhiriéndose a las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad. Dicha adhesión implicó entre otros temas, que las Cortes Superiores del país preparen sus servicios judiciales y recursos para asegurar la igualdad de trato para dicho grupo de personas. (Consejo Ejecutivo del Poder Judicial del Perú, 2010).

De los documentos mencionados, se verifica la existencia de mecanismos que favorecen a la igualdad y equidad de trato para las personas, buscando garantizar el ejercicio y defensa de sus derechos, sin embargo, ello no se ajusta a la realidad, ya que por ejemplo, sobre el reconocimiento de su capacidad jurídica solo se cumple parcialmente la Convención sobre los derechos de las persona con discapacidad (Martinez, A., 2019; Constantino, R., 2020). Así también, al revisar la normatividad procesal del Perú, se evidencia que los juicios se desarrollan sobre la formación de expedientes físicos, audiencias físicas o virtuales y en lenguaje oral, lo cual aún se mantiene con el Expediente Judicial Electrónico, en adelante EJE y el hecho de no contar con información en otro lenguaje sobre el servicio de justicia y desarrollo de los procesos judiciales.

La problemática descrita en el párrafo anterior, no es ajena en la institución judicial de estudio, sus órganos jurisdiccionales, administrativos y servicios al usuario emplean dichos sistemas, aplican las normas procesales existentes y no cuentan con servicio de intérprete de LSP o alguno incorporado al Registro de Peritos Judiciales, en adelante REPEJ, según Resolución Administrativa N° 00277-2022-P-CSJLI-PJ (Corte Superior de Justicia de Lima, 2022).

Entre los posibles motivos de carecer de servicios de atención que aseguren a las personas no oyentes acceder al sistema judicial, serían la falta de implementación de acciones de inclusión dentro de la institución a favor de dicho grupo de personas, el desconocimiento sobre las limitaciones padecidas por las personas no oyentes al enfrentarse a un mundo predominante oral y cuya comunicación es en idioma español, así como la falta de empatía y sensibilización entre sus colaboradores sobre la discapacidad auditiva.

Ante lo señalado, se planteó la pregunta principal: ¿Cuál es la situación de los servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022? y las siguientes preguntas específicas: a) ¿Qué canales de atención se emplean para atender a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022?; b) ¿Cómo se realiza la comunicación en los servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022? y c) ¿Cuáles son los valores organizacionales que se encuentran presente en el servicio de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022?.

El presente trabajo se justifica desde la Teoría del Desarrollo Organizacional, porque busca la adaptación de los servicios a los diferentes cambios y tendencias, con la finalidad de mejorar sus actividades, alcanzar la eficiencia en ellas y la satisfacción de los usuarios. Así también, se sustenta en el enfoque de la inclusión social porque se busca la intervención de los ciudadanos en la sociedad y se alcance la igualdad entre todos sin que exista diferenciación por algún motivo o razón.

La justificación práctica se cumple, porque a partir de los resultados se pretende fomentar la revisión y adaptación de los servicios de atención a los usuarios, especialmente a las personas no oyentes, así también, se busque la elaboración de información de los servicios del sistema judicial en otro lenguaje para que pueda ser entendido por cualquier persona. Así mismo, se cumple con la justificación metodológica, en la medida que la entrevista permite recoger las experiencias del personal en la atención brindada a las personas no oyentes al acudir a los servicios judiciales.

Se formuló como objetivo general para la investigación: Analizar los aspectos vinculados con los servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022 y los objetivos específicos fueron: a) Analizar los canales de atención existentes en los servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022; b) Analizar de qué modo se realiza la comunicación en los servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022; y c) Analizar los valores organizacionales presente en el servicio de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Esta parte del trabajo delimita los aspectos de la literatura, inicialmente se mencionan algunos trabajos publicados respecto a la problemática de estudio y seguidamente, se recoge la información obtenida de verificar literatura sobre teorías y enfoques que explican el problema de estudio.

En el ámbito nacional, respecto al tema de servicios de atención en una institución pública, se revisó la investigación sobre un órgano que administra justicia para analizar la clase de valor público que surge de los diferentes servicios que brinda una institución pública para atender a los ciudadanos, siendo indispensable que los mismos respondan a lo requerido por la población. Este se efectuó bajo el enfoque cualitativo, obteniéndose como resultado que en dicha institución no se generaba valor público con los servicios que brindaban. Se concluyó que las instituciones públicas se encuentran obligadas a dar valor público por lo que debían fijar y medir para generarlo, buscando ofrecer a los ciudadanos servicios de calidad. (Carrasco, 2022). En esa misma línea, sobre las mejoras de los servicios de atención en una institución de justicia, se accedió a la investigación realizada en la ciudad de Chiclayo, en la cual se formuló pautas decisivas y de importancia en la búsqueda de perfeccionar la calidad del servicio para atender a las personas que acuden al Ministerio Público en dicha localidad. La investigación fue mixta, desarrollándose encuestas y entrevistas, concluyéndose que las mejoras se podían alcanzar con el incremento de asignación económica para las Fiscalías penales, lo que permitiría reestructurar los locales de la institución, facilitándose el acceso de la población adulta y a quienes padecieran de alguna discapacidad. (Bayes, 2022). Por otro lado, en Trujillo, se desarrolló una investigación para determinar y analizar la contribución de la modernización de la gestión municipal y mejorar la atención al ciudadano. El enfoque de investigación fue mixto, aplicando cuestionarios y guías de entrevista, concluyendo que la modernización de la gestión permite marcar la diferencia en la atención al usuario a través de los servicios de atención (Espinoza, 2019).

En relación a las personas no oyentes, se evaluó la importancia y validez de la comunicación de señas y su reconocimiento a favor de dicha población, lo cual debía considerarse en el ámbito judicial, pues en la mayoría de Cortes Superiores

del Perú, se les brindó el trato de una persona oyente sin evaluarse las limitaciones de la comunicación que pudieran existir. Concluyeron que el grupo de personas con discapacidad auditiva tenían su propia cultura y lenguaje para comunicarse lo cual debía respetarse, más aún si la Lengua de Señas Peruana, fue reconocida por el ordenamiento legal peruano. (Bermúdez et al, 2020). Así también, se analizó el derecho a la información que tenían las personas no oyentes y la discriminación que sufrían en la Municipalidad de Huaral, al no recibir atención. El enfoque de investigación fue cualitativo y se concluyó, que no se implementaron en dicho gobierno local algún medio de comunicación con las personas no oyentes, lo que trajo como consecuencia la afectación a su derecho a la información y libre desarrollo. (Barreto, 2017).

Acerca de las investigaciones revisadas a nivel internacional, que abordaron la atención que recibieron las personas no oyentes en diferentes ámbitos, se encontró aquella que analizó si el sistema judicial de España había implementado los servicios de interpretación en Lenguaje de Señas dirigido al grupo de no oyentes por considerarlo como un derecho lingüístico o desde el enfoque de la discapacidad. El estudio se hizo bajo el enfoque cualitativo, para ello el investigador revisó diferentes legislaciones europeas y españolas, concluyendo que la administración de justicia española incorporó intérpretes de lengua de signos desde un enfoque de discapacidad e igualdad. Por otro lado, se estableció que la inclusión de dichos intérpretes en el Registro Oficial de traductores e intérpretes judiciales de dicho país se requería de la opinión de los profesionales no oyentes y oyentes traductores en lenguaje de señas. (Gonzales-Montesino, 2020).

En Colombia, se realizó la investigación para estudiar el modo de la atención psicológica brindada a las personas no oyentes, recogándose las experiencias tanto de los profesionales de dicha disciplina y evaluados. El enfoque elegido para el desarrollo del trabajo fue el cualitativo, concluyéndose, que los procedimientos de atención brindado por los profesionales de Psicología a las personas con discapacidad auditiva no se encontraban definidas como para el resto de personas y que dichos profesionales no estaban preparados para la atención al no conocer la cultura ni Lenguaje de Señas de las personas no oyentes. (Martínez, 2020). Mientras en Chile, se elaboró un ensayo en el cual se mostró la construcción social

de la población sorda en dicho país, siendo su objetivo identificar si se realizaba desde la diferencia o desde la discapacidad de la persona no oyente. El estudio se ejecutó bajo los lineamientos del enfoque cualitativo, realizándose la revisión y análisis de documentos, así como la valoración de los elementos de la cultura sorda en Chile. Se concluyó la importancia que los ciudadanos tuvieran la predisposición de conocer la cultura sorda y su lengua para tener la oportunidad de aprender de dicho grupo social y acabar con las desigualdades. (Muñoz, 2020).

En España, también se realizó un estudio para conocer las opiniones de las personas con discapacidad sensorial, respecto al acceso a la cultura audiovisual en el aspecto socioeducativo. Para el trabajo se utilizó la metodología mixta, empleando instrumentos cuantitativos y cualitativos como cuestionarios y entrevistas semi estructuradas, constatándose los obstáculos que enfrentaban en los ámbitos educativo y social. Se concluyó, la necesidad de perfeccionar los temas educativos y culturales en la búsqueda de fomentar la igualdad de oportunidades para el grupo que padecía la discapacidad sensorial, así como, aprovechar el desarrollo tecnológico como canal para la información. (Gallardo-López, 2019). Así también, en Colombia se estudió sobre la forma de comunicación y cultura de los individuos con discapacidad auditiva, analizándose las formas de interacción comunicativa entre las personas oyentes y quienes padecían de discapacidad auditiva. El investigador optó por realizar su estudio bajo las líneas del enfoque cualitativo, concluyéndose que existía una marcada imposición del lenguaje oral y la escritura en castellano, no empleándose el lenguaje de señas, usado generalmente por las personas con discapacidad auditiva. Así mismo, que se habían posicionado y destacado dentro del ámbito académico de las ciencias sociales. (Abello, 2017).

De lo señalado, se advierte que a nivel nacional e internacional se abordaron las trabas o problemas padecidos por las personas con discapacidad auditiva al requerir ser atendidas o evaluadas en diferentes servicios, así como la forma como algunos países han adaptado algunos servicios en el ámbito judicial para comunicarse con ellas o que se les permita puedan ejercer derechos fundamentales. Es así, que para la presente investigación se recogió la Teoría del Desarrollo Organizacional, la cual propugna que dentro de una institución o entidad es necesario alcanzar la eficiencia en sus acciones o actividades, así como el

bienestar de quienes la integran (Beckhar, 1996, citado por Hernández et al., 2011). En esa misma línea, también se menciona que por dicha teoría se busca el cambio de la estructura, valores y posturas de una institución, de tal forma que se adecúen a los cambios tecnológicos y surgimiento de nuevos mercados. (Bennis, 1969, citado por Guizar, 2008), por lo tanto, la referida teoría se relaciona con la presente investigación, si se tiene en cuenta que los diferentes servicios de una institución deben adaptarse a los diferentes cambios y tendencias, lo cual también involucra a sus trabajadores, quienes también deben encontrarse dispuestos a ser parte de esa transformación, con el fin de mejorar sus actividades y alcanzar la eficiencia en ellas. Parte del referido cambio se encuentra, el uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS), entre las que se encuentran aparatos tecnológicos que posibilitan transferir información entre distintos sistemas que tienen registros generales. Dichas aplicaciones conformadas por medios informáticos, redes y telecomunicaciones facilitan la comunicación. (Romani, 2009, citado por Salas, 2019). En ese sentido, todas las personas deben usar las nuevas tecnologías para alcanzar una administración digital efectiva (Chávez et al, 2022) lo cual resulta aplicable a la institución de justicia materia de estudio, pues su uso permitirá que sus servidores puedan comunicarse y atender a las personas no oyentes.

En el presente estudio también, se tuvo en cuenta el Enfoque de Inclusión Social, que es el proceso por el cual se empodera a las personas de manera individual o grupal para participar en la sociedad y puedan aprovechar sus oportunidades. Así mismo, facilita que los individuos participen en las iniciativas que repercutirán en ellos, y puedan acceder a cualquier espacio de la sociedad. Por la inclusión social, también se logra la igualdad y permite disminuir las brechas de productividad, educación, informalidad y aspectos laborales que se presentan como las principales causas de la desigualdad (Banco Mundial, 2014; CEPAL, 2014, citados por Muñoz-Pogossian y Barrantes, 2016). En efecto, se requiere que la institución de justicia materia de la presente investigación facilite el acceso de las personas no oyentes a cualquiera de sus servicios (físico o virtual) en igualdad de condiciones que las personas oyentes, ya sea para solicitar atención, recibir información u orientación, conocer un proceso judicial, entre otros temas.

En otras palabras, la inclusión implica, hacer ajustes a todos los niveles de la sociedad, no realizar acciones para eximir de algo, es prestar atención, entender el problema de la discapacidad auditiva (Castillo, R. y Florez-Martelo S., 2020) ya que no se generan espacio para las persona no oyentes, por el contrario se realizan acciones de exclusión, como es el uso de la lengua castellana por los oyentes para la comunicación. (Casalla, E. y Arjones, M., 2022)

En lo que respecta a la categoría servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva, se recogió las definiciones sobre servicios, discapacidad en general y discapacidad auditiva. Respecto a servicios, se señaló que son un grupo de acciones aisladas o relacionadas que pueden ser identificables y ofrecidas a los clientes según sea el caso, en la búsqueda de satisfacer una necesidad o requerimiento. Así también, el servicio puede ser material o inmaterial. (Albrecht, 1994; Kotler et al., citados por Aldana y Vargas, 2014). La institución materia de estudio, administra justicia, pero presta diferentes servicios conexos y requeridos por cualquier persona, en este caso, se abordó aquel que se encuentra dirigido a brindar atención a las personas no oyentes.

Por otro lado, la discapacidad se define como el defecto o imperfección física, intelectual o sensitiva de carácter temporal o definitivo que aminora la capacidad de alguna persona para desenvolverse día a día y que se puede ver afectada también por factores sociales y económicos. (Muñoz, 2010, citado por Hernández, 2015). Otro aspecto, es que reduce el funcionamiento de alguna parte del cuerpo o es impedimento para hacer algo. (Duque y Duque, 2020). Es decir, que hay una deficiencia en la persona que le impide realizar una actividad como a quienes se les denomina normal. A su vez, la discapacidad auditiva, está referida a la posibilidad o no de escuchar sonidos, sus formas y escalas pueden variar desde una total pérdida del sentido del oído hasta una pérdida parcial. Por esa razón, a las personas con deficiencia auditiva se les debe brindar las condiciones de igualdad en diferentes aspectos, tanto a nivel procesal, físico y comunicacional, esto incluye el recibir información en su propio lenguaje, es decir, el lenguaje de señas. (Tamashiro, 2019; Delgado, 2019).

Respecto a la sub categoría canales de atención a las personas con discapacidad auditiva, se define como los medios que se ponen a disposición de

las personas para que accedan a diferentes servicios ofrecidos por una determinada institución. En otros países, se les denominó como puntos de contactos y son los componentes con el que el ciudadano se relaciona con la institución. El canal presencial, es el servicio que recibe la persona de manera física de parte del servidor de la institución. El canal virtual, es el servicio ofrecido a través de una plataforma virtual por parte de la institución y a la que puede acceder el ciudadano para solicitar algún tipo de servicio. (Secretaría de Gestión Pública Perú, 2015; Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Republica de Colombia, 2011). En el Perú, se consideró como canales de atención a los ciudadanos: la atención presencial, por teléfono, virtual y móvil, mientras en otros países como Colombia, se consideró como puntos de contacto: atención presencial, impreso, telefónico, audiovisual y electrónico (mensajería, foros, portales web, aplicaciones móviles y medios sociales).

De la misma manera, se precisa que por Resoluciones Administrativas N° 201-2020-P-CSJLI-PJ y 220-2020-P-CSJLI-PJ, la institución materia de estudio, teniendo en cuenta las disposiciones por la emergencia Sanitaria debido al COVID-19, adicionó a la atención presencial, los siguientes canales de atención al público en general: correo institucional, chats, teléfono, página web y sistemas electrónicos por la Mesa de Parte Electrónica se permitió el ingreso de escritos y demandas, así como el Módulo de Atención al Usuario, en adelante MAU, para atender al público (Corte Superior de Justicia de Lima, 2020). Un detalle a considerar, en la implementación de dichos servicios, solo se consideró que la información y comunicación sea solo en idioma castellano (oral, escrito y en idioma castellano).

En relación a la sub categoría comunicación con las personas con discapacidad auditiva, se le define como la correlación que existe entre las personas para compartir o transmitirse alguna información. En ese sentido, se requiere confluencia de los componentes mínimos para dicha conexión, es decir, emisor, receptor y mensaje, éste último, involucra a los gestos o signos, como es el lenguaje de señas. Sobre esta forma de comunicación, se precisó que es una lengua natural, en la que se usan expresiones gestuales y la visualización, lo cual permite a las personas sordas comunicarse y desarrollarse. (Thompson, 2008; Federación Nacional de Personas Sordas del Ecuador, FENASEC, 2020). Efectivamente, la

base de dicho lenguaje son los gestos, los cuales tienen que ser bien marcados para que el receptor pueda entender el mensaje y son usados por las personas con discapacidad auditiva de cualquier parte del mundo y en algunos países se les ha reconocido, como ocurrió en el Perú al denominársele Lenguaje de Señas Peruana.

La sub categoría valores organizacionales en la atención de las personas con discapacidad, se refiere a las convicciones que distinguen al personal de una institución, así como el fundamento de la identidad de una institución, así también, permiten la unión entre quienes trabajan en ella. (Arias y Heredia, 2011 citado por Ansa). Dichos valores resultan relevantes porque identifican a la institución y comprometen a sus colaboradores para mejorar las actividades o servicios que brindan. Por otro lado, en una relación de trabajo se encuentran valores sociales, personales, y de formación profesional. El aprecio al trabajo, es el inicio para estimar a su organización, lo que va acompañado de la responsabilidad y esmero en las labores realizadas. (Valbuena et al., 2006).

La institución materia del presente estudio, como parte del Poder Judicial basa su organización y función entre algunos valores como: justicia, imparcialidad, equidad, independencia y calidad, los cuales deben preservarse y mantenerse porque en cada decisión judicial se está determinando o decidiendo el futuro de una o más personas al otorgarse o reconocerse un derecho reclamado. En esa línea, por la equidad se busca dar a las personas lo que merece de acuerdo a lo que hace. (Schenone, 2018) y la calidad, es una constante mejora en el servicio que brinda, así como de las personas. (Aldana y Vargas, 2014).

En el Perú, se estableció una política pública para favorecer a las personas con discapacidad, conforme se estableció en el Plan de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad aprobado por Resolución Ministerial N° 194-2019-MIMP. En dicho documento, se espera que para el 2030 se reduzca la discriminación estructural hacia dichas personas, sin embargo, para conseguir ese objetivo es imprescindible participen los sectores público, privado, así como los ciudadanos, que en conjunto adopten decisiones para eliminar dichos obstáculos o barrera que imposibilitan el desenvolvimiento de las personas que padecen de discapacidad. (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para el estudio, se optó por el enfoque de investigación cualitativo, porque su finalidad es comprender y explorar los fenómenos con su contexto (Hernández et al, 2014), en este caso, fue profundizar y conocer los servicios de atención que brinda la institución materia de la investigación para atender a las personas que padecen de alguna discapacidad auditiva y si estos se encuentran preparados para garantizar la comunicación e información con dichas personas.

Asimismo, es una investigación básica, porque se buscó conocer si los servidores de la institución se encuentran preparados para atender o comunicarse con las personas no oyentes cuando acudan a la sede principal de la institución de estudio. Es básica o fundamental, pues busca conocer un tema para coadyuvar a una sociedad (Rodríguez, 2018). En el estudio se persiguió conocer los servicios implementados por la institución de justicia materia de investigación en el año 2022 y si por medio de ellos, se puede atender a las personas no oyentes. Así mismo, invitar al lector a conocer la cultura del grupo de estudio y abrir la posibilidad de usar mecanismos de comunicación en su propio lenguaje.

En el enfoque cualitativo, el diseño está referido al abordaje en general para el desarrollo del trabajo de investigación (Hernández et al, 2014), es por dicha razón que el diseño de investigación fue fenomenológico, porque se tuvo en cuenta la posición de los participantes al tener que brindar servicio de atención u orientación a las personas no oyentes que acudieron a la sede principal del Distrito Judicial de Lima. Respecto a la fenomenología, se señala que a través de dicho método se recoge las experiencias de los entrevistados, en este caso, se buscó conocer la percepción de los servidores judiciales para atender o comunicarse con una persona no oyente. (Fuster, 2019).

3.2. Categorías, subcategoría y matriz de categorización

Las categorías además de validar la información recogida, permiten asignar nombre a cada unidad analítica. (Marín et al, 2016). Se identificó como única

categoría: servicio de atención a las personas con discapacidad auditiva. En la tabla 1 se detallaron: categoría y subcategorías identificadas.

Tabla 1

Categorías y sub categorías de la investigación

Código	Categorías	Sub categorías
C1	Servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva	Canales de atención Comunicación Valores institucionales
Total	01	03

Nota. Se identifica 01 categoría y 03 sub categorías

La categoría de servicio de atención, fue definida como aquella por la cual se brinda orientación sobre un determinado tema al usuario común, el cual puede realizarse de manera presencial o virtual. Por otro lado, sobre discapacidad auditiva, fue definida como aquella que involucra a las personas con problemas para oír, a quienes se le debe dar el mejor trato y ser empáticos para no interferir en la atención oportuna.

3.3. Escenario de estudio

Es el lugar donde el investigador tiene acceso para recoger información sobre el tema de estudio y establece relación con los informantes. (Taylor & Bogdan, 1987). Para la investigación se eligió la sede principal del Distrito Judicial de Lima, denominada Javier Alzamora Valdez, edificio de 21 pisos, cuya construcción se efectuó entre los años 1953 a 1956 y está situado en el distrito de Lima, en la esquina de dos Avenidas principales: Abancay y Nicolás de Piérola, donde inicialmente funcionó el Ministerio de Educación y desde el año 1993 viene funcionando la institución materia del presente trabajo.

En el referido local, se ubican las oficinas del Presidente de dicha Corte Superior de Justicia, quien es la autoridad de dicha institución y conjuntamente con la Sala Plena y Oficina Distrital de Control de la Magistratura constituyen los Organos de Dirección y Gobierno. Así también se ubica, la oficina del Gerente de Administración Distrital, quien es el encargado de dirigir los sistemas

administrativos, así como, los 03 Jefes de Unidades: de Administración y Finanzas, de Planeamiento y Desarrollo y de Servicios Judiciales, quienes conforman los Organos de Apoyo. Dichos Jefes, deben tener formación profesional en Derecho, Administración, Economía o afines, estudios de Maestría, siendo los responsables de organizar y brindar atención administrativa a través de los respectivos Coordinadores, quienes también deben tener formación universitaria..

Como Organos de Apoyo, se encuentran los órganos jurisdiccionales: Salas Superiores y Juzgados Especializados en constitucional, contencioso administrativo, laboral y familia. Las Salas Superiores están compuestas por 03 Jueces Superiores, 01 Relator, 01 Secretario o Escribano, quienes deben ser Abogados, 14 servidores que realizan labores de apoyo jurisdiccional, la formación también es de Derecho o estudios afines. La mayoría de Juzgados Especializados están integrados por: el Juez, Asistente de Juez, 02 Especialistas Legales o Secretarios Judiciales, quienes deben ser Abogados, 01 Notificador y 01 Archivero. En cada piso o Módulo, se cuenta con 01 Administrador y un Centro de Distribución Modular o Mesa de Partes, generalmente son 02 o 03 servidores que brindan atención al público, pudiendo tener diferente formación profesional o educativa.

De lo descrito, se concluye que dicha Sede judicial alberga personal jurisdiccional y administrativo aproximadamente 1500 personas, cada sector con su propia organización y funciones. Por otro lado, al existir diferentes especialidades y oficinas, es la sede que recibe a la mayor cantidad de ciudadanos, quienes principalmente acuden para iniciar o indagar por sus juicios. En dicha sede se aplicaron el instrumento de recopilación de datos.

3.4. Participantes

Un Participante es la persona que colabora en un estudio como parte de la muestra. (Sánchez et al., 2018). En este punto, se consideró oportuno recoger la información de cinco (05) personas, todos ellos servidores de la institución judicial materia de estudios, quienes ocupan diferentes cargos y funciones en la parte administrativa, jurisdiccional y de apoyo a los juzgados, pero con una característica común: brindan atención al público en general. Asimismo, se tuvo en cuenta los años de experiencia en las actividades que realizan diariamente, lo que permitió brinden información respecto a diferente casuística sobre si con los servicios de

atención implementados por la institución se puede atender a las personas con discapacidad auditiva. En la tabla 2 se detalla a los participantes elegidos.

Tabla 2

Participantes elegidos para la presente investigación

Cantidad	Servidor	Perfil	Motivo	Ubicación
2	Personal administrativo	Formación en Derecho o afines	Atención al público	Centro de Distribución General
1	Especialista Legal	Profesional en Derecho	Participa en la tramitación de los procesos judiciales	Organo jurisdiccional
1	Asistente Social	Profesional de Trabajo Social	Elabora informes psicológicos por disposición de Juzgado	Equipo Multidisciplinario
1	Psicólogo	Profesional en Psicología	Elabora informes psicológicos por disposición de Juzgado	Equipo Multidisciplinario

Elaboración propia

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para reunir información en el enfoque elegido, se requirió tener perspectiva amplia para captar y entender lo sostenido por los participantes, así como evitar influenciar en ellos para obtener alguna respuesta, siendo relevante recoger las experiencias o impresiones que manifiesten. Hernández *et al* (2014). En efecto, la percepción de los participantes enriqueció la investigación pues cada uno expresó su opinión en relación a los servicios de atención dirigidos a personas no oyentes, así como, brindaron sus propuestas para generar canales de información y comunicación con dicho grupo.

Así mismo, se utilizó como técnica: la entrevista y como instrumento: una guía de preguntas. La entrevista, es un encuentro que permite la interacción de las personas y teniendo en cuenta ello, se eligió la semi estructurada, la cual se basa en una guía de preguntas y el entrevistador puede adicionar o ampliar las preguntas inicialmente formuladas para conseguir la información relacionada al tema (Hernández *et al*, 2014). Para el estudio, se formuló la guía de preguntas teniendo en consideración las categorías y subcategorías con el objetivo de analizar los servicios de atención dirigido a las personas con discapacidad auditiva, así como recoger información que permita conocer la percepción del trabajador judicial respecto a la atención a dicho grupo de personas.

3.6. Procedimiento

El desarrollo del estudio conllevó a los procedimientos que se detallan: inicialmente se realizaron la guía de preguntas, la ficha de revisión documental y la ficha de consentimiento para los participantes. Luego, se petitionó la autorización para ejecutar la investigación al Jefe de la Unidad de Servicios Judiciales de la institución, para facilitar el desplazamiento y aplicación de guía de entrevista a los servidores de las áreas a su cargo, a quienes se les explicó el motivo del estudio y como era su participación. Después, se solicitó el consentimiento de los participantes para entrevistarlos y explicarles el motivo de la investigación. Posteriormente, se desarrolló de manera presencial la entrevista de forma individual a cada uno de los cinco (05) participantes. Posterior a ello, se analizó los datos recogidos (Paulus, T. *et al*, 2018) con el programa Atlas. ti 2022 al que cual se cargó las imágenes de las entrevistas, se codificó las categorías para finalmente obtener las redes. Así también, se hizo la triangulación, se analizaron las respuestas y datos obtenidos de las entrevistas, finalmente, se redactaron las conclusiones y formularon recomendaciones.

3.7. Rigor científico

En el proceso de investigación cualitativa se busca efectuar un trabajo de calidad cumpliendo con los parámetros metodológicos de una investigación (Hernández *et al*, 2014). Siguiendo a dicho autor, se cumplió con los cuatro criterios para cumplir con el rigor científico, los cuales se señalan a continuación:

- a. Dependencia: se explicó las razones de la elección de los participantes así como la técnica empleada para recoger la información.
- b. Credibilidad: el realizar un trabajo de campo implicó la recolección de datos, trasladarla tal cual fue encontrada o manifestada por los participantes, evitando distorsión o sesgo frente a un determinado tema, así como, acreditar la realización de la entrevista, como lugar, fecha, hora de realización entre otros, que permitan al lector tener la certeza que dicha actividad se ejecutó. Así también los datos recolectados fueron correctamente consignados y conservados (en su totalidad), resaltando aquellos que se encontraron relacionados con el problema planteado.
- c. Aplicabilidad: también llamada aplicabilidad de resultados, en la presente investigación se planteó un problema relacionado con los servicios de atención a las personas no oyentes, obteniéndose resultados que pueden ser contemplados para obtener soluciones no sólo en la sede principal del Distrito Judicial de Lima, sino de cualquier institución relacionadas al ámbito judicial.
- d. Confirmación o confirmabilidad: los resultados obtenidos se ajustaron al trabajo de campo realizado y la investigadora dejó de lado el conocimiento previo que tenía sobre el tema materia de la investigación

En esa misma línea, se realizó la planificación, recopilación, transformación y análisis de información para obtenerse el rigor científico en la investigación (Espinoza, 2020). Es así, que el estudio mostró los datos recolectados de los participantes, a quienes se accedió por la autorización otorgada por el representante de la institución y por el consentimiento informado de cada persona.

3.8. Método de análisis de información

En este trabajo, se empleó la técnica de: entrevista, la cual fue analizada aplicando la triangulación, que es el uso de las diversas fuentes de recolección usadas en una investigación. La triangulación permite comparar los resultados de los datos textuales y reales obtenidos. (Hernández et al., 2014). En este caso la transcripción de las respuestas obtenidas en la entrevista, con las teorías y marco conceptual, los cuales permitieron arribar a las conclusiones. Los pasos seguidos fueron:

- a. Identificación de las categorías y sub categorías a estudiar.
- b. Realización de entrevistas.
- c. Triangulación de datos obtenidos de las entrevistas con la categoría y subcategorías.
- d. Conclusiones

3.9. Aspectos éticos

Este estudio buscó evidenciar el tema de los servicios de atención a las personas no oyentes con la finalidad, que los trabajadores de la institución judicial evaluaran la forma de atención que brindaban a dicho grupo social, por lo que se respetó y conservó las opiniones de los participantes, sin alterar ni modificar alguna información, tratándose los siguientes aspectos éticos: a. Confiabilidad, conservación de la privacidad de las personas, b. Veracidad, garantía de la recolección de datos conforme, c. Se citó y mencionó a los autores de los documentos que sirvieron de base, respetándose su autoría con la finalidad de evitar algún posible plagio de trabajo y se mantuvo la objetividad.

Así también, para la elaboración del trabajo se tuvo en cuenta las siguientes normas: El Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo S.A.C. Código: PP-RG-01.04 Versión: 04 del 14 de agosto de 2020, la Guía de Elaboración de Productos de Investigación de Fin de Programa, así como, las Normas APA, Séptima Edición.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta etapa, se hizo una reseña de los resultados de la indagación realizada de cinco participantes, todos servidores judiciales y administrativos (una especialista legal, una psicóloga, una trabajadora social y dos personas de mesa de partes de atención al público), quienes laboran en la sede principal de la institución judicial. A continuación, se detallaron los resultados de la investigación por cada categoría y subcategoría teniendo en consideración los objetivos formulados.

Figura 1

Red de la categoría: Servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva

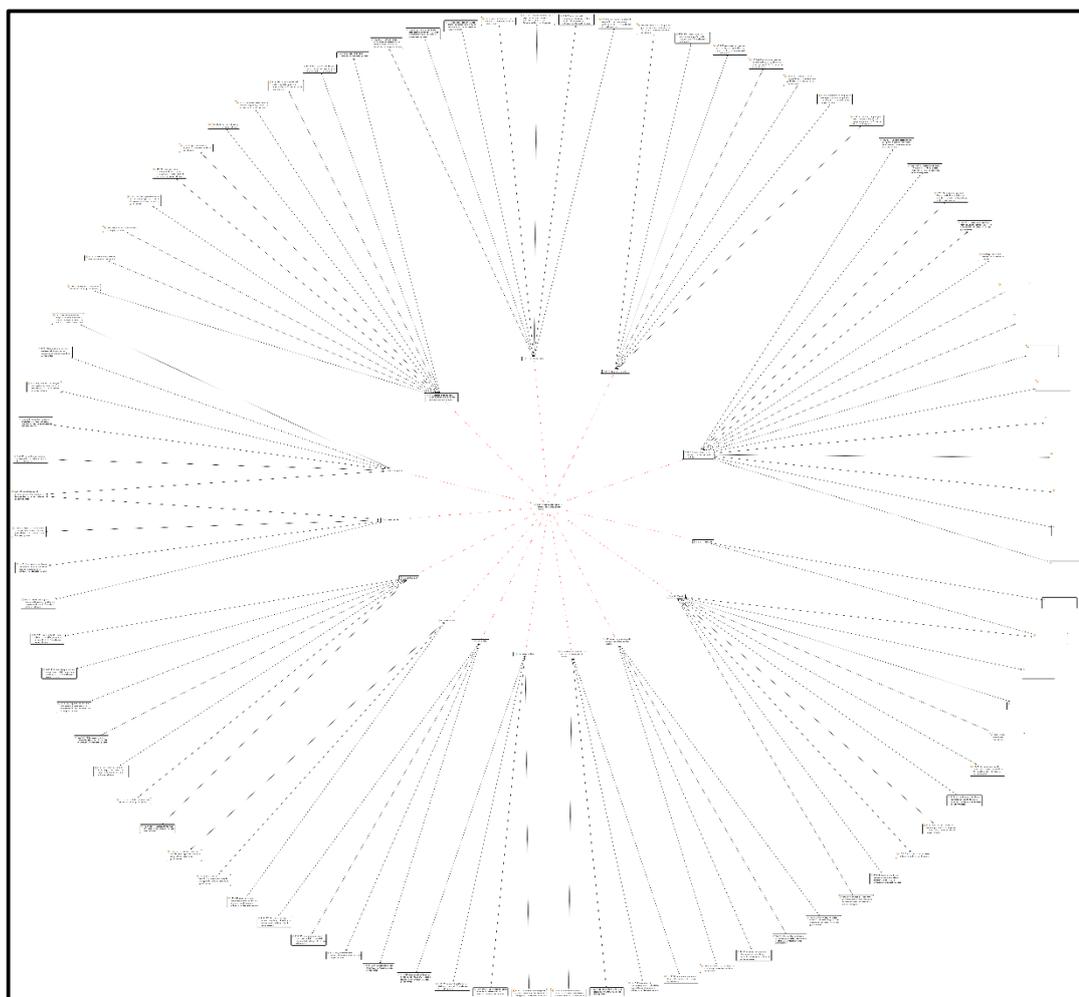
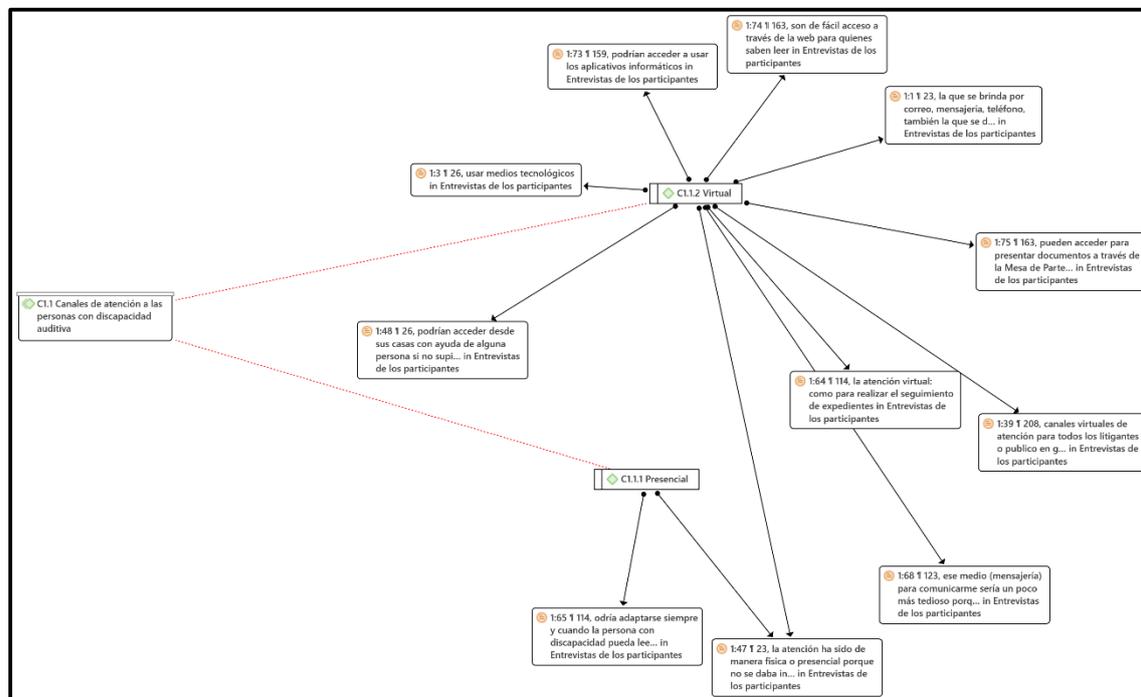


Figura 2

Red de la subcategoría: Canales de atención a las personas con discapacidad auditiva.

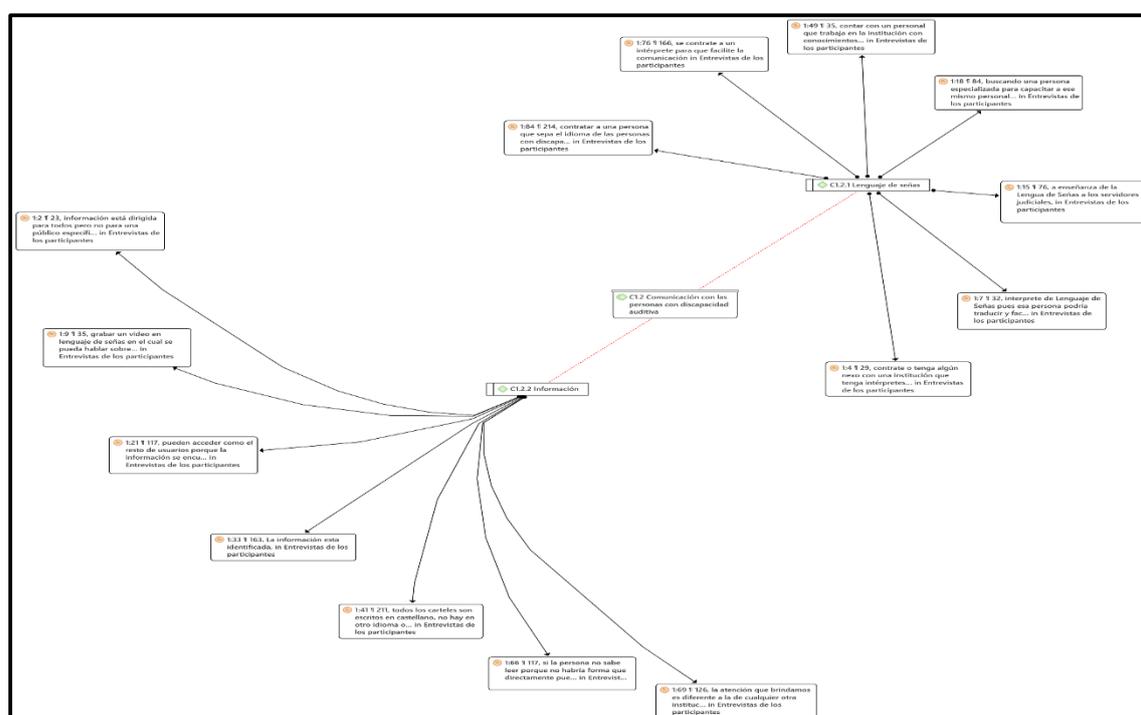


Acerca de la subcategoría canales de atención a las personas con discapacidad, cuenta con dos indicadores. Presencial y virtual. Respecto al indicador virtual se obtuvo como resultado de los participantes que lo relacionaron al uso de los medios tecnológicos, tales como el correo, teléfono, mensajería por el WhatsApp o el chat box al cual podían acceder cualquier persona, entre ellos, las que tenían discapacidad auditiva, porque podían realizar seguimiento de los expediente judicial, así como ingresar documentos a través de la Mesa de Parte Electrónica, lo cual lo realizarían desde sus casas recibiendo apoyo de alguna persona cercana o familiar en caso de presentársele dificultad. Así también, la P5 señaló que los litigantes usaban para sus reclamos sobre el trámite de sus procesos judiciales el MAU (Módulo de Atención al Usuario) y el Juez te Escucha. En el caso particular de la P.3, señaló que, debido al campo de acción de su profesión, consideró que la mensajería no era muy acorde ya que se requería de observación y entablar conversación para recoger impresiones, lo que cual no se reflejaba en dicho medio de comunicación.

Igualmente, respecto al indicador presencial, los participantes P1, P2, P3 y P4 coincidieron que el canal de atención que siempre privilegió la institución materia de estudio, fue la atención física para todo el público y recién en estos últimos dos años se implementó el tema virtual. También, coincidieron que si no había una atención exclusiva para las personas no oyentes pero esta forma se podía adaptar si la persona con dicha discapacidad sabía leer pues no existía atención con el uso de otro medio o idioma.

Figura 3

Sub categoría Comunicación con las personas con discapacidad auditiva



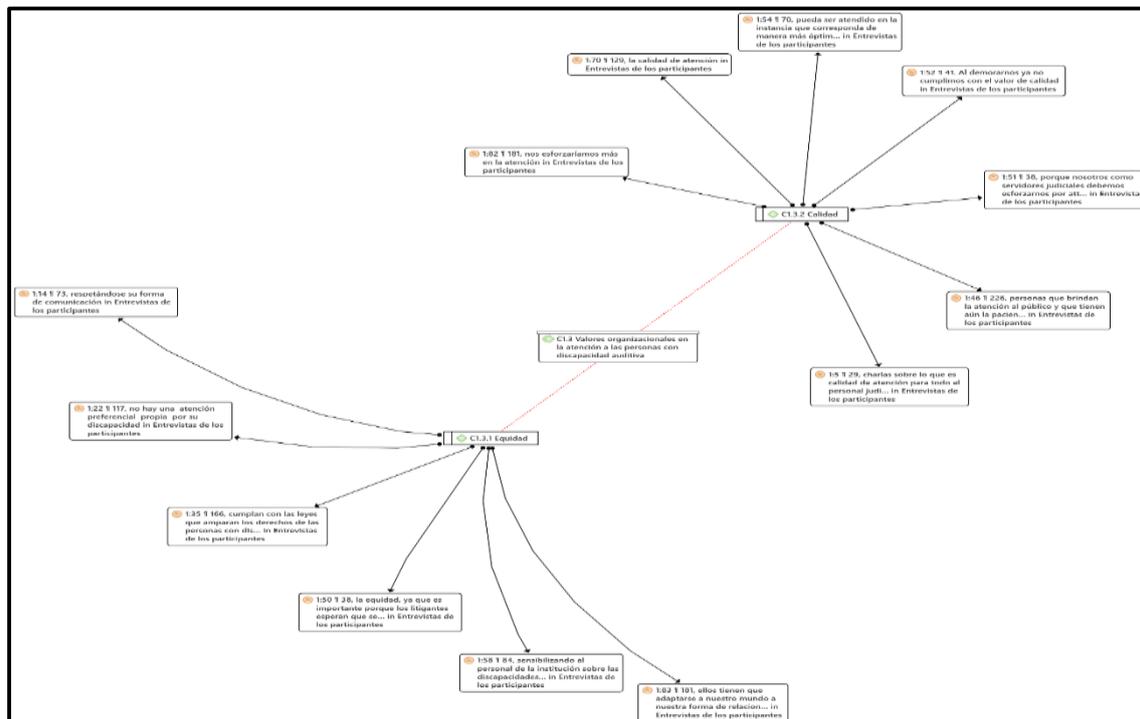
En relación a la segunda subcategoría: comunicación con las personas con discapacidad auditiva está compuesta por dos indicadores: información y lenguaje de señas. En ese sentido, sobre el primer indicador, se obtuvo como resultado, que toda la información sobre la institución materia de estudio, estaba dirigida para todo público general más no para un público específico y se encontraba detallada en la página web a la cual podían acceder con facilidad. La participante P1 señaló que era necesario se capacitara al personal para atender y comunicarse con las personas oyentes, así como, se debería realizar un video en lenguaje de señas que tuviera información de la institución la cual estaría en la página web de la institución.

La participante P5 precisó que los carteles en dicha Sede, eran escritos en castellano no en otro idioma y propuso se implementara la atención a través del sistema dactilológico dirigido a las personas no oyentes.

Acerca del indicador lenguaje de señas, los participantes coincidieron en la necesidad que se cuente con un intérprete o una persona que conociera el lenguaje de las personas con discapacidad, ya sea contratada o se reciba apoyo de alguna institución para que facilite la comunicación. La participante P3 y P4 precisó que dicha persona debe conocer sobre el lenguaje empleado por el sistema judicial. Así también la participante P3 señaló que a los canales virtuales se debería implementar la comunicación en lenguaje de señas. Por otro lado, la participante P5 precisó que debía enseñarse y capacitarse en lenguaje de señas a los servidores de la institución para lo cual se debía buscar a una persona especializada que capacite al personal.

Figura 4

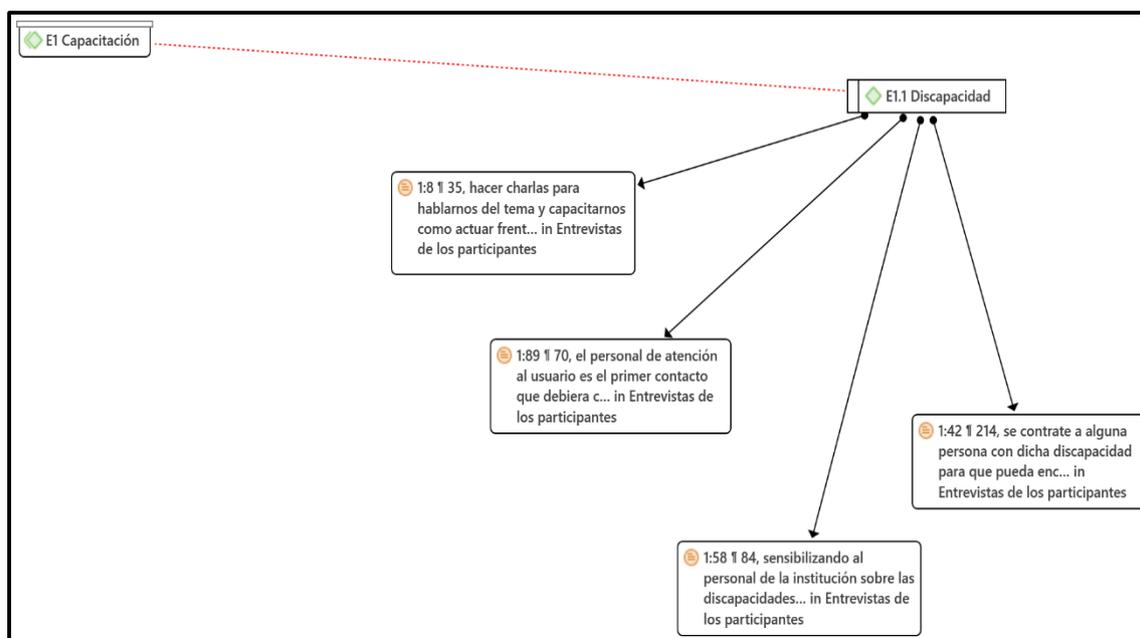
Red de la subcategoría Valores organizacionales en la atención a las personas con discapacidad auditiva.



Sobre la subcategoría valores organizacionales se encontraron dos indicadores: equidad y calidad. En relación a la equidad, los participantes señalaron que se debía respetar su forma de comunicación y cumplirse las leyes que amparaban sus derechos ya que no había una atención propia por su discapacidad por lo que dicho grupo social debía adaptarse a la forma de cómo se comunicaban o relacionaban las personas oyentes. En referencia al indicador calidad, los participantes señalaron que estaba referida a la pronta y optima atención que se brindaba a las personas y que los servidores judiciales debían esforzarse por atender a las personas.

Figura 5

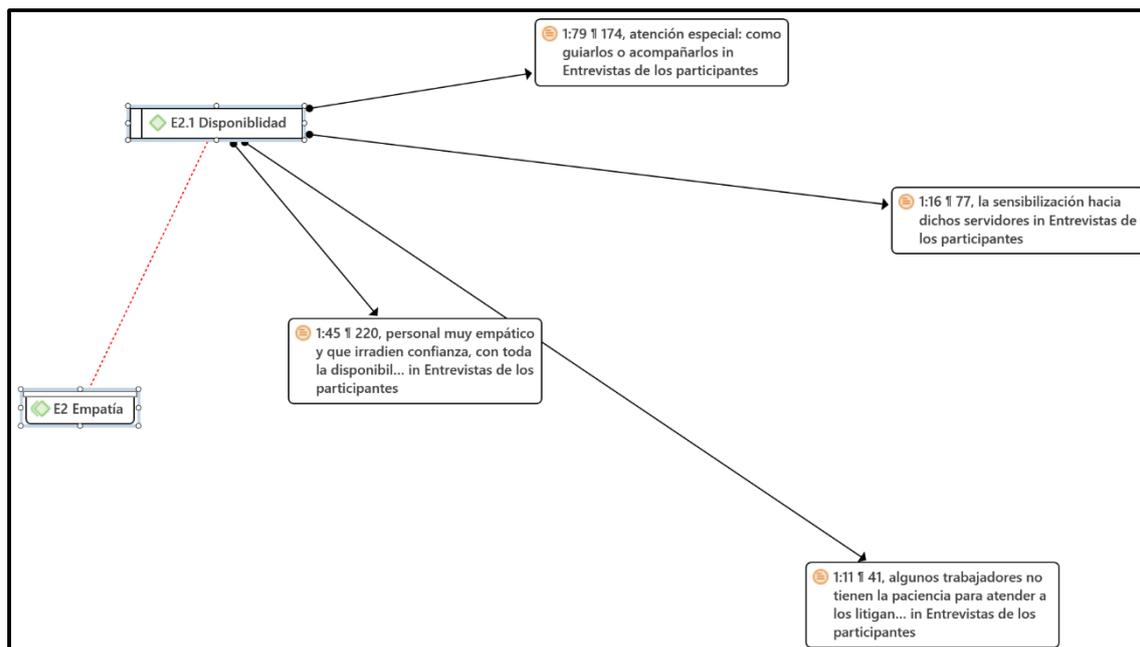
Red Emergente Capacitación



De las entrevistas emergió la categoría capacitación, coincidiendo los participantes que era necesario recibieran charlas y capacitación sobre discapacidad, lo debía actuar el personal frente a una persona con discapacidad auditiva, así como de otras formas de discapacidad. La participante P. 5, propuso la necesidad de contratar a una persona con discapacidad auditiva para que pueda enseñar el lenguaje de señas a los servidores de las Sede.

Figura 6

Emergente empatía



Por otro lado, emergió la categoría empatía, refiriendo los participantes que el personal deberían ser muy empáticos e irradiar confianza, mostrando toda la disponibilidad para guiar y acompañar a las personas con discapacidad auditiva en cualquier trámite que deseaban realizar hasta lograr su atención.

En relación al objetivo general: Analizar los aspectos vinculados con los servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022; de los resultados de las entrevistas efectuadas a cinco participantes, se obtuvo que la institución judicial materia de estudio implementó sus servicios dirigidos a una población que se comunica de manera oral y en idioma español y no de manera específica para las personas con discapacidad auditiva por con lo cual no cumplió con lo señalado en Ley General de las personas con discapacidad, Ley N° 29973. El resultado obtenido guarda relación con el trabajo realizado por Bermúdez et al (2020), quienes evaluaron la importancia y validez de la comunicación de señas y su reconocimiento, más si el ordenamiento legal otorgó reconocimiento oficial al Lengua de Señas Peruana. En este punto y conforme lo sostuvo CEPAL (2014) por un tema de inclusión social y acabar con las desigualdades, debió generarse los medios para que las personas no oyentes se comuniquen en su propio lenguaje de señas.

En relación al OE 1: Analizar los canales de atención existentes en los servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022. En este objetivo se abordó los canales de atención implementados por la institución judicial, se concluyó que se dejó de lado la exclusividad en la atención presencial y de forma simultánea se empleó los de naturaleza virtual, habiéndose implementado diversos sistemas informáticos para la atención de las personas en general, así como el uso de aplicaciones móviles y correos para la comunicación, a los que podían acceder las personas con discapacidad auditiva. Sin embargo, dicho cambio específicamente no incorporó alguna forma de comunicación e información dirigida específicamente a las personas no oyentes. Este punto guarda relación con el estudio realizado en la Municipalidad de Huaral por Barreto (2017) quien señaló que en dicha institución no se implementó algún medio de comunicación con las personas oyentes, lo cual afectaba su derecho a la información.

Por otro lado, la implementación de los canales virtuales por la institución judicial, se encontró ligada a la Teoría del Desarrollo Organizacional sostenida por Beckhar, toda vez que la institución judicial adecuo su atención y servicios con el uso y desarrollo de herramientas informáticas (Bennis, 1969, citado por Guizar, 2008) para atender y comunicarse con el público. El uso de las herramientas tecnológicas permitió que las personas pudieran obtener en menor tiempo, de manera segura, sin desplazarse a algún lado, la información que requerían.

Respecto al OE 2: Analizar de qué modo se realiza la comunicación en los servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022. De lo señalado por los participantes se concluyó que la información que brindaba la institución estaba dirigida para quienes hablaban o escribían en español y se comunicaban de manera oral por lo que para la atención de las personas no oyentes se debía contar con un intérprete en el lenguaje usado por dichas personas y por el servicio de justicia brindado por la institución debía conocer el lenguaje empleado en la actividad judicial. Lo expuesto por los participantes coincide con como lo señalado por la Federación Nacional de Personas Sordas del Ecuador (2020) respecto a que el lenguaje de señas es un medio de comunicación para las personas sordas, que se basa en el uso de gestos

y la visualización. Así mismo, lo señalado por las participantes se enlaza con el estudio realizado en España por Gonzales-Montesino (2020), quien abordó la incorporación de intérpretes de lengua de signos en el Registro Oficial de traductores del sistema judicial de dicho país. En efecto, el contar con dichos intérpretes facilitaría la comunicación con las personas no oyentes en su lengua natural, con lo cual se cumpliría el ordenamiento legal y el respeto a la igualdad de derechos.

Por su parte, sobre el OE 3: Analizar los valores organizacionales presente en el servicio de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022. De lo manifestado por las participantes se concluyó que por un tema de equidad se debía respetar su comunicación y no que dicho grupo se adaptase a la forma de comunicación oral, así también, que se debía brindar una pronta y optima atención, brindando un servicio de calidad. Lo expuesto por los participantes se encontró relacionado con la investigación de Abello (2017) quien identificó que en la comunicación con las personas no oyentes no se empleaba el lenguaje de señas sino se imponía el lenguaje oral y la escritura en español. Lo señalado anteriormente, permite concluir que la atención y servicios de las instituciones, no se ha tenido en cuenta de manera alguna la diferencia de la comunicación entre los grupos oyentes y no oyentes, así como el uso del lenguaje de señas en la comunicación de las personas con discapacidad auditiva.

La investigación cualitativa permitió identificar dentro de la institución judicial un nuevo tema como es la atención a las personas con discapacidad auditiva, introduciendo de esa forma a conocer y contemplar los medios de comunicación e información para dicho grupo de personas, así también, recoger las opiniones de los participantes respecto al tema materia de investigación. La dificultad o desventaja en la realización de la investigación fue no poder entrevistar dentro de la sede judicial a una persona con discapacidad auditiva, lo que hubiera permitido recoger en forma simultanea la experiencia de dicha persona con la del participante que lo atendió, lo cual hubiera abierto la posibilidad de emitir otras recomendaciones.

Esa investigación podrá influenciar para otros investigadores profundicen e investiguen sobre la importancia de conocer la cultura y comunicación de las personas no oyentes, para promover una cultura de inclusión en el distrito judicial

de Lima. Así también este trabajo podrá incentivar a que las autoridades de la institución judicial y el personal de la misma, se interesen en dirigir sus servicios de manera específica hacia las personas no oyentes, respetando su cultura y comunicación de las personas no oyentes, emitan propuestas para diseñar material de información y comunicación en el lenguaje de dicho grupo de personas, así como se adapten sus atenciones y servicios teniendo en consideración el lenguaje de señas, con lo que se respetaría sus derechos fundamentales.

V. CONCLUSIONES

Acerca de los objetivos de la investigación, se concluyó que:

Primera conclusión: En lo relativo al objetivo general formulado en la investigación, de los resultados de las entrevistas se obtuvo que la institución judicial materia de estudio, implementó diversos servicios de atención al público los que estuvieron dirigidos a una población que se comunica de manera oral y en idioma español, no contemplando en este caso, un servicio específico y diseñado para las personas con discapacidad auditiva.

Segunda conclusión: Respecto al primer objetivo específico, de la información brindada por los participantes, se obtuvo que la institución judicial, empleó como canales de atención al público, la atención física y virtual, siendo que en esta última empleó aplicaciones móviles y correos para la comunicación, así como el empleo de su página web para brindar información específica, lo cual significó un cambio en dicha forma de atención, sin embargo, no implementó alguno dirigido a las personas no oyentes y menos en lenguaje de señas.

Tercero conclusión: Sobre el segundo objetivo específico, de lo señalado por los participantes se concluyó que la comunicación e información que brindaba la institución era de manera oral, escrita y en idioma español, por lo que se debía contar con un intérprete en el lenguaje de señas quien debía conocer y tener experiencia en la actividad judicial. Así también, que era necesario que los servidores de dicha institución aprendieran dicho lenguaje.

Cuarta conclusión: En lo referente a los valores organizacionales presente en la atención a las personas con discapacidad, se concluyó que por el valor equidad, se debía respetar la forma de comunicación de las personas no oyentes evitando que ellos tengan que adaptarse a la forma de comunicación oral, por otro lado, sobre el valor calidad, implicaba que se les debía brindar una pronta y optima atención para que se pudiera absolver y resolver sus consultas o pedidos.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda que las autoridades de la institución materia de estudio, diseñen e implementen sus servicios judiciales y los procesos judiciales, de manera específica para las personas con discapacidad auditiva, contemplando infraestructura, servicios informáticos, logística y personal capacitado en la atención a dicha grupo de personas.

Segundo. Respecto a la segunda conclusión, se recomienda que institución judicial, en la atención virtual incluya la atención en lenguaje de señas, así como, en su página web incluya un video con información de todos sus servicios, oficinas y órganos jurisdiccionales en dicho lenguaje, de tal forma que las personas no oyentes puedan acceder a dicha información.

Tercero. En lo que respecta a la tercera conclusión, se recomienda que la institución judicial, formule dentro de sus actividades de capacitación algún convenio con institución que enseñe el Lenguaje de Señas Peruana, para que los servidores, tanto de la parte jurisdiccional y administrativa aprendan dicho lenguaje, lo que permitirá atender a las personas no oyentes en su propia forma de comunicación.

Cuarto. Sobre la cuarta conclusión, se recomienda que las autoridades de la institución, se realice capacitaciones dirigidas a todo el personal, especialmente los de servicios de atención al público en temas de discapacidad, especialmente en la auditiva, así como se les brinde reconocimiento en el caso de optar por aprender el lenguaje de señas, con la finalidad de generar interés en mejorar la atención.

REFERENCIAS

- Abello, V. "Interacción comunicativa entre comunidad sorda y oyente, y la incidencia de aspectos sociales y culturales en las prácticas comunicativas 2017". 20217. Recuperado de:
<https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/6458/AbelloG%F2mezVivianaCarolina2017.pdf;jsessionid=C2A3E141AD1D7D24C071773283C7BB1C?sequence=1>
- Aldana, L. y Vargas, M. "Calidad y servicio: conceptos y herramientas". Ecoe Ediciones. Universidad La Sabana. Colombia. 2014. Recuperado de:
<https://www.digitaliapublishing.com/viewepub/?id=47174>
- Ansa, M. "Valores institucionales en el personal administrativo de la Universidad de Zulia". Revista científica Dialnet, Formación Gerencial, Año 8 N° 2, 2009. Recuperado de: <file:///C:/Users/pjudicial/Downloads/Dialnet-ValoresInstitucionalesEnElPersonalAdministrativoDe-3178929.pdf>
- Barreto, K. "Derecho a la información y la no discriminación de las personas con discapacidad auditiva en las municipalidades de Huaral, 2016". Universidad Cesar Vallejo (Tesis de maestría) 2017. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15109/Barreto_VKG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bayes, E. Lineamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio de atención en las Fiscalías Penales de Chimbote, 2022
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102288/Bayes_AAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bermúdez, M., & Seminario, N. "El reconocimiento de la comunicación de señas como derecho inclusivo en el Perú". Revista Lumen, volumen 16, 2020: 250-266. Recuperado de:
<https://revistas.unife.edu.pe/index.php/lumen/article/view/2306/2376>
- Carrasco, J. Valor Público y Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora de un Órgano de la Administración de Justicia Lima, 2021. 2022. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77873/Carrasco_NJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Casalla, E. y Arjones, M. The no place of children's hearing impairment in the listening culture. *MLS Educational Research*, Vol. 6 Num 1. (2022). Recuperado de: <https://www.mlsjournals.com/Educational-Research-Journal/article/view/640/1483>
- Castillo, R. y Florez-Martelo S. Hard-of-Hearing Individuals' Narratives of Inclusion and Exclusion of their Schooled EFL Learning. *HOW Journal* Volume 27, Number 2, pages 31-50. 2020. Recuperado de: <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=ee8bd533-764f-4fc9-bfda-6b3f61973c81%40redis>
- Chávez, M.; Benavides, A. & Rivera, D. (2022) Access to Justice in the Face of the Challenges of Digital Connectivity. *Revista de Filosofía*. Vol. 39 Numero especial, p,455-471. 2022. Recuperado de: [10.5281/zenodo.6468773](https://zenodo.org/record/6468773).
- Congreso de la República del Perú. "Ley 29535, Ley que otorga reconocimiento oficial a la Lengua de Señas Peruana". *El Peruano*, 2010: 41931-41932. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-otorga-reconocimiento-oficial-a-la-lengua-de-senas-p-ley-n-29535-496850-3/>
- Congreso de la República del Perú. "Ley 29973, Ley General de la Persona con discapacidad". *El Peruano*, 2012: 482000-482014. Recuperado de <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29973.pdf>.
- Consejo Ejecutivo del Poder Judicial del Perú. Adhesión del Poder Judicial a la implementación de las "100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad". Resolución Administrativa N° 266-2010-CE-PJ. 2010. Recuperado de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/5bec39004343262eb071fee2da5cdfbc/Carta+de+Derechos+ante++el+Poder+Judicial.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=5bec39004343262eb071fee2da5cdfbc>
- Constantino, R. 'The Flag of Imagination: Peru's New Reform on Legal Capacity for Persons with Intellectual and Psychosocial Disabilities and the Need for New Understandings in Private Law' (2020). *The Age of Human Rights Journal*, 14. pp. 155-180. 2020. Recuperado de: <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/TAHRJ/article/view/5482>

- Corte Superior de Justicia de Lima, Resolución Administrativa N° 201-2020-P-CSJLI-PJ. 2020. el «Plan de actividades para la operatividad y reactivación de la prestación del servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de Lima. Recuperado de: https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/2b80f7004eaf7cbbbf8dffcbca455c49/D_PLAN_OPERATIVO_REACTIVACION_CSJLI_160620.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=2b80f7004eaf7cbbbf8dffcbca455c49.
- Corte Superior de Justicia de Lima, Resolución Administrativa N° 220-2020-P-CSJLI-PJ. 2020. Aprueba el Módulo de Atención al Usuario. Recuperado de: <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/99529a00414d4d62a75fbf5aa55ef1d3/R.A.+220-2020-P-CSJLI-PJ.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=99529a00414d4d62a75fbf5aa55ef1d3>
- Corte Superior de Justicia de Lima. Nómina de Peritos Judiciales para el período 2021 - 2022 de la Corte Superior de Justicia de Lima y emiten otras disposiciones Resolución Administrativa N° 277-2022-P-CSJLI-PJ. 2022. Recuperado de: <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/5bf149004806f0ee983ddb6b50288fa1/RA+277-2022-P-CSJLI-PJ+--+NOMINA+DE+PERITOS+2021-2022.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=5bf149004806f0ee983ddb6b50288fa1>
- Corte Superior de Justicia de Lima. Oficina de Imagen Institucional. 2022 Recuperado de https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuperiorLimaPJcs/s_csj_lima_nuevo/as_corte_superior_lima/as_conocenos/as_mision_vision/
- Delgado, J. Comentarios a las Reglas de Brasilia sobre acceso a la Justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Extraído de la Guía comentada de las Reglas de Brasilia. 2019. Recuperado de https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/02/Herramientas_23.pdf
- Duque, S., y Duque M. Marco jurídico para el análisis del derecho a la educación superior de las personas con discapacidad. Libro Política, Universidad e innovación: retos y perspectivas. Bosch Editor, España. 2020. Recuperado de: <https://www.digitaliapublishing.com/visor/70900>

- Espinoza, E. Modernización de la gestión de las entidades públicas municipales y su contribución en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019. 2020.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48401/Espinoza_SER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza, E. La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico. Corando, vol. 16 N° 75. 2020. Recuperado de:
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000400103#:~:text=Seg%C3%BAAn%20criterio%20de%20Espinoza%20\(2020,de%20este%20tipo%20de%20investigaci%C3%B3n.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000400103#:~:text=Seg%C3%BAAn%20criterio%20de%20Espinoza%20(2020,de%20este%20tipo%20de%20investigaci%C3%B3n.)
- Federación Nacional de Personas Sordas del Ecuador –FENASEC-. Guía para intérpretes de lenguaje de señas ecuatoriana. 2020. Recuperado de:
<https://bridgingthegap-project.eu/wp-content/uploads/Entre%20palabras%20y%20se%C3%B1as.%20Gu%C3%ADA%20para%20int%C3%A9rpretes%20de%20LSEC.pdf>
- Fuster, D. Qualitive Research: Hermeneutical Phenomenological Method. Propós. represent. vol. 7. N° 1. 2019. Recuperado de
http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/en_a10v7n1.pdf.
- Gallardo-López, J. Accesibilidad a la cultura audiovisual para personas con discapacidad sensorial. Editor Adaya Press. 2019.
<https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/6781/capitulo%20adaya%20opress%20accesibilidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González-Montesino, R. La interpretación de lengua de signos en el ámbito judicial: ¿Una cuestión de accesibilidad o de derechos lingüísticos?. Revista de Llengua i Dret Journal of Language and Law. 2020. Recuperado a partir de:
https://www.researchgate.net/publication/346788085_la_interpretacion_de_lengua_de_signos_en_el_ambito_judicial_una_cuestion_de_accesibilidad_o_de_derechos_linguisticos_sign_language_interpreting_in_the_judicial_sphere_a_question_of_accessibility_or_la
- Guizar, R. Desarrollo Organizacional Principios y aplicaciones. Tercera edición. Mc Graw-Hill/Interameria Editores S.A. de C.V. México. 2008. Recuperado de:
<https://cdn.website->

- editor.net/50c6037605bc4d1e9286f706427108e6/files/uploaded/Desarrollo%2520Organizacional%2520de%2520Guizar.pdf
- Hernández, M. "El Concepto de Discapacidad: De la Enfermedad al Enfoque de Derechos". Revista CES Derecho, Volumen 6 N°.2. 2015. Recuperado a partir de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v6n2/v6n2a04.pdf>.
- Hernández, J., Gallarzo, M., y Espinoza, J. Desarrollo Organizacional Enfoque Latinoamericano. Primera Edición Pearson Educación. México. 2011. Recuperado de https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/3_Desarrollo-organizacional.pdf
- Hernández, R., Fernández C., y Baptista, M. Metodología de la investigación. 2014. Recuperado de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hornero, A. y Gonzalez-Vera, P., Audiovisual translation tools for the assessment of hard of hearing students. Revista Lenguaje value, December 2020, Volume 13, Number 1 pp. 58-77. 2020. Recuperado de: <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=7530c239-e050-4e6a-bd0d-7015724704a3%40redis>
- Ibáñez, A. "Materia legislativa relativa al derecho de la interpretación y a la traducción en los procesos penales para las personas sordas. Revista de la Facultad del Derecho de México. Tomo LXIX, número 274, 2019: 727-752. Recuperado a partir de <http://www.journals.unam.mx/index.php/rfdm/article/view/70040/61873>
- Marín, L., Hernández, R. y Flores, J. Metodología para el análisis de datos cualitativos en investigaciones orientadas al aprovechamiento de fuentes renovables de energía. 2016. Recuperado de <file:///C:/Users/Sofia%20y%20Santiago/Downloads/Dialnet-MetodologiaParaElAnalisisDeDatosCualitativosEnInve-7062638.pdf>
- Martínez, O. "Voz y señas y el recurso de las TICS en: la comunicación, alfabetización, redacción de textos y la comprensión lectora, para la inclusión de personas sordas". DIM Revista 37(2019). 2019. Recuperado de <https://raco.cat/index.php/DIM/article/view/356986/448913>.

- Martinez-Pujalte A, 'Legal Capacity and Supported Decision-Making: Lessons from Some Recent Legal Reforms'. 8 Laws 4. 2019. Recuperado de:
https://pdfs.semanticscholar.org/bfb8/afcd642a46e886c1d4adcef583829452e0d3.pdf?_ga=2.33008058.522275586.1672440359-1182987602.1672440359
- Martínez, Y. Atención psicológica a personas Sordas: Un análisis desde la narrativa de psicólogos, personas sordas e intérpretes. 2020. Recuperado de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12876/1/TP_MartinezSernaYonathanAlexander_2020.pdf
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Lista Sectorial de Políticas Nacionales bajo la rectoría o conducción del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Resolución Ministerial N° 194-2019-MIMP. 2019. Recuperado de:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/344248/rm_194_2019_mimp.pdf
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Republica de Colombia. MINTIC, 2011). Guía de atención al ciudadano cliente por múltiples canales. 2011. Recuperado de:
https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-7995_archivo_pdf.pdf
- Muñoz, K. "Comunidad Sorda. Desarrollo desde una nueva construcción social". Revista de Educación Inclusiva Publicación científica del Centro de Estudios Latinoamericanos de Educación Inclusiva de Chile. Vol. 4, Núm. 2, 2020: 218-234. Recuperado a partir de:
<https://www.proquest.com/docview/2605639842/fulltextPDF/808705ABCDA9459DPQ/1?accountid=37408>
- Muñoz-Pogossian, B. y Barrantes, A. "Equidad e Inclusión Social: Superando desigualdades hacia sociedades más inclusivas" Más derechos para más gente. Departamento de Inclusión Social, Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad. 2016. Recuperado a partir de:
http://www.oas.org/docs/inclusion_social/equidad-e-inclusion-social-entrega-web.pdf

- Organización de las Naciones Unidas. Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. 2007. Recuperado a partir de <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>
- Paulus, T.; Pope, E.; Woolf, N. y Silver, C. It will be very helpful once I understand ATLAS.ti: Teaching ATLAS.ti using the Five-Level QDA method, *International Journal of Social Research Methodology*, 2018. https://www.academia.edu/78511452/It_will_be_very_helpful_once_I_understand_ATLAS_ti_Teaching_ATLAS_ti_using_the_Five_Level_QDA_method
- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú. Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM. 2015. Recuperado de: <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/rm1862015pcm.pdf>
- Rodríguez, D. Investigación básica. 2018. Recuperado de <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>
- Salas, P. (2019) Retos de la magistratura en temas contencioso administrativo. El proceso judicial electrónico en el Perú. *Revista de Investigación de la Academia de la Magistratura. Fondo Editorial* Vol. 1 - N.º 1 - octubre - diciembre 2019. Recuperado de: <https://revistas.amag.edu.pe/index.php/amag/issue/view/2/1>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. 2018. Recuperado de: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Schenone, M. Equidad+ Igualdad-Homogeneidad= Autonomía educativa. 2018. Recuperado de: <https://www.tramared.com/revista/items/show/14>
- Tamashiro, E. Discapacidad. 2019. Recuperado de <https://cpal.edu.pe/blog/la-discapacidad-auditiva/>
- Taylor, S. y Bogdan, R. en "La observación participante". Curso "Metodologías y Técnicas de la Investigación: revisión y aplicación de diversos paradigmas" Apunte N° 4 – Unidad N° 2 Preparación del trabajo de campo. Recuperado de: https://www.edumargen.org/docs/curso36-13/unid02/apunte04_02.pdf

- Thompson, I. Comunicación. 2008. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>
- Valbuena, M., Morillo, R., Salas, R." Sistema de valores en las organizaciones". Omnia, vol. 12, núm. 3, 2006: 60-78 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73712303.pdf>
- Vargas, M. y Aldana, L. Calidad y servicio conceptos y herramientas. Universidad de La Sabana. 2011. Recuperado de <https://edupointvirtual.com/wp-content/uploads/2020/03/Calidad-y-Servicio-2ed-Martha-Elena-Vargas-y-Luz%C3%A1ngela-Aldana.pdf>.
- Vazquez, T., Sanchez, M. y Viñaras, M. The perception of people with disabilities regarding their portrayal in the media. Profesional de la información, v. 30, n. 1, e300106. 2021. Recuperado de: <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=16&sid=d3a269f5-9454-4505-b357-9b1ac7f25d75%40redis>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Análisis de los servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022

Problema	Objetivos	Categorización		
<p>Problema general ¿Cuál es la situación de los servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué canales de atención se emplean para atender a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022?</p> <p>¿Cómo se realiza la comunicación en los servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022?</p> <p>¿Cuáles son los valores organizacionales que se encuentran presente en el servicio de atención a las personas con</p>	<p>Objetivo general Analizar los aspectos vinculados con los servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022</p> <p>Objetivos específicos: Analizar los canales de atención existentes en los servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022. Analizar de qué modo se realiza la comunicación en los servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022. Analizar los valores organizacionales presente en el servicio de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022.</p>	Categoría: Servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva		
		Subcategorías	Indicadores	Ítems e la entrevista
		<p>Canales de atención a las personas con discapacidad auditiva</p> <p>Comunicación con las personas con discapacidad auditiva</p> <p>Valores organizacionales en la atención de las personas con discapacidad auditiva</p>	<p>Presencial Virtual</p> <p>Lenguaje de señas Información</p> <p>Equidad Calidad</p>	<p>1 al 3</p> <p>4 y 5</p>

<p>discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022?.</p>				<p>6 y 7</p>
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	PARTICIPANTES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	PROCESAMIENTO CUALITATIVO	
<p>ENFOQUE: Cualitativo</p> <p>MÉTODO: Entrevista</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL:</p> <p>DISEÑO: Fenomenológico</p>	<p>Población censal: 5 servidores</p> <p>Estuvo conformada: 04 personal administrativo 01 personal jurisdiccional</p>	<p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de preguntas</p>	<p>Uso de ATLAS TI</p>	

Anexo 2: Matriz de categorización

Título: Análisis de los servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022

Categoría		Sub categorías		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
C.1	Servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva	C1.1	Canales de atención a las personas con discapacidad auditiva	C1.1.1	Presencial
				C1.1.2	Virtual
		C1.2	Comunicación con las personas con discapacidad auditiva	C1.2.1	Lenguaje de Señas
				C1.2.2	Información
		C1.3	Valores organizacionales en la atención de las personas con discapacidad	C1.3.1	Equidad
				C1.3.2	Calidad

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Guía de entrevista

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	1 Especialista Legal, 1 Psicóloga, 1 Trabajadora Social y 2 personal administrativo
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Canales de atención a las personas con discapacidad auditiva	<ol style="list-style-type: none">1. ¿Cuáles son los canales de atención a las personas con discapacidad auditiva que considera usted han sido implementados por la institución?2. ¿Considera usted que las personas con discapacidad auditiva pueden acceder a los actuales canales de atención implementados por la institución?3. Usted como servidor judicial ¿Qué recomendaría mejorar en los canales de atención a las personas con discapacidad?
2	Comunicación con las personas con discapacidad auditiva	<ol style="list-style-type: none">4. ¿Qué medios usted emplearía para comunicarse con una persona con discapacidad auditiva que solicita atención en los servicios de la institución?5. ¿Cómo considera usted se podría mejorar la comunicación con las personas con discapacidad auditiva que acuden a los servicios de la institución?
3	Valores organizacionales en la atención de las personas con discapacidad	<ol style="list-style-type: none">6. ¿Cuáles son los valores organizacionales que usted considera se encuentran presente en la atención que se brinda a las personas con discapacidad auditiva en la institución?7. ¿Considera usted que los valores organizacionales de equidad y calidad son cumplidos por el personal de la institución al brindar atención a las personas con discapacidad auditiva?

Anexo 4: Certificados de validación de expertos

Validador 1

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA A JEFE, COORDINADORES, PSICOLOGA, TRABAJADORA SOCIAL Y PERSONAL DE ATENCION PUBLICO

Nº.	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
	Subcategoría: Canales de atención a las personas con discapacidad auditiva								
1	¿Cuáles son los canales de atención a las personas con discapacidad auditiva que considera usted han sido implementados por la institución?	X		X		X			
2	¿Considera usted que las personas con discapacidad auditiva pueden acceder a los actuales canales de atención implementados por la institución?	X		X		X			
3	Usted como Jefe/Coordinador ¿Qué acciones recomendaría para mejorar o implementar canales de atención a las personas con discapacidad auditiva?	X		X		X			
4	Usted como servidor judicial ¿Qué recomendaría mejorar en los canales de atención a las personas con discapacidad?	X		X		X			
	Subcategoría: Comunicación con las personas con discapacidad auditiva	X		X		X			
5	¿Qué medios usted emplearía para comunicarse con una persona con discapacidad auditiva que solicita atención en los servicios de la institución?	X		X		X			
6	¿Cómo considera usted se podría mejorar la comunicación con las personas con discapacidad auditiva que acudan a los servicios de la institución?	X		X		X			
7	Usted como Jefe/Coordinador ¿Qué acciones recomendaría para mejorar la comunicación con las personas con discapacidad auditiva en los servicios judiciales?	X		X		X			
	Subcategoría: Valores organizacionales en la atención de las personas con discapacidad								
8	¿Cuáles son los valores organizacionales que usted considera se encuentran presente en la atención que se brinda a las personas con discapacidad auditiva en la institución?	X		X		X			
9	¿Considera usted que los valores organizacionales de equidad y calidad son cumplidos por el personal de la institución al brindar atención a las personas con discapacidad auditiva?	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. Rosario López Pastor**

03 de Noviembre del 2022

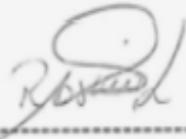
Especialidad del evaluador: **Gestión Pública**

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3 Construcción gramatical: 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 categoría.



Validador 2

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA A JEFE, COORDINADORES, PSICOLOGA, TRABAJADORA SOCIAL Y PERSONAL DE ATENCION PUBLICO

Nº.	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
	Subcategoría: Canales de atención a las personas con discapacidad auditiva								
1	¿Cuáles son los canales de atención a las personas con discapacidad auditiva que considera usted han sido implementados por la institución?	X		X		X			
2	¿Considera usted que las personas con discapacidad auditiva pueden acceder a los actuales canales de atención implementados por la institución?	X		X		X			
3	Usted como Jefe/Coordinador ¿Qué acciones recomendaría para mejorar o implementar canales de atención a las personas con discapacidad auditiva?	X		X		X			
4	Usted como servidor judicial ¿Qué recomendaría mejorar en los canales de atención a las personas con discapacidad?	X		X		X			
	Subcategoría: Comunicación con las personas con discapacidad auditiva	X		X		X			
5	¿Qué medios usted emplearía para comunicarse con una persona con discapacidad auditiva que solicita atención en los servicios de la institución?	X		X		X			
6	¿Cómo considera usted se podría mejorar la comunicación con las personas con discapacidad auditiva que acudan a los servicios de la institución?	X		X		X			
7	Usted como Jefe/Coordinador ¿Qué acciones recomendaría para mejorar la comunicación con las personas con discapacidad auditiva en los servicios judiciales?	X		X		X			
	Subcategoría: Valores organizacionales en la atención de las personas con discapacidad								
8	¿Cuáles son los valores organizacionales que usted considera se encuentran presente en la atención que se brinda a las personas con discapacidad auditiva en la institución?	X		X		X			
9	¿Considera usted que los valores organizacionales de equidad y calidad son cumplidos por el personal de la institución al brindar atención a las personas con discapacidad auditiva?	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Noviembre del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos**

Especialidad del evaluador: **Docente metodólogo**

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3 Construcción gramatical: 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 categoría.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'F. Nolazco', written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Validador 3

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA A JEFE, COORDINADORES, PSICOLOGA, TRABAJADORA SOCIAL Y PERSONAL DE ATENCION PUBLICO

Nº.	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
	Subcategoría: Canales de atención a las personas con discapacidad auditiva								
1	¿Cuáles son los canales de atención a las personas con discapacidad auditiva que considera usted han sido implementados por la institución?	X		X		X			
2	¿Considera usted que las personas con discapacidad auditiva pueden acceder a los actuales canales de atención implementados por la institución?	X		X		X			
3	Usted como Jefe/Coordinador ¿Qué acciones recomendaría para mejorar o implementar canales de atención a las personas con discapacidad auditiva?	X		X		X			
4	Usted como servidor judicial ¿Qué recomendaría mejorar en los canales de atención a las personas con discapacidad?	X		X		X			
	Subcategoría: Comunicación con las personas con discapacidad auditiva								
5	¿Qué medios usted emplearía para comunicarse con una persona con discapacidad auditiva que solicita atención en los servicios de la institución?	X		X		X			
6	¿Cómo considera usted se podría mejorar la comunicación con las personas con discapacidad auditiva que acuden a los servicios de la institución?	X		X		X			
7	Usted como Jefe/Coordinador ¿Qué acciones recomendaría para mejorar la comunicación con las personas con discapacidad auditiva en los servicios judiciales?	X		X		X			
	Subcategoría: Valores organizacionales en la atención de las personas con discapacidad								
8	¿Cuáles son los valores organizacionales que usted considera se encuentran presente en la atención que se brinda a las personas con discapacidad auditiva en la institución?	X		X		X			

9	¿Considera usted que los valores organizacionales de equidad y calidad son cumplidos por el personal de la institución al brindar atención a las personas con discapacidad auditiva?	X		X		X				
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--	--	--	--

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

03 de Noviembre del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. Miguel Angel Gutierrez Jara**

Especialidad del evaluador: **Gestión Pública**

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

2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría 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 categoría.



Firma

Anexo 5: Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	<p>¿Cuáles son los canales de atención a las personas con discapacidad auditiva que considera usted han sido implementados por la institución?</p>	<p>P1. En realidad no tengo conocimiento exacto de que canales de atención se hayan implementado en la Corte, pero uno de ellos, tal vez puede ser la atención que la Corte empezó a brindar desde el año 2020 como la que se brinda por correo, mensajería, teléfono, también la que se difunde por la web. Sin embargo, esa información está dirigida para todos pero no para un público específico. No creo que exista alguno más porque yo recuerdo, desde que ingrese en el año 2012, siempre la atención ha sido de manera física o presencial porque no se daba información por teléfono ni menos por mensajería.</p> <p>P 2: Considero que los canales de atención son físicos y por medio de la tecnología, así pues se debería empezar desde la puerta inicial de acceso a nuestros servicios, por lo que el personal de atención al usuario es el primer contacto que debiera conocer sobre el tema de discapacidad auditiva, por ende sobre la lengua de señas, así como de las demás discapacidades también. Luego, el personal que brinda orientación general para que puedan ser atendidos en la instancia que corresponda de manera más óptima y en el tiempo oportuno.</p> <p>P3: Déjame pensar, considero que como canales de atención implementados por la Corte en estos últimos años para el público en general y que han sido más usados en estos últimos años, tenemos la atención virtual y la presencial, pero que pueden ser adaptados a la población con esa discapacidad, sobretodo en la atención virtual: como para realizar el seguimiento de expedientes a través de la página web del Poder Judicial con su número de expedientes, con la consulta amigable por el whatsapp de la institución o el chat box que se ha implementado este año. En el canal físico, tal vez podría adaptarse siempre y cuando la persona con discapacidad pueda leer o entienda el español para darle algunas indicaciones y me pueda también decir o preguntar algo. Creo que esos serían los canales de atención que existen.</p> <p>P4: La Corte cuenta con canales de atención electrónicos, a través de los diferentes aplicativos, correos institucionales, etc que se vienen usando para acceder a diferentes servicios brindados por el Poder Judicial y que están disponibles para el público en general. Ahora específicamente dirigido a las personas con discapacidad auditiva no conozco pero asumo que ellas si podrían acceder a usar los aplicativos informáticos. Otra forma de atención que cuenta la Corte y es la usual, es la atención física o presencial para realizar consultas o solicitar atención para algún proceso o trámite que deban realizar en esta Sede.</p>

		<p>P.5: Actualmente, aquí en la Corte solo existen canales virtuales de atención para todos los litigantes o publico en general, el MAU (Módulo de Atención al Usuario) y el Juez te Escucha que son usados por los litigante para reclamar por la tramitación de sus procesos judiciales. Pero si la pregunta es para las personas con discapacidad auditiva, así propiamente para ellos no existe, como tampoco para los adultos mayores u otro tipo de litigantes</p>
2	<p>¿Considera usted que las personas con discapacidad auditiva pueden acceder a los actuales canales de atención implementados por la institución?</p>	<p>P.1: Me parece que es más factible que cualquier persona incluidas quienes no oyen puedan acceder a usar medios tecnológicos como una computadora, un correo, el whatsapp, etc, con lo cual podrían acceder desde sus casas con ayuda de alguna persona si no supieran manejar una computadora o un chat para buscar o solicitar una información sobre un tema específico.</p> <p>P.2: Es su derecho hacerlo y deberían tenerlo respetándose su forma de comunicación, sin embargo considero oportuno que inicialmente se den como ensayos...y solicitarles a ellos mismos sus opiniones y sugerencias, partiendo desde la mismas vivencias que ellos tienen frente al servicio brindado en esta institución, ya sea en la parte judicial, en una evaluación, en la presentación de algún documento, etc.</p> <p>P.3: Si considero que pueden acceder como el resto de usuarios porque la información se encuentra en la página web de la Corte y del Poder Judicial, claro en el supuesto y asumo que la persona con discapacidad auditiva sepa leer. En la Corte no hay una atención preferencial propia por su discapacidad como si lo existe para dejar documentos para las personas mayores o madres gestantes. El problema sería si la persona no sabe leer porque no habría forma que directamente pueda conocer la información, en ese caso tendría que acudir a otra persona o familiar para que lo pueda apoyar.</p> <p>P.4: Considero que sí, son de fácil acceso a través de la web para quienes saben leer aún cuando tengan problemas de no oír o hablar. La información esta identificada, tales como los servicios o los tipos de juzgados o Salas, donde se encuentran ubicados, o pueden acceder para presentar documentos a través de la Mesa de Parte Electrónica.</p> <p>P.5: Si podrían acceder si es que saben leer o manejar la computadora para revisar en web sobre la institución, de lo contrario no accederían a información porque la Corte no tiene algún material dirigido para dichas personas ni como para quienes no pueden ver. Si te das cuenta, en esta Sede todos los carteles son escritos en castellano, no hay en otro idioma o lengua.</p>
3	<p>Usted como servidor judicial ¿Qué recomendaría mejorar en los canales de atención a</p>	<p>P1. Tal vez, sería muy bueno que la institución contrate o tenga algún nexo con una institución que tenga intérpretes de señas para que cuando se les requiera puedan apoyarnos. imagínate una audiencia y el juez no tenga como comunicarse con una persona que no oye que no hablar.</p>

	<p>las personas con discapacidad?</p>	<p>también se debería de dar charlas sobre lo que es calidad de atención para todo el personal judicial (de todos los niveles) porque muchas veces no se trata bien al público.</p> <p>P2: Si tuviera la posibilidad de hacerlo, principalmente recomendaría la enseñanza de la Lengua de Señas a los servidores judiciales, especialmente quienes por su labor van a tener contacto directo con el usuario con estas características. Así también y en paralelo, la sensibilización hacia dichos servidores, y a los jueces, para que mejoremos nuestra empatía y entendamos al usuario en su necesidad de ser atendido con prontitud. A su vez implementar en los canales de atención, ya sea como el correo, whatsapp, redes sociales, entre otro medios de comunicación la inclusión del lenguaje de señas.</p> <p>P3: A la fecha, llevo trabajando en la Corte 23 años y no he visto o recuerdo, salvo los carteles que se ha puesto en las puertas del área de Psicología del Equipo que se hubiera hecho algo sobre el tema de las personas con discapacidad auditiva, por lo que considero necesario se difunda, en el caso existiera, una atención preferencial o servicios para personas con dicha discapacidad. En el caso que no existiera que me parece es la realidad, sería bueno se implementara para que dichas personas puedan ser atendidas por cualquier Oficina o Area de la institución.</p> <p>P.4:En primer lugar realizaría charlas de sensibilización sobre el tema de discapacidad en general, para que todos podamos conocer sobre dicho tema. También buscaría que se cumplan con las leyes que amparan los derechos de las personas con discapacidad, que se facilite su acceso a la Sede o que cuenten con información en su lenguaje. Finalmente propondría que se contrate a un intérprete para que facilite la comunicación.</p> <p>P.5: Si de mi dependiera lo primero que haría sería contratar a una persona que sepa el idioma de las personas con discapacidad auditiva, no recuerdo el nombre de su idioma o lengua. Luego haría que se contrate a alguna persona con dicha discapacidad para que pueda encargarse de enseñar su idioma o lengua a un grupo de servidores, especialmente a quienes realizamos atención al público. Se podría implementar con el sistema dactilológico para tener una buena atención a las personas con discapacidad auditiva, que es como un sistema que tiene las letras.</p>
4	<p>¿Qué medios usted emplearía para comunicarse con una persona con discapacidad auditiva que solicita atención en los servicios de la institución?</p>	<p>P1: La verdad no me había puesto a pensar en ese supuesto, pero creo que agarraría lapicero y papel y le escribiría a la persona preguntándole si sabe leer y escribir para comunicarnos por ese medio pero no sería lo ideal y menos adecuado porque tendríamos que escribir a cada momento. Pienso que es necesario que en la Corte se cuente con algún interprete de Lenguaje de Señas pues esa persona podría traducir y facilitar la conversación.</p>

		<p>P2: Por la práctica profesional durante una década laborando en educación especial, sé que el medio principal es la lengua de señas, y aunque no soy interprete, aún recuerdo mucho de éste y es con el cual trataría en lo posible de usarlos para comunicarme con ellos o tal vez recurriría a realizar algún escrito o tal vez hablando lentamente o con gestos para hacerme entender.</p> <p>P3: Pienso que en primer lugar, indagaría y buscaría si la institución me puede facilitar personas que brinden algún servicio para comunicarme con una persona con dicha discapacidad, así también adaptaría los medio tecnológicos (escritos) como chats, mensajería) para poder comunicarme con el usuario para consultar inicialmente si me entendería y aceptaría comunicarse por ese medio. Ahora, por el tipo de atención que brindamos las trabajadoras sociales, ese medio (mensajería) para comunicarme sería un poco más tedioso porque nuestro trabajo es dinámico, y no sólo es de observar sino requerimos conversar e interactuar con los usuarios, lo que no podríamos hacer escribiendo en papel o mensajería.</p> <p>P4: Tengo trabajando en la Corte casi 10 años y no he tenido que atender a una persona con la discapacidad auditiva pero se me ocurre que si ello sucediera, utilizaría la escritura para de forma detallada responder a su pedido o consulta u orientarlo en el trámite que dese realizar, claro siempre y cuando yo también tenga esa información. Aunque pienso que igual indagaría para podérsela brindar.</p> <p>P5: Consultaría si se cuenta con alguna persona que pueda ayudar en la comunicación, de lo contrario utilizaría carteles para preguntar o para que me indique su necesidad de orientación. No se me ocurre de que otra forma podría hablarle o mejor dicho comunicarme.</p>
5	<p>¿Cómo considera usted se podría mejorar la comunicación con las personas con discapacidad auditiva que acuden a los servicios de la institución?</p>	<p>P1: Me parece que deberían hacer charlas para hablarnos del tema y capacitarnos como actuar frente a una persona que no oye ni puede comunicarse hablando con nosotros. Insisto que se debería contar con un personal que trabaja en la institución con conocimientos básicos del lenguaje de señas. También se podría grabar un video en lenguaje de señas en el cual se pueda hablar sobre la institución, los juzgados, tramites, servicios, el cual este en la página web para que pueda ser visto por el público.</p> <p>P2: Pienso, que inicialmente sensibilizando al personal de la institución sobre las discapacidades auditiva y posteriormente buscando una persona especializada para capacitar a ese mismo personal en lengua de señas; si es posible capacitar a varias personas para que puedan ser intérpretes de lengua de señas, sería mucho mejor pues ayudarían en cualquier momento y a cualquier oficina que lo requiriera.</p> <p>P3: Pienso, que así como existen intérpretes para que traduzcan las preguntas o lo dicho por los usuarios de habla extranjera, también la institución podría dotar de personas o intérpretes que ayuden a entablar comunicación con las personas que presentan la discapacidad que me</p>

		<p>consultas, pero es muy importante, que el intérprete conozca el trabajo que se realiza en el Poder Judicial, en la Corte o estar familiarizado con la parte judicial porque la atención que brindamos es diferente a la de cualquier otra institución pública o privada, ya sea por los términos legales que se usan o por la forma en que el Juez dispone las cosas.</p> <p>P4: Pienso que es fundamental la contratación de personal con conocimiento del lenguaje de señas y que tenga perfil y experiencia para atención al público, así como conozca sobre el sistema judicial y los términos legales que se emplean en los juicios o pedidos de informes para que pueda comunicarlo. También pienso que se les debe dar una atención especial: como guiarlos o acompañarlos hasta que puedan obtener la respuesta a su consulta.</p> <p>P5: Me parece necesario que la institución implemente un Modulo de atención especialmente dirigido para ellos, en el cual trabaje personal muy empático y que irradian confianza, con toda la disponibilidad de ayudar u orientar a dichas personas pero principalmente deben conocer su lenguaje. Ellos serían facilitadores.</p>
6	<p>¿Cuáles son los valores organizacionales que usted considera se encuentran presente en la atención que se brinda a las personas con discapacidad auditiva en la institución?</p>	<p>P1: Valores de la organización en su conjunto no sabría decirte porque soy personal jurisdiccional, pero pienso principalmente que los valores que deben estar presente en la atención que se da a cualquier persona son: Transparencia, para que el público pueda conocer las decisiones judiciales y confiar en la justicia. También, la equidad, ya que es importante porque los litigantes esperan que se resuelve con la verdad algo que se discute en el proceso y la calidad, porque nosotros como servidores judiciales debemos esforzarnos por atender bien a los litigantes y a pesar de la carga procesal deberíamos avanzar rápido los expedientes y no demorarnos, solo así podríamos decir que estamos trabajando bien.</p> <p>P2: Considero que el valor organizacional que debe estar inicialmente presente es la amabilidad, al igual que el respeto por la persona, que si bien tenga discapacidad auditiva, tiene los mismos derechos que una persona oyente. Sin embargo, esto va de la mano con la práctica de los diversos valores organizacionales existentes, como justicia y equidad.</p> <p>P3: Sobre los valores, al ser el Poder Judicial una institución que administra justicia, tanto en los procesos judiciales y en sus servicios deberían tenerse en cuenta la responsabilidad social, la equidad, justicia e imparcialidad, también la calidad de atención. Si es que no recuerdo mal, esos valores se encuentran señalados en la información general del Poder Judicial que se encuentra en la página web. La realidad es que para el público en esta institución no se practica o existe los valores de justicia e imparcialidad, ya que asocian al Poder Judicial con los actos de corrupción</p>

		<p>que son de conocimiento en general y que involucraron a Jueces y personal, lo cual daña y afecta a quienes trabajamos aquí en la Corte.</p> <p>P4: El Poder Judicial tiene como su valor máximo la justicia, pues es el órgano que la imparte, pero en todo tipo de atención o servicio que se brinda o brindamos debe estar presente la honestidad, calidad, confianza, equidad y eficiencia, sólo así lograremos ayudar al público y que ellos confíen en el trabajo que realizamos.</p> <p>P5: La verdad, pienso que en muy pocos servicios o módulos de esta Corte se encuentren presentes valores como equidad o empatía con los usuarios. Muchas veces el personal es muy indolente y no entiende la necesidad de los litigantes, quienes muchos de ellos se encuentran desesperados porque de repente han perdido sus casas, dinero, o se quieren divorciar o son víctima de maltrato y a ese público es al que no se le sabe tratar.</p>
7	<p>¿Considera usted que los valores organizacionales de equidad y calidad son cumplidos por el personal de la institución al brindar atención a las personas con discapacidad auditiva?</p>	<p>P1: Me parece que en líneas generales no, porque tratamos de justificar nuestro retraso en la carga, pero en realidad la demora en nuestras actuaciones también se puede deber a que no sabemos distribuir nuestras actividades. Al demorarnos ya no cumplimos con el valor de calidad. También debo decir, que algunos trabajadores no tienen la paciencia para atender a los litigantes.</p> <p>P2: No podría ni afirmar ni desmentir debido a que desconozco si ha habido muchos casos sobre discapacidad que en nuestro medio actual de trabajo hubiera podido ser atendidos, pero en el tiempo que tengo laborando en la institución 4 años y 4 meses no he tenido la oportunidad de atender a alguna persona con dicha discapacidad. Por otra parte, es lo que no solo en ideal debe quedar, sino, que sí se deben aplicar a la población discapacitada que estamos tratando porque debemos respetarlas.</p> <p>P3: Pienso que no, porque en general todos los servidores no nos encontramos debidamente capacitados en este tema o no se nos ha orientado con que recursos cuenta la institución para este tipo de atención y para que cualquiera de nosotros pueda hacer uso de los mismos. Es por esa razón que no podría identificar si los valores consultados han sido cumplidos en una atención o actualmente se cumplen. Lo cierto es que porque no tengo los recursos propios o de facilitados por la institución no tengo como comunicarme con una persona que no oye y entonces no podría darle una atención de calidad.</p> <p>P4: Sin presumir del trabajo que realizamos en esta Oficina al atender al público, puedo decir que si se encuentran presentes en la atención al público en general, los valores de equidad y calidad los que considero cumplimos a cabalidad. Estoy segura que lo mantendríamos y nos esforzaríamos más en la atención a una persona con discapacidad auditiva, no porque consideremos que son pobrecitos sino porque ellos tienen que adaptarse a nuestro mundo a</p>

		<p>nuestra forma de relacionarnos que ha sido concebido como si todos fuéramos iguales físicamente o psicológicamente sin pensar que hay personas que tienen dificultades o discapacidades.</p> <p>P5: Pienso que dichos valores deberían estar principalmente presente en los fallos judiciales porque el público necesita se resuelva su proceso de manera rápida y justa. También debo señalar que el valor de calidad podría estar presente en algunas personas que brindan la atención al público y que tienen aún la paciencia y ganas de brindar una adecuada atención.</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo 6: Constancia de haber aplicado el instrumento



Participante 1: Especialista Legal (Sede JAV PISO 3)



Participante 2: Psicóloga (Sede JAV PISO 4)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NOLAZCO LABAJOS FERNANDO ALEXIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Análisis de los servicios de atención a las personas con discapacidad auditiva en una institución de justicia, 2022

", cuyo autor es GRADOS ALVAREZ GISELLA ERIKA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He 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, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NOLAZCO LABAJOS FERNANDO ALEXIS DNI: 40086182 ORCID: 0000-0001-8910-222X	Firmado electrónicamente por: FNOLAZCOLA el 05- 01-2023 16:10:42

Código documento Trilce: TRI - 0508551