

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE COLABORADORES SORDOS Y
OYENTES EN MAW LSP-LIMA, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

CANTUARIAS CHÁVEZ, RICARDO

PILLACA SICHA, FLOR MARÍA

ASESOR:

DR. ALVARADO BRAVO NESTOR MARCIAL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO HUMANO

Callao, 2024

PERÚ

TESIS - CANTUARIAS_PILLACA

2%
Textos sospechosos



1% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas
< 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: TESIS - CANTUARIAS_PILLACA.pdf
ID del documento: 774bf0d1aeb276e64cba2a5fbb76095dc96e3b28
Tamaño del documento original: 3,8 MB
Autores: []

Depositante: FCA PREGRADO UNIDAD DE INVESTIGACION
Fecha de depósito: 15/8/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 15/8/2024

Número de palabras: 22.105
Número de caracteres: 152.470

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.usil.edu.pe	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (108 palabras)
2	repositorio.uandina.edu.pe 20 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (114 palabras)
3	cybertesis.unmsm.edu.pe 11 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (93 palabras)
4	www.conadisperu.gob.pe 6 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (96 palabras)
5	repositorio.upla.edu.pe 3 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (71 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #4065ae El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
2	todofp.es	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
3	burjcdigital.urjc.es	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
4	repositorio.unac.edu.pe	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
5	repositorio.unsa.edu.pe Comunicación estratégica en la gestión de programas d... http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3705	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/1049>
- <http://hdl.handle.net/20.500.12404/20879>
- <https://doi.org/10.33010/ierierediech.v11i0.792>
- <https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com>
- <https://www.sijufor.org/uploads/>

INFORMACIÓN BÁSICA

Facultad:	Ciencias Administrativas
Unidad de investigación:	Pregrado
Título:	Comunicación interna entre colaboradores sordos y oyentes en MAW LSP – Lima, 2023.
Autores:	Bach. Cantuarias Chávez, Ricardo Código: ORCID: 0009-0002-7602-8600 D.N.I.: 72494175 Bach. Pillaca Sicha, Flor María Código: ORCID: 0009-0004-3186-7253 D.N.I.: 76505225
Asesor	Dr. Alvarado Bravo Nestor Marcial Codigo ORCID: 0000-0002-1403-6544 DNI: 09042526
Lugar de ejecución:	Asociación Manuelita y Analy (MAW LSP)
Unidad de Análisis:	Colaboradores de la Asociación Manuelita y Analy (MAW LSP)
Tipo de investigación:	Básica, enfoque cualitativo
Tema OCDE:	5.00.00 Ciencias Sociales 5.02.04 Negocios, Administración





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Av. Juan Pablo II 306 Bellavista - Callao Telf. 429-7296
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la
conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



ACTA N° 46 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO TALLER DE TESIS DE FECHA 26 DE SETIEMBRE DEL 2024 PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIBRO N° 01 FOLIO N° 96 ACTA N° 46 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO TALLER DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

A los 26 días del mes setiembre del año 2024, siendo las 16:15 horas, se reunió, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, el JURADO EVALUADOR DE SUSTENTACIÓN DE TESIS, para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración, conforme a las Resoluciones de Decano N.º 198-2024-D-FCA-UNAC y 322-2024-D-FCA-UNAC.

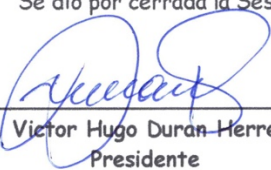
Por otro lado, el docente Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto (Secretario) informó su inasistencia a la sustentación por motivos personales, siendo reemplazado por la Jurado Suplente, docente, Mg. Karina Julieta Giraldo Rios, por lo que el Jurado Evaluador de Sustentación de Tesis, queda conformado por los siguientes docentes ordinarios de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao:

Dr. Victor Hugo Duran Herrera	: Presidente
Mg. Karina Julieta Giraldo Rios	: Secretaria
Mg. Adan Fausto Rivera Morales	: Vocal
Dr. Nestor Marcial Alvarado Bravo	: Asesor


Se dio inicio al acto de sustentación de tesis de los Bachilleres CANTUARIAS CHAVEZ RICARDO Y PILLACA SICHA FLOR MARIA, quienes habiendo cumplido con los requisitos para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración, sustentan la tesis titulada "COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE COLABORADORES SORDOS Y OYENTES EN MAW LSP-LIMA, 2023", cumpliendo con la sustentación en acto público de manera presencial.

Con el quórum reglamentario de ley, se dio inicio a la sustentación de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, acordó: Dar por Aprobado por unanimidad con la escala de calificación cualitativa Muy bueno y calificación cuantitativa 17, la presente tesis, conforme a lo dispuesto en el Art. 24º del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 150-2023-CU del 15 de junio del 2023.

Se dio por cerrada la Sesión a las 17:15 horas del día 26 de setiembre del 2024.


Dr. Victor Hugo Duran Herrera
Presidente


Mg. Karina Julieta Giraldo Rios
Secretaria


Mg. Adan Fausto Rivera Morales
Vocal



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Av. Juan Pablo II 306 Bellavista - Callao Telf. 429-7296
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la
conmemoración de las heroicas batallas de Junin y Ayacucho"



FICHA DE OBSERVACIONES PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO TALLER DE TESIS

Recomendaciones de los señores miembros del Jurado Evaluador de Sustentación a los sustentantes para que subsanen las observaciones de la sustentación de tesis.

TESISTAS: Bachilleres Cantuarias Chavez Ricardo y Pillaca Sicha Flor Maria
TEMA DE TESIS: "COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE COLABORADORES SORDOS Y OYENTES EN MAW LSP-LIMA, 2023"

PRESIDENTE

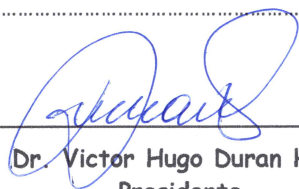
.....
.....
.....

SECRETARIA

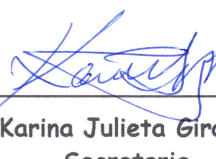
.....
.....
.....

VOCAL

.....
.....
.....



Dr. Victor Hugo Duran Herrera
Presidente



Mg. Karina Julieta Giraldo Rios
Secretaria



Mg. Adan Fausto Rivera Morales
Vocal



Bellavista, 26 de setiembre del 2024



INFORME N° 008-2024-VHDH-FCA-UNAC

A : Bach. Cantuarias Chavez Ricardo
Bach. Pillaca Sicha Flor Maria

ASUNTO : Informe del Presidente del Jurado Evaluador de Sustentación

REFERENCIA : Anexo N° 05 (Ficha de Observaciones para Sustentación de Tesis sin Ciclo Taller de Tesis)

FECHA : Bellavista, 30 de setiembre del 2024

Mediante el presente me dirijo a ustedes, en atención a los documentos de la referencia, para informarles lo siguiente:

1. Visto, el Anexo N° 05 (**FICHA DE OBSERVACIONES PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO TALLER DE TESIS**) de la tesis titulada: "**COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE COLABORADORES SORDOS Y OYENTES EN MAW LSP- LIMA, 2023**", sustentado por los bachilleres **CANTUARIAS CHAVEZ RICARDO Y PILLACA SICHA FLOR MARIA**, sustentación realizada el 26 de setiembre del 2024 a las 16:15 p.m., en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, según obra en el Libro N° 01, Folio N° 96, Acta N° 46.
2. En tal sentido, se informa que no habiendo en dicha sustentación, **se da la conformidad** correspondiente.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarles las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Dr. Víctor Hugo Duran Herrera
Presidente del Jurado Evaluador de Sustentación

Dedicatoria

A nuestros familiares y amigos
por su apoyo y acompañamiento
durante este largo pero satisfactorio
camino.

Agradecimiento

A nuestros maestros, asesor y,
en especial, a la comunidad sorda
porque sus conocimientos y
experiencias enriquecieron
nuestro trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN	16
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	18
1.2. Formulación del problema.....	23
1.2.1. Problema general	23
1.2.2. Problemas específicos.	23
1.3. Objetivos	23
1.3.1. Objetivo general.....	23
1.3.2. Objetivos específicos	23
1.4. Justificación	24
1.4.1. Justificación teórica.....	24
1.4.2. Justificación social.....	24
1.4.3. Justificación práctica	25
1.4.4. Justificación metodológica	25
1.5. Delimitantes de la investigación.....	26
II. REVISIÓN DE LITERATURA	27

2.1. Antecedentes de la investigación	27
2.1.1. Internacionales.....	27
2.1.2. Nacionales	29
2.2. Marco conceptual	31
2.3. Definición de términos básicos.....	38
III. METODOLOGÍA DEL PROYECTO	41
3.1. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística ..	41
3.1.1. Matriz de categorización apriorística.....	42
3.2. Escenario de estudio	45
3.3. Participantes.....	47
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.5. Procedimiento	50
3.6. Rigor científico	51
3.7. Método de análisis de datos	53
3.8. Aspectos éticos en investigación	54
IV. RESULTADOS	55
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	70
VI. CONCLUSIONES.....	73
VII. RECOMENDACIONES	74

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
Anexo 1: Matriz de categorización.....	84
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	85
Anexo 3: Consentimiento informado	86
Anexo 4: Juicio de expertos.....	88
Anexo 5: Dependencia del instrumento.....	94
Anexo 6: Plan de comunicación interna para sordos y oyentes	97
Anexo 7: Traducción de las preguntas de la entrevista	102
ANEXO 8: Transcripción de la entrevista	103

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Matriz de categorización apriorística	42
Tabla 2: Población y muestra de participantes de la organización MAW	47
Tabla 3: Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento.....	53
Tabla 4: Cuadro para la medición de la dependencia interna	94
Tabla 5: Cuadro para la medición de la dependencia externa	95



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Organigrama Jerárquico de MAW LSP	46

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general describir las principales características de la comunicación interna entre colaboradores sordos y oyentes en MAW LSP - Lima, 2023 con la finalidad de proponer un plan de comunicación que se adapte a todos los colaboradores. La técnica utilizada son encuestas a través de entrevistas estructuradas y el instrumento que se aplicó fue la guía de entrevista, la cual fue categorizada para posteriormente codificarse en unidades temáticas para lograr mayor especificación de contenido.

El tipo de investigación es básica, de enfoque cualitativo, de diseño no experimental transversal. La población está conformada por 10 colaboradores de MAW LSP, de los cuales 9 representan a los participantes del estudio.

El resultado muestra que la comunicación interna es eficiente siguiendo la dirección ascendente y descendente debido a que la presidenta puede comunicarse con los colaboradores sordos y oyentes; por otro lado, la comunicación siguiendo la dirección transversal se observan problemas para la coordinación y comunicación debido a las barreras lingüísticas.

Palabras clave: comunicación interna, lengua de señas peruana, personas sordas



ABSTRACT

The general objective of this research is to describe the main characteristics of internal communication between deaf and hearing collaborators in MAW LSP - Lima, 2023 with the goal of proposing a communication plan that adapts to all collaborators. The technique used are surveys through structured interviews and the instrument applied was the interview guide, which was categorized and then coded into thematic units to achieve greater specification of content.

The type of research is basic, with a qualitative approach and a non-experimental transversal design. The population is made up of 10 collaborators of MAW LSP, of which 9 represent the participants of the study.

The result shows that the internal communication is efficient following the upward and downward direction because the president can communicate with deaf and hearing collaborators; on the other hand, the communication following the transversal direction shows problems in coordination and communication due to language barriers.

Key words: internal communication, Peruvian sign language, deaf people.



INTRODUCCIÓN

La investigación nace a partir del análisis de la realidad organizacional debido a que las empresas actuales, por no decir en su mayoría, no son conscientes de la importancia de una comunicación organizacional efectiva con las personas con discapacidad auditiva, las cuales representan un 7.6% de las personas con discapacidad (Defensoría del Pueblo [DP], 2020). Esta situación se debe abarcar desde fondo, para que no limiten las buenas prácticas responsables.

Es importante el uso adecuado de la comunicación organizacional dentro de las empresas de Lima Metropolitana, pues es necesaria en los programas de inclusión laboral hoy en día. En la medida en que la empresa desarrolle una correcta gestión en la dirección, formas y canales de comunicación con las personas con discapacidad auditiva, conllevará a la mejora de las prácticas inclusivas para esta comunidad y a promover condiciones laborales equitativas.

No es posible hacer prácticas de responsabilidad social empresarial si no hay inclusión laboral en las organizaciones, ni efectuarse programas de inclusión sin comunicación, dado que las organizaciones se comunican con su entorno y este percibe a las empresas a través de su comportamiento. Por ende, en MAW LSP describiremos las características de la comunicación organizacional de acuerdo con la dirección, formas y canales de la comunicación que emplean los colaboradores sordos y oyentes de la organización.

El objetivo de la investigación es conocer las características de la comunicación interna de la organización y se propondrá un plan de comunicación que se adapte a todos los colaboradores tanto sordos usuarios de lengua de señas

peruana como oyentes. Lo que va a impactar positivamente no solo a MAW LSP, sino también a aquellas organizaciones donde laboren colaboradores sordos y presenten imprecisiones en la comunicación debido a las barreras lingüísticas.

El presente estudio se desarrolla en siete capítulos:

En el primer apartado, introduce la descripción de la realidad problemática, el problema general, los objetivos, la justificación y la delimitación de la investigación.

En el segundo apartado, presentamos la revisión de la literatura, en donde se expondrá los antecedentes del estudio, el marco conceptual y definición de términos básicos en relación con la naturaleza del problema de investigación.

En el tercer apartado se desarrolla el enfoque metodológico de la investigación, en el cual la naturaleza de las preguntas de investigación determina las categorías, subcategorías, participantes, técnicas, instrumentos, procedimiento, rigor científico y método de análisis de datos para la ejecución de la investigación.

En la cuarta sección presentan los hallazgos obtenidos.

En la quinta sección se enfoca en el análisis y la discusión de resultados.

Las conclusiones se presentan en la sexta sección, y las recomendaciones derivadas del estudio se plantean en la séptima sección.



I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Es esencial que las organizaciones mantengan una comunicación efectiva para poder planificar y llevar a cabo acciones exitosas. A esta comunicación se le conoce como comunicación interna, la cual implica transmitir un mensaje a todos los miembros de la organización de manera clara y comprensible, con el objetivo de alcanzar los resultados esperados. Si la comunicación interna es eficiente, puede llevar a mejoras en la productividad, motivación e involucramiento de los empleados, y asegurar la supervivencia de la organización, así como la generación de valor y posición en el mercado (Aragundi, 2022)

En América Latina, en los últimos tiempos, se ha visto un aumento de la profesionalización y se pone más atención a aspectos éticos y estratégicos que a la productividad en sí misma. Por ello, los cambios socioculturales constantes generan casi imperativas adecuaciones en el área de la comunicación interna en las organizaciones, por medio de planes comunicacionales en el que los protagonistas son los empleados con necesidades, intereses y realidades particulares (Contreras y Garibay , 2020).

En el Perú estamos viviendo momentos de cambio, por tanto, es inminente la necesidad de readaptarse y reinventarse. Los últimos años han sido de mayor inestabilidad económica y se ha entendido el rol fundamental de la comunicación interna para la consecución de los objetivos en tiempo de crisis (Moroder, 2020).



Actualmente, las organizaciones con responsabilidad social no solo ponen su foco en las utilidades, si no en generar inclusión en la sociedad. Diferentes comunidades vulnerables se ven beneficiadas por proyectos de responsabilidad social corporativa que apoyan sus luchas, fomentan su visibilidad, participación e inclusión (Alberich, 2014).

Se están desarrollando tanto en el sector público y privado programas sociales de capacitación en Lengua de Señas Peruana que permiten optimizar la atención inclusiva a personas con discapacidad auditiva, derrumbar barreras comunicacionales y garantizar el reconocimiento de los derechos de las personas sordas. (Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social [MIDIS], 2019)

Las poblaciones vulnerables son aquellos grupos sociales que viven en constante discriminación y desprotección, entre ellas se encuentran: niños, adultos mayores, personas con discapacidad, y migrantes (Decreto Legislativo N° 1098, 2012).

Entendemos como personas con discapacidad a aquella persona que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás. Por tanto, dentro de las personas con discapacidad sensorial encontramos a las personas sordas o con discapacidad auditiva (Congreso de la República de Perú, 2012, Ley 29973, Artículo 2).



De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) “en el mundo hay 430 millones de personas con sordera, aproximadamente el 9% de esa población está en América Latina, lo que equivale a casi 217 millones de personas” (p. 40). Asimismo, según la DP (2020), “en el Perú hay 232 mil personas que presentan limitaciones auditivas permanentes, lo que en términos relativos representa el 1.6% del total de la población” (p. 10).

En el campo laboral, las personas sordas van a presentar barreras de acceso, entre ellas: sociales, actitudinales y de comunicación que van a dificultar la interacción con las personas oyentes dentro de una organización. Las barreras sociales se refieren a una inadecuada representación social que tiene su entorno, lo que cree la sociedad que una persona sorda es capaz y no de hacer. Las barreras actitudinales se refieren a la forma de actuar que marca diferencias entre colaboradores sordos y oyentes por parte de los demás colaboradores y los altos mandos. Y las barreras de comunicación se refieren a las dificultades para transmitir un mensaje y que sea entendido por todos (Aldana, 2017).

Es importante tomar en cuenta que “las entidades públicas están obligadas a contratar personas con discapacidad en una proporción no inferior al 5% de la totalidad de su personal, y los empleadores privados con más de cincuenta trabajadores en una proporción no inferior al 3%” (Congreso de la República de Perú, 2012, Ley 29973, Artículo 49).

Cuando se proporcionan condiciones de dignidad y equidad existe inclusión laboral, que se traduce en estrategias de gestión y comunicación en materia de discapacidad que involucren a todos los colaboradores. La comunicación interna




va a romper con las barreras y marginación social de las personas sordas (Organización internacional del trabajo [OIT], 2020).

Los investigadores observaron un problema de comunicación interna en la organización Manuelita y Analy, conocida como MAW LSP, que es una asociación de personas sordas que tiene por objeto social la enseñanza y difusión de la lengua de señas peruana para la promoción de la integración y accesibilidad de las personas sordas. Dentro de la institución laboran personas sordas y oyentes que participan en la planificación y ejecución de los proyectos y actividades. Las actividades principales de la organización son: enseñanza de la lengua de señas peruana a personas naturales y jurídicas y servicios de interpretación para la accesibilidad de la información.

Existen colaboradores en MAW que son monolingües, es decir que son hablantes de un solo idioma. Las personas sordas monolingües sólo utilizan la lengua de señas para comunicarse dentro de la organización y las personas oyentes monolingües utilizan el español oral y escrito de manera eficiente pero no son capaces de comunicarse en lengua de señas peruana pese a los intentos de la organización en capacitar a los colaboradores oyentes de manera básica pero eficiente. Por otra parte, existen colaboradores bilingües, es decir que pueden comunicarse tanto en español escrito u oral y en lengua de señas peruana. Las personas sordas bilingües, hacen uso de ambos idiomas y pueden comunicarse eficientemente con el español escrito u oral y con la LSP. Las personas oyentes bilingües, dominan el español hablado y la lengua de señas a nivel intermedio o avanzado. Cabe resaltar, que en la organización MAW laboran intérpretes de



lengua de señas peruana que participan en las reuniones de coordinación y en las actividades, su labor es interpretar simultáneamente del español a la lengua de señas peruana y viceversa. La proporción entre personas monolingües y bilingües está en relación de 6 a 5, es decir que un 55% de los colaboradores de MAW son monolingües mientras que un 45% son bilingües. En las actividades de capacitación, los instructores sordos capacitan a personas oyentes utilizando la LSP y el intérprete es su voz para la comprensión del mensaje por parte de la audiencia.

Se evidenció problemas para comunicar acciones importantes que lleguen a todos los colaboradores, reuniones de coordinación que no finalizan en acuerdos, actividades que no son conocidas por todos los colaboradores e información que es presentada con imprecisiones y que no es comprendida por todos. Estos problemas se ven reflejados en retrasos en la ejecución de servicios de capacitación, postergación de actividades programadas y acuerdos imprecisos en las reuniones de planificación.

Ante la diversidad lingüística, la organización presenta problemas para comunicar los objetivos y actividades, en la transmisión e interpretación del mensaje por todos los colaboradores, por ello es importante realizar la presente investigación para describir las principales características de la comunicación interna entre colaboradores sordos y oyentes de MAW LSP con la finalidad de proponer un plan de comunicaciones que se adapte a todos los colaboradores.



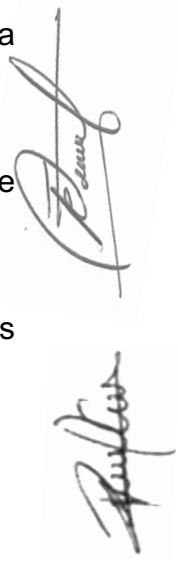
1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la comunicación interna entre colaboradores sordos y oyentes en MAW LSP-Lima, 2023?

1.2.2. Problemas específicos.

- a) ¿Cuáles son las características de la dirección de la comunicación interna?
- b) ¿Cuáles son las características en relación con las formas de comunicación de los colaboradores?
- c) ¿Cuáles son los canales de comunicación que utilizan los colaboradores de la organización?



1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Describir las principales características de la comunicación interna entre colaboradores sordos y oyentes en MAW LSP - Lima, 2023 con la finalidad de proponer un plan de comunicación interna que se adapte a todos los colaboradores.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Describir las características de la dirección de la comunicación interna.
- b) Describir las características en relación con las formas de comunicación de los colaboradores.

- c) Describir los canales de comunicación que utilizan los colaboradores.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

Ante la inexistencia de una teoría organizacional que explique la gestión de la comunicación interna en comunidades sordas se ha optado por tomar dos perspectivas, una desde la comunicación interna organizacional del autor Brandolini et. al. (2009) y otra desde el punto de vista de la comunidad sorda de la autora Arnaiz (2021), para construir un modelo teórico que sea el inicio de una teoría fundamentada más estructurada.

De igual forma, la investigación va a aportar valor teórico para futuros proyectos en materia de comunicación interna en las organizaciones que tienen colaboradores sordos, acorde a su coyuntura y características específicas de comunicación. Podrá generar resultados trascendentales para posteriormente abarcar problemas prácticos más amplios.

1.4.2. Justificación social

La falta de acceso a la información debido a una mala comunicación es una barrera a la que se enfrentan las personas sordas a lo largo de su vida. Por ese motivo, la investigación va a beneficiar principalmente a las personas sordas visibilizando su situación actual: cómo interactúan dentro de la organización, sus formas de comunicación, sus potencialidades y lo que dejan de hacer debido a barreras comunicativas.

También es trascendente para especialistas en audición, investigadores, gestores de programas de desarrollo para personas sordas, empresas, y otros actores que juegan un papel importante para la comunidad sorda y están involucrados en su desarrollo.

1.4.3. Justificación práctica

Con la presente investigación se va a desarrollar un plan de gestión de la comunicación para que la organización MAW LSP mejore la comunicación interna y por tanto el cumplimiento de sus objetivos dentro de su actividad. Este plan de comunicación que se ajuste a los colaboradores sordos y oyentes, es un modelo que posteriormente puede ser validado y adaptado para su uso en otras empresas y entidades.

1.4.4. Justificación metodológica

Metodológicamente el estudio se ciñe a los lineamientos del método científico bajo el enfoque cualitativo, destacando el diseño de instrumentos que respondan a las características de las personas sordas utilizando la Lengua de Señas Peruana para la aplicación de este, el cual será interpretado simultáneamente para el recojo de información, así nos permitirá conocer sus opiniones acerca de la comunicación interna. Metodológicamente los instrumentos cualitativos cumplirán con los requisitos de credibilidad y dependencia con el fin de posibilitar su uso en futuras investigaciones, constituyéndose en herramientas útiles para las organizaciones que trabajen con personas sordas usuarias de la lengua de señas.

1.5. Delimitantes de la investigación

1.5.1. Delimitación teórica

Se indagó en el contexto internacional, latinoamericano, nacional y local el estado de nuestro objeto de estudio, encontrándose poca información aplicada a la comunidad de personas sordas.

La teoría científica no existe, se está tomando, como se ha señalado, la perspectiva de Brandolini et al. (2009) respecto de la comunicación interna organizacional y de Arnaiz (2021) la perspectiva de la comunicación de las personas sordas, lo que sentará las bases teóricas que se enriquecerá en el tiempo, este aporte original devendrá en futuras investigaciones conteniendo un mayor número de dimensiones e indicadores cada vez más precisos.

1.5.2. Delimitación espacial

La investigación está circunscrita en la Asociación MAW LSP, ubicada en la Calle Arístides de Carpio Muñoz 1073, Urbanización Elio, Cercado de Lima.

1.5.3. Delimitación temporal

La investigación se realizó desde enero del 2023 hasta julio de 2023.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

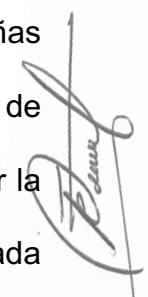
Meléndez (2016) en el artículo *Comunicación interna incluyente: dos estudios de caso de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en Bogotá*, tuvo como objetivo conocer la influencia de la gestión de la comunicación interna en procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en Carrefour y McDonald', mediante el método cualitativo y descriptivo, a través de las entrevistas semiestructuradas aplicadas a 15 personas entre sordos y oyentes. Se concluye que la comunicación interna tiene el potencial de eliminar o perpetuar diversos obstáculos, ya sean de naturaleza general, como los relacionados con aspectos físicos, fisiológicos y semánticos, o específicos, tales como los de carácter personal, administrativo/burocrático, la saturación informativa, así como la presentación de información incompleta o parcial.

Sanchez y Florez (1994) en la tesis *Diagnóstico de comunicación interna de la Asociación de sordos del Valle (ASORVAL)*, utilizaron el método cualitativo por medio de la observación, entrevista y la encuesta sobre una muestra de 40 personas. Obteniendo como resultado que algunos colaboradores niegan haber recibido alguna información sobre programas, objetivos, normas, historias y misión de Asorval; concluyendo que no existe un programa educativo planificado y permanente establecidos en Asorval, adolecen tanto de una lengua común entre

sordos y oyentes, como el apoyo de medios audiovisuales para reforzar y complementar el diseño y la comprensión del mensaje, lo cual es imprescindible para lograr una adecuada integración organizacional.

Charlene et al. (2017) en el artículo *Comunicación organizacional enfocada en la interacción de contribuciones de equipos sordos y oyentes y multifuncionales en el proceso de comunicación*, basándose en estudios de casos y en experimentos aleatorizados de prácticas asistenciales con una muestra de 47 trabajadores oyentes y con discapacidad auditiva, se obtuvo como resultado que la interacción comunicacional entre sordos y oyentes dependen de la lengua brasileña de señas (Libras), y que la interacción comunicacional aún está poco explorada en el área de administración. Concluye que los oyentes mostraron mucho interés en estudiar la lengua de señas, sin embargo, les resulta difícil debido a la impaciencia mostrada por los sordos en el proceso educativo.

Muñoz (2014) en la tesis *Proceso de comunicación entre sordos y oyentes de la universidad tecnológica de Pereira*, se aplicó el método cuantitativo con un diseño descriptivo, no probabilístico y muestreo a 8 estudiantes sordos, 70 compañeros oyentes y 25 docentes. Los resultados determinaron que la eficacia de la comunicación entre personas sordas y oyentes no se correlaciona con el dominio de la lengua de señas, sino más bien con la capacidad de intercambiar significados a través de medios más simples, como la comunicación no verbal y el lenguaje corporal. Se concluye que la comunicación entre estos grupos es más fluida cuando se utiliza un intérprete de lengua de señas colombiana, quien desempeña un papel crucial como intermediario entre ambas poblaciones.



2.1.2. Nacionales

Junco y Ramirez (2018) en la tesis *Relaciones interpersonales de las personas con discapacidad auditiva en el comportamiento organizacional en las empresas textiles Incalpaca Tpx, Incatops Y Franky Y Ricky, Arequipa segundo semestre del 2017*. La metodología utilizada fue analítica de alcance descriptivo, de diseño no experimental transversal mediante un cuestionario de escala de Likert a una muestra de 23 personas sordas. Los resultados indican que los empleados sordos tienen una integración efectiva en el entorno laboral, gracias a su capacitación en el uso de la lengua de señas y a la sensibilización sobre la sordera por parte de las empresas mencionadas. Concluyéndose que estos empleados se comunican entre sí a través de gestos faciales, escritura y otros medios no verbales, lo que les permite socializar y colaborar con sus compañeros de trabajo.

Esparza y Marquez (2021) en la tesis *Habilidades comunicativas de personas con discapacidad auditiva para la propuesta de espacios especializados en comunicación alternativa Trujillo - Perú 2021*. Estudio de enfoque cualitativo, tipo básico y de diseño transversal no experimental; se aplicó la entrevista a 37 personas entre psicólogos profesionales que laboran en el Centro de Educación Básica Especial Pública y la asociación de sordos de la Libertad ASTELL. Obteniendo como resultado que las habilidades de comunicación más utilizadas son la lengua de señas y el empleo de pictogramas, los cuales constituyen el 18.92% del conjunto total.; concluyendo que las personas con discapacidad auditiva poseen un repertorio de siete habilidades comunicativas diversas, que abarcan desde la lengua de señas hasta el uso de pictogramas, la imitación, los signos del habla, el lenguaje escrito y

la lectura de labios. Entre estas habilidades, la lengua de señas se destaca como la más prominente en términos de comunicación.

Cobarrubia y Velásquez (2016) en la tesis *Comunicación estratégica en la gestión de programas de inclusión laboral de personas con discapacidad de la Municipalidad Provincial de Arequipa y su impacto social e imagen en la población de Arequipa metropolitana, 2016*, realizó un estudio estadístico descriptivo no experimental, efectuándose una encuesta a 500 personas arequipeñas para conocer en qué medida se aplicó el programa de inclusión laboral. Obteniendo como resultado que un 51.50% de la población consideran importante el mensaje que da la Municipalidad Provincial de Arequipa; concluyen que el factor más destacado en el proceso de comunicación del Municipio son los medios, ya que la población considera que es el más adecuado para transmitir la información de dicha entidad.

Condori y Peceros (2021) en la tesis de maestría *Habilidades sociales y formas de comunicación en la atención de pacientes con discapacidad auditiva del personal de salud en el hospital de Ventanilla, Callao 2021*, aplica el enfoque cuantitativo, correlacional y transversal, con un diseño no experimental. Se aplicó la técnica de la encuesta a 70 profesionales de la salud en el área de consulta externa, medicina y emergencia. El estudio mostró una correlación significativa entre las habilidades sociales y los patrones de comunicación en el personal que atiende a pacientes con pérdida auditiva; concluyen que los trabajadores de la salud están mal equipados para tratar con personas con discapacidad auditiva, no garantizan el acceso equitativo a los servicios de salud y tienen habilidades sociales poco desarrolladas.

Quijada y Campana (2019) en el artículo, *Estrategias de comunicación de personas sordas con estudios en Educación Superior en Lima Metropolitana*. Es un estudio cualitativo; que utilizó como técnica la entrevista estructurada a cinco personas con discapacidad auditiva; obteniendo como resultado que las personas adquirieron el lenguaje de señas como una necesidad para comunicarse, ya sea a través de la combinación de lenguaje oral y gestual o mediante el apoyo de tecnologías como las prótesis auditivas y los implantes cocleares. Se concluye que la estrategia de comunicación mixta, que implica la interacción entre el lenguaje oral y el gestual, fue la que proporcionó mayor satisfacción a las personas sordas.

2.2. Marco conceptual

2.2.1. Comunicación interna

De acuerdo a Chiavenato (2011), la comunicación implica la transmisión de información de una persona a otra generando comprensión y significado. Se refiere a la manera en que nos relacionamos con datos, ideas y valores.

Siguiendo esta lógica, la comunicación interna es una herramienta organizacional que pone su foco en la transmisión efectiva a todos los colaboradores de una organización para recibir, transmitir y comprender los mensajes entre cada uno de ellos. De esta forma, la comunicación interna se coordina con los estilos de trabajo de los diferentes profesionales, considerando la dirección, formas y canales de comunicación para promover el trabajo en equipo. (Brandolini et al., 2009).

2.2.2. Discapacidad auditiva

Para Rodríguez de Guzmán (2015) “la discapacidad auditiva es la pérdida o anomalía de la función anatómica y/o fisiológica del sistema auditivo, que conduce directamente a la incapacidad para oír, dificultando así el aprendizaje del lenguaje oral” (p. 95).

2.2.3. Comunidad sorda

“Grupo social de personas que se identifican a través de la vivencia de la sordera y el mantenimiento de ciertos valores e intereses comunes (Congreso de la República de Perú, 2010, ley 29535, Artículo 2).

2.2.4. Cultura sorda

Las personas sordas se consideran a sí mismas una minoría lingüística y cultural, usando la lengua de señas para comunicarse y compartiendo experiencias de vida, valores, costumbres, tradiciones e historias que construyen su identidad. Podemos decir que las personas sordas han desarrollado una cultura que la diferencia de otros grupos sociales dadas las características antes mencionadas y gracias a ella pueden sentirse identificados (Lou et al., 2019).

2.2.5. Lengua de señas

Las lenguas de señas, según lo expuesto por Rodríguez (2021), son reconocidas como lenguas en igual medida que las lenguas habladas. En la actualidad, ningún experto puede contradecir que las lenguas de señas son esenciales para organizar el pensamiento, expresar emociones detalladamente, generar conocimiento y comunicarse. Estas lenguas son utilizadas con la misma habilidad y eficacia que cualquier usuario de una lengua oral emplea la suya.

2.2.6. Dirección de la comunicación

La dirección de la comunicación es la transmisión de información, ya sea de forma ascendente, descendente o transversal en el que no solo se transmite un mensaje, sino también autoridad. (Van-Riel, 2018)

2.2.6.1. Comunicación ascendente

Se orienta, de acuerdo con la estructura del organigrama, de abajo hacia arriba, hacia las áreas y departamentos de dirección. De esa forma, los colaboradores pueden comunicar sus opiniones e informes sobre el trabajo que realizan o sobre su jefe inmediato. Permite la generación de aportes a la organización, detección de conflictos, solicitudes y toma de consciencia por parte de los directivos (Brandolini et al., 2009).

Para la presente investigación, no se va a tomar en cuenta la generación de aportes, detección de conflictos ni la gestión por parte de los directivos ya que solo se enfocará en conocer cómo se encuentra la comunicación ascendente, si los colaboradores comunican sus opiniones y emiten informes a los directivos; sin considerar la gestión o toma de decisiones que realicen los directivos con esta información.

Two handwritten signatures in cursive script are located in the right margin of the page. The top signature is written vertically and appears to be 'Paula'. The bottom signature is also written vertically and appears to be 'Paula'.

2.2.6.2. Comunicación descendente

Se orienta, de acuerdo con la estructura del organigrama, de arriba hacia abajo, desde las áreas y departamentos de dirección hacia todos los colaboradores por medio de canales oficiales. De esa forma, los directivos pueden informar a los colaboradores sobre el trabajo que realizan o comunicados importantes. Permite el conocimiento de los objetivos de la organización, fortalecer y facilitar la comunicación, agilizar la información y mantener informados a todos los colaboradores (Brandolini et al., 2009).

Para la investigación, no se medirá el conocimiento de los objetivos de la organización, debido a que no es de nuestro interés conocer qué tanto saben los colaboradores de los objetivos sino conocer cuáles son las características de la comunicación descendente.

2.2.6.3. Comunicación transversal

Se orienta, de acuerdo con la estructura del organigrama, de derecha a izquierda, entre áreas, departamentos de dirección y colaboradores donde se comparten funciones. De esta forma, se promueve el trabajo en equipo, se agilizan procesos, se facilita la comunicación, generación de ideas y solución de conflictos. (Brandolini et al., 2009).

2.2.7. Formas de comunicación

Las formas de comunicación se refieren al dominio de la Lengua de Señas Peruana, del español o de ambas lenguas como medio para transmitir mensajes, relacionarse con los demás y comprender la información. Las personas sordas, de acuerdo al nivel de exposición a la lengua y sus características individuales, pueden



comunicarse utilizando la Lengua de Señas Peruana o el español como primera lengua (Arnaiz , 2021).

2.2.7.1. Lengua de Señas Peruana

“Es la lengua de una comunidad de sordos, que comprende las lenguas o sistemas lingüísticos de carácter visual, espacial, gestual y manual en cuya conformación intervienen factores históricos, culturales y sociales que tradicionalmente son utilizados como lengua en el territorio peruano” (Congreso de la República de Perú, 2010, ley 29535, Artículo 2).

Es la lengua natural y accesible a las personas sordas. Los niños sordos hijos de padres sordos (5% de los casos) adquieren la LSP mediante procesos naturales de adquisición del lenguaje que comienza en la infancia temprana. Los niños sordos de padres oyentes (el 95%) adquieren la LSP en la escuela a través de Modelos Lingüísticos y la interacción con sus compañeros. (Dirección General de Educación Básica Especial [DEBE], 2023, p. 22)

Esto indica que la estructura gramatical de la Lengua de Señas Peruana no es la misma que el español.

2.2.7.2. Español

Según la Real Academia Española (RAE, 2023), “El español es una lengua romance que se habla en España, gran parte de América, Filipinas, Guinea Ecuatorial y otros lugares del mundo.” El español es la lengua oral oficial utilizado en el territorio peruano, además de las 47 lenguas originarias

que también son usadas en el Perú. (Congreso de la República de Perú, 2011, ley 29735, Artículo10).

Para las personas sordas, dependiendo las características de las mismas, la adquisición del español puede ser compleja debido a la falta de consciencia fonológica para desarrollar naturalmente el español (DEBE, 2013).

2.2.7.3. Bilingüismo intermodal

Lopez (2019) define el bilingüismo intermodal como el dominio de dos lenguas que se encuentran en canales de articulación y percepción diferentes: lengua de señas/lengua oral; a diferencia del bilingüismo oral que es el dominio de dos lenguas en el mismo canal: ingles/español.

La idea más común de bilingüe es alguien que domina dos idiomas, generalmente orales, como el quechua, español o el inglés. Sin embargo, examinando diferentes tipos de bilingüismo se puede explicar cómo los hablantes de LSP que han aprendido a escribir español como segunda lengua también son considerados bilingües (Arnaiz , 2021).

2.2.8. Canales de comunicación

Los canales de comunicación permiten dar a conocer y responder de manera rápida y oficial la información que circula dentro de la organización, a través de medios tradicionales y tecnológicos que sean conocidos y usados por cada uno de los colaboradores (Brandolini et al., 2009).



2.2.8.1. Tradicionales

Los canales tradicionales utilizados dentro de la comunicación interna son desarrollados por medio del habla y la escritura: papel, afiches, documentos y reuniones presenciales de coordinación (Brandolini et al., 2009).

Para la presente investigación, analizar los canales tradicionales utilizados dentro de la organización nos permitirá conocer la eficiencia de los medios comúnmente empleados para la comunicación y qué tan bien se adaptan a colaboradores sordos y oyentes.

2.2.8.2. Tecnológicos

Los canales tecnológicos se establecen mediante la integración de nuevas tecnologías de la información, las cuales pasan a formar parte de las políticas y estrategias de comunicación de las organizaciones.

Se caracteriza por usar medios digitales para la transmisión de la información: correo electrónico, mensajería instantánea, llamadas, videollamadas y reuniones virtuales (Brandolini et al., 2009).

Para la presente investigación, analizar los canales tecnológicos utilizados dentro de la organización nos permitirá conocer si el uso de la tecnología como medio para la comunicación resulta eficiente tanto para colaboradores sordos y oyentes.

Two handwritten signatures in black ink are located in the right margin of the page. The top signature is a cursive name that appears to be 'Brandolini'. The bottom signature is another cursive name, possibly 'Pauze'.

2.3. Definición de términos básicos

Comunicación horizontal

La comunicación horizontal se da entre individuos que ocupan posiciones similares dentro de la jerarquía de una organización, pero en áreas distintas. Su objetivo es consolidar la cohesión entre todos los departamentos funcionales, facilitando la coordinación de actividades y promoviendo la colaboración e integración entre ellos. (Crespo et al., 2015).

Comunicación efectiva

La comunicación eficaz implica una colaboración entre el emisor y el receptor para asegurar que el mensaje se codifique de manera coherente. Esto implica que ambas partes deben utilizar un sistema de símbolos, lenguaje o señales que sean comprensibles y compartidos. Así, el mensaje se transmite de manera exitosa, logrando que el receptor no solo capte las palabras o señales utilizadas, sino que también comprenda plenamente el significado profundo y la intención subyacente (Huaylla, 2021).

Responsabilidad corporativa

La responsabilidad corporativa toma en cuenta las repercusiones que tienen las actividades de una organización y el impacto que genera a la sociedad o a una comunidad. Son iniciativas que van acorde a sus valores corporativos y rebasa el cumplimiento imperativo de la ley, es decir que son acciones sostenibles, responsables y voluntarias (OIT, 2023).



Derechos humanos de las personas con discapacidad auditiva

Las personas con discapacidad auditiva tienen el derecho fundamental de expresarse, lo que implica la libertad de compartir y recibir información e ideas utilizando diversos medios de comunicación, formatos y tecnologías accesibles, que incluyen la lengua de señas, la comunicación aumentativa y alternativa. (Organización de la Naciones Unidas [ONU], 2014).

Estrategia de comunicación

La estrategia de comunicación es el siguiente paso luego del diagnóstico de la comunicación interna. Una vez halladas las barreras comunicativas, se generan acciones para la correcta transmisión de mensajes clave a los grupos de trabajo de la organización, se potencian los canales y se solucionan los problemas encontrados. (Brandolini et al., 2009).

Inclusión

Se basa en la eliminación de obstáculos físicos, sociales y prejuicios en la sociedad. Este enfoque inclusivo se fundamenta en el principio de que cada individuo es único y tiene las habilidades necesarias para aprender y enfrentar desafíos. Reconoce la responsabilidad de todos en contribuir al bienestar de la sociedad. (Gonzales, 2018).

Cultura



Para RAE (2014) La cultura abarca las formas de vida, tradiciones, conocimientos y niveles de desarrollo artístico, científico e industrial de una época o grupo social, entre otros aspectos.

A handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is written in a cursive style and appears to be the name 'Pavel'.A second handwritten signature in black ink, identical to the one above, appearing to be the name 'Pavel'.

III. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

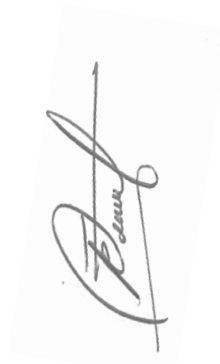
3.1. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística

En la presente investigación, se identificó para la comunicación interna tres categorías con sus respectivas subcategorías.

Categoría 1: Dirección de la comunicación

Subcategorías:

- Comunicación ascendente
- Comunicación descendente
- Comunicación transversal

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Pamela', written on a light-colored rectangular background.

Categoría 2: Formas de comunicación

Subcategorías:

- Lengua de Señas Peruana
- Español
- Bilingüe

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Pamela', written on a light-colored rectangular background.

Categoría 3: Canales de la comunicación

Subcategorías:

- Tradicionales
- Tecnológicos

3.1.1. Matriz de categorización apriorística

Tabla 1

Matriz de categorización apriorística

Ámbito temático	Categorías	Subcategorías	Información de fuentes
Comunicación interna	Dirección de la comunicación	<p>Comunicación ascendente</p> <p>DC: Se orienta, de acuerdo con la estructura del organigrama, de abajo hacia arriba, hacia las áreas y departamentos de dirección. De esa forma, los colaboradores pueden comunicar sus opiniones e informes sobre el trabajo que realizan o sobre su jefe inmediato. Permite la generación de aportes a la organización, detección de conflictos, solicitudes y toma de conciencia por parte de los directivos (Brandolini et al., 2009).</p>	<p>¿Consideras que los colaboradores dan a conocer sus opiniones a la presidenta?</p> <p>¿Consideras que los colaboradores informan sobre las actividades que realizan a la presidenta?</p>
		<p>Comunicación descendente</p> <p>DC: Se orienta, de acuerdo con la estructura del organigrama, de arriba hacia abajo, desde las áreas y departamentos de dirección hacia todos los colaboradores por medio de canales oficiales. De esa forma, los directivos pueden informar a los colaboradores sobre el trabajo que realizan o comunicados importantes. Permite el conocimiento de los objetivos de la organización, fortalecer y facilitar la comunicación, agilizar la información y mantener informados a todos los colaboradores (Brandolini et al., 2009).</p>	<p>¿Consideras que la presidenta mantiene informados a los colaboradores sobre las actividades de la organización?</p> <p>¿Crees que las actividades programadas son informadas oportunamente?</p>
		<p>Comunicación transversal</p> <p>DC: Se orienta, de acuerdo con la estructura del organigrama, de derecha a izquierda, entre áreas, departamentos de dirección y colaboradores donde se comparten funciones. También llamada como oblicua u horizontal. De esta forma se promueve el trabajo en equipo, se agilizan procesos, se facilita la</p>	<p>¿En el trabajo en equipo entre colaboradores se facilita la comunicación?</p> <p>¿Consideras que en las coordinaciones entre colaboradores se generan ideas y se solucionan conflictos?</p>




comunicación, generación de ideas y solución de conflictos (Brandolini et al., 2009).

Formas de comunicación DC: Las formas de comunicación se refieren al dominio de la Lengua de Señas Peruana, del español o de ambas lenguas como medio para transmitir mensajes, relacionarse con los demás y comprender la información (Arnaiz, 2021).	Lengua de señas peruana DC: "Es la lengua de una comunidad de sordos, que comprende las lenguas o sistemas lingüísticos de carácter visual, espacial, gestual y manual en cuya conformación intervienen factores históricos, culturales y sociales que tradicionalmente son utilizados como lengua en el territorio peruano". (Congreso de la República de Perú, 2010, ley 29535, Artículo 2)	¿En que nivel de uso de la lengua de señas peruana consideras que te encuentras?
	Español DC: El español es la lengua oral oficial utilizado en el territorio peruano, además de las 47 lenguas originarias que también son usadas en el Perú. (Congreso de la República de Perú, 2011, ley 29735, Artículo 10)	¿En qué nivel de uso del español consideras que te encuentras?
Canales de comunicación DC: Los canales de comunicación van a permitir responder de manera rápida y oficial la información que circula dentro de la organización, a través de medios tradicionales y tecnológicos que sean	Bilingüismo intermodal DC: Lopez (2019) define el bilingüismo intermodal como el dominio de dos lenguas que se encuentran en canales de articulación y percepción diferentes: lengua de señas/lengua oral; a diferencia del bilingüismo oral que es el dominio de dos lenguas en el mismo canal: ingles/español.	¿Consideras que puedes comunicarte con personas sordas y oyentes sin dificultad?
	Tradicionales DC: Los canales tradicionales utilizados dentro de la comunicación interna son desarrollados por medio del habla y la escritura: papel, afiches, documentos y reuniones presenciales de coordinación (Brandolini et al., 2009).	¿Utilizan materiales escritos como papel, afiches y documentos para informar a los colaboradores? ¿Consideras que el papel, los afiches y documentos te permiten comprender la información? ¿Te reúnes presencialmente para coordinar actividades?

conocidos y usados por cada uno de los colaboradores (Brandolini et al, 2009).

Tecnológicos

DC: Los canales tecnológicos se dan gracias a la adopción de nuevas tecnologías de la información que llegan a ser parte de las políticas y estrategias de comunicación de las organizaciones. Se caracteriza por usar medios digitales para la transmisión de la información: correo electrónico, mensajería instantánea, llamadas, videollamadas y reuniones virtuales (Brandolini et al., 2009).

¿Comprendes toda la información brindada en las reuniones presenciales de coordinación?

¿Utilizas el correo electrónico para comunicarte con los colaboradores?

¿Utilizan aplicativos de mensajería instantánea para comunicarte con los colaboradores?

¿Utilizas las llamadas telefónicas para comunicarte con los colaboradores?

¿Utilizas las videollamadas telefónicas para comunicarte con los colaboradores?

¿Entre el correo electrónico, la mensajería instánea, las llamadas y videollamadas, cual consideras que es el más eficiente para la comunicación?

¿Te reunes virtualmente para coordinar actividades?

¿Comprendes toda la información brindada en las reuniones virtuales de coordinación?

Nota. Elaboración propia



3.2. Escenario de estudio

La presente investigación se desarrollará en la organización MAW LSP, ubicado en Arístides del Carpio Muñoz 1073, Cercado de Lima, en donde participan activamente miembros de la comunidad sorda y aliados oyentes con el objetivo de difundir y reconocer la lengua de señas peruana como patrimonio de la comunidad.

La organización tiene 5 años de antigüedad realizando capacitaciones de Lengua de Señas Peruana a personas oyentes y empresas, proyectos de traducción e interpretación de Lengua de Señas Peruana, enseñanza de español escrito para niños sordos usuarios de LSP, enseñanza de talleres diversos dirigido a la comunidad sorda, conferencias sobre cultura sorda y lengua de señas, entre otras actividades.

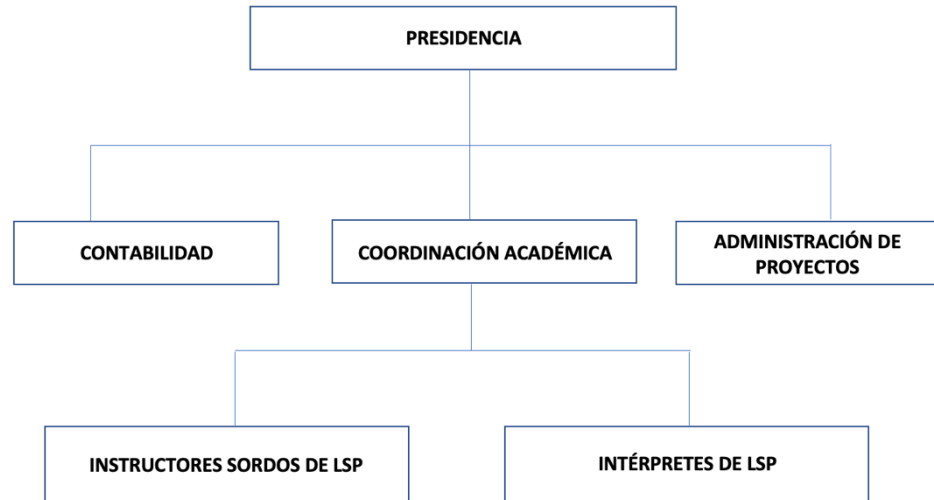
MAW LSP se fundó con la finalidad de visibilizar los derechos de las personas sordas y el reconocimiento de la Lengua de Señas Peruana de acuerdo con la Ley 29535 que reconoce y oficializa la LSP como lengua de la comunidad sorda peruana.

La estructura de la organización se puede visualizar en el siguiente organigrama jerárquico.



Figura 1

Organigrama Jerárquico de MAW LSP



Fuente: MAW LSP

La organización cuenta con un local en donde se ejecutan las actividades de capacitación y enseñanza de la lengua de señas peruana, la cual tiene tres ambientes condicionados para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje.

La organización no cuenta con un área específica para la gestión de la comunicación interna. Se utilizan las redes sociales para darse a conocer al público en general. De igual forma, MAW LSP está adherida a la Mesa de Discapacidad de la Coordinadora Nacional de Derechos Humanos en donde realiza incidencia política y actividades en pro de los derechos de todas las personas con discapacidad, incluida la auditiva, en la que se enriquece científicamente y se recibe formación sobre activismo, derechos humanos y legislación con enfoque de discapacidad.



3.3. Participantes

La organización está constituida por 10 participantes que tienen vínculo laboral con la organización que oscilan entre las edades de 25 a 70 años, de los cuales una persona sorda es la presidenta de la organización, cinco colaboradores sordos usuarios de LSP laboran como instructores de lengua de señas, un colaborador oyente que labora como intérprete de lengua de señas, un colaborador oyente labora como contador, un colaborador oyente trabaja en el área de coordinación académica y un colaborador oyente que trabaja en el área de administración de proyectos. La muestra estará constituida por 9 participantes, debido a que el colaborador que labora como administrador de proyectos es uno de los investigadores de la presente investigación.



Tabla 2

Población y muestra de participantes de la organización MAW

Cargo	N	%	n	%
Presidente	1	10	1	10
Coordinadora académica	1	10	1	10
Administrador de proyectos	1	10	0	0
Intérprete de lengua de señas	1	10	2	10
Instructor sordo de LSP	5	50	5	50
Contador	1	10	1	10
TOTAL	10	100	9	90

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

1.4.1 Técnica

La técnica utilizada son encuestas a través de entrevistas estructuradas, “donde el investigador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a esta, es decir, el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 443).

1.4.2 Instrumento

Como instrumento emplearemos la guía de entrevista, que es un protocolo en la que se toman en cuenta aspectos prácticos, éticos y teóricos; útiles al momento de aplicar el instrumento a los participantes (Hernández y Mendoza , 2018).

- **Descripción:** El instrumento pretende conocer cómo se encuentra la comunicación interna en la organización MAW y responder al planteamiento. Consta de 20 preguntas de opinión que serán aplicadas a una muestra de 9 colaboradores entre sordos y oyentes.
- **Credibilidad:** Como afirma Hernández y Mendoza (2018) “se refiere a si el investigador ha captado el significado completo y profundo de las experiencias de los participantes, particularmente de aquellas vinculadas con el planteamiento del problema” (p. 504). Se han analizado fuentes múltiples de datos para la construcción del instrumento, se ha utilizado una teoría administrativa de comunicación

interna y otra sobre formas de comunicación dentro de la comunidad sorda para poder conocer a profundidad a los participantes, sus experiencias, cultura y lengua.

Se encuestó como parte de una prueba piloto a 4 participantes entre sordos y oyentes dentro de un mismo ambiente laboral y el mismo periodo para poder analizar los datos obtenidos. Una vez analizados los datos se mostraron los resultados a los participantes, quienes reconocieron estos datos como verdaderos y reales. No dieron ninguna observación a los resultados.

De igual forma, se contó con el apoyo de seis profesionales que revisaron inicialmente el instrumento para presentarles los hallazgos y puedan reconocerlos como verdaderos y reales. Nos mencionaron que los resultados obtenidos tienen sentido de acuerdo con su experiencia en relación con la comunicación interna, metodología, entornos lingüísticos y personas sordas; y que el instrumento se soporta conceptualmente entre sí, ya que se pueden ver conexiones entre las preguntas.

Cabe resaltar que los investigadores conocen profundamente a los participantes, de los cuales uno de ellos es intérprete de lengua de señas peruana y ha trabajado con personas sordas durante años. Por lo que podemos ser capaces de comprender cómo nuestros participantes perciben los conceptos de la comunicación interna y retratar con precisión sus puntos de vista.



- **Dependencia:** De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) “se define como el grado en que diferentes investigadores que recolecten datos similares en el campo y efectúen los mismos análisis, generen resultados equivalentes” (p. 502). Se realizaron triangulaciones a investigadores para generar consistencia en los resultados del instrumento. Así mismo se recibió capacitación por dos expertos en rigor científico de investigaciones cualitativas.

3.5. Procedimiento

Se ha solicitado el 03 de abril del 2023 mediante un documento las facilidades para realizar la investigación dentro de la organización MAW para la aplicación de la entrevista a cada uno de los colaboradores incluyendo a la presidenta. Se pedirá la autorización a los participantes para realizar la entrevista por medio de un consentimiento informado que será leído en español y traducido a Lengua de Señas Peruana para su posterior aceptación y firma.

Paralelamente a la gestión documentaria, como se ha observado, se desarrolló el cuestionario de preguntas que formarán parte de y los investigadores recibieron capacitación en la conducción de la entrevista al Dr. Hernán Avila Morales y al Dr. Edgar Pintado Pasapera y a otros 6 expertos que dieron indicaciones para el desarrollo y aplicación del instrumento.

Para los participantes oyentes ambos investigadores realizarán la entrevista mediante el español como lengua oral. En cambio, para los participantes sordos usuarios de la Lengua de Señas Peruana uno de los investigadores que tiene el



dominio se encargará de interpretar de lengua de señas a español de manera simultánea y viceversa mientras que el otro acompañará el proceso siguiendo las pautas de la guía de entrevista.

Se leerá el consentimiento informado antes de la aplicación de la entrevista para poder obtener la aceptación del participante. Para los participantes sordos se mostrará un video traducido a Lengua de Señas Peruana del consentimiento para su revisión y firma, mientras que para los participantes oyentes se leerá en voz alta y se entregará el documento escrito para su revisión y firma.

Se utilizará una grabadora de video para poder registrar cada una de las entrevistas realizadas a los participantes.

La entrevista tendrá una duración entre 30 a 40 minutos para cada participante.

La entrevista es estructurada, por lo que se seguirá el mismo formato y conjunto de preguntas a cada colaborador de la organización.

3.6. Rigor científico

El nivel de rigor científico es adecuado de acuerdo al nivel de pretensión de la investigación, dentro del interés de los investigadores esta rigurosidad se seguirá incrementando ya que dentro de esta línea de investigación puede seguir profundizando y enriqueciendo el trabajo, sin que esto signifique que no presente rigurosidad a un nivel aceptable.

Para garantizar la calidad de la investigación se ha analizado de forma rigurosa toda la información disponible y actualizada sobre comunicación interna organizacional y formas de comunicación de la comunidad sorda. Se ha seguido sistemáticamente una metodología científica para la elaboración del presente estudio. No se encontraron antecedentes ni teorías que apliquen la comunicación interna dentro del contexto de las personas sordas, por tal motivo, se ha profundizado en ambos puntos para poder obtener información precisa y así construir un instrumento que pretenda medir la comunicación interna conociendo profundamente a nuestra población. El impacto que traerá nuestra investigación será relevante, en primer lugar, para la organización que podrá usar los resultados y recomendaciones para la generación de mejoras en materia de comunicación interna; en segundo lugar, brindará un modelo a diferentes organizaciones que trabajan con colaboradores sordos y oyentes; finalmente, aportará al gremio de investigadores para que se generen nuevos estudios con niveles de investigación y rigurosidad cada más altos.

El manejo metodológico fue estricto para la elaboración del instrumento que responde a la problemática que cumple con los requisitos de dependencia y credibilidad para un adecuado análisis de datos. De igual manera la experiencia de los investigadores en esta materia va a ser de utilidad para minimizar los sesgos, mantener la rigurosidad y obtener resultados precisos. Participaron 6 expertos que evaluaron el instrumento que será utilizado. El instrumento fue revisado por:



Tabla 3*Juicio de expertos del instrumento*

N°	ESPECIALIDAD	NOMBRE Y APELLIDO	DICTAMEN
1	Fonoaudióloga especialista en audición y lenguaje	Claudia Serrano Cieza	Aplicable
2	Intérprete de lengua de señas peruana	Fiorella Peña Blanco	Aplicable
3	Modelo Lingüístico sordo usuario de lengua de señas peruana	Errol Vassallo Macedo	Aplicable
4	Traductora metodóloga	Pamela Mariño Zegarra	Aplicable
5	Administradora de empresas con conocimiento en comunicación interna	Denise Lorenzo Contreras	Aplicable
6	Metodólogo de investigaciones científicas.	Hernán Avila Morales	Aplicable



3.7. Método de análisis de datos

La investigación recurrirá al método de análisis de contenidos cualitativos, como afirma Díaz (2018), este método es una técnica de análisis que usa las inferencias presentes en un texto o documento en la que se identifican sus características con el fin de categorizarlas.

Después de aplicar las 20 preguntas de nuestra entrevista, se llevará a cabo el análisis de las respuestas de los 9 participantes pertenecientes a la organización MAW. Durante este análisis, se buscarán características comunes en cada una de

las respuestas proporcionadas por los participantes. De esta manera, se podrán identificar categorías que posteriormente serán utilizadas en el análisis de datos.

3.8. Aspectos éticos en investigación

Esta investigación se desarrollará siguiendo los lineamientos de la Universidad Nacional del Callao. Se contará con un consentimiento informado, mismo que se presentará en texto escrito o traducido a Lengua de señas peruana, que será firmado por los participantes. Igualmente, con la autorización de la organización para realizar la investigación.

Por otro lado, no se va a adulterar la información, ni crear datos luego de la aplicación del instrumento. Toda la información será obtenida directamente de las respuestas de los participantes sin alterar o modificar alguna de ellas. De esa forma, no se restará validez científica que afecte negativamente la ética de la investigación.

Se va a mantener el anonimato con los participantes, se los va a identificar con un código. Los códigos iniciados con la letra "C" y el número correlativo representarán a los colaboradores de la organización, mientras que el iniciado con la letra "P" corresponderá a la presidenta.

La información obtenida podrá ser utilizada por la organización como compromiso institucional, se entregará los resultados y las recomendaciones al finalizar el estudio con la finalidad de que implementen correctivos con respecto de la comunicación interna. Se investigará con justicia y no maleficencia para asegurar y proteger la integridad de los colaboradores participantes



IV. RESULTADOS

El proceso de análisis de datos se hizo a partir de la información recolectada, esto mediante la entrevista a los colaboradores de MAW LSP.

Se identificó cada una de las categorías luego de analizar el contenido y se le asignó subcategorías para tener una mayor especificación. De igual manera, se agregaron fragmentos de la entrevista para una mejor integración de los datos. (Cifuentes & Ángela, 2011).

4.1 Dirección de la comunicación

En la organización MAW LSP, la información se transmite de forma ascendente, descendente y transversal donde se da a conocer las actividades e informes, la programación de las mismas, el trabajo en equipo, generación de ideas y solución de conflictos que se desarrollan dentro de la organización.

4.1.1. Comunicación ascendente

Según lo expresado en la entrevista, todos los colaboradores estuvieron de acuerdo en que la presidenta se asegura de mantener informados a sus subordinados acerca de las actividades de la organización, utilizando tanto la lengua de señas como el español. En situaciones en las que no puede comunicarse directamente, recurre a intérpretes de lengua de señas para brindar apoyo.

“En la organización la presidenta es la máxima autoridad. Siempre apoyamos con información sea en señas o en español. Las personas



sordas que no pueden comprender algunas cosas, suelen comunicarse con la ayuda de un intérprete en lengua de señas” (participante C5)

“Desde mi perspectiva se tiene una comunicación directa, sin embargo, no manejo la lengua de señas de forma fluida y me cuesta mucho relacionarme con los profesores sordos, pero con la presidenta como maneja el español como segunda lengua, me logro comunicarme de forma eficaz” (participante C6)

“Considero que sí, en la organización las personas sordas comunican e informan a la presidenta sobre los grupos, los responsables de la enseñanza de la lengua de señas, con cuantas personas se puede iniciar un grupo, quien puede ser el instructor y quién el intérprete. Con las personas oyentes considero que tampoco hay ningún tipo inconveniente” (participante C2)



Todos los colaboradores coinciden que dan su opinión a la presidenta sobre temas relacionados con la organización de MAW LSP, metodología de enseñanza, selección del intérprete e instructor sordo y número de estudiantes por grupo. Lo cual se traduce en una comunicación eficiente que permite la coordinación y recojo de aportes por parte de los colaboradores.

Todos los colaboradores también coincidieron que informan a la presidenta sobre las diferentes actividades, problemas o cuestiones que se desarrollan dentro de la organización.

“...la información como: actividades, problemas o cuestiones que se ven durante las sesiones de lengua de señas con los alumnos, solemos informar todo a la presidenta para que lo tenga en cuenta y pueda decidir a futuro algunos cambios” (participante c3)

“Sobre los diferentes trabajos que se hace en la organización, sobre los grupos de alumnos cuando se integran, se da bastante información por ejemplo sobre los cursos de nivel básico, intermedio y avanzado. Sobre cómo se utiliza la metodología, el uso de los gestos, la cultura. El grupo de profesores sordos siempre está en constante comunicación con la presidenta sobre las actividades que desarrollan, igualmente la presidenta da a conocer toda la información a los colaboradores” (participante c4)

En la organización cada colaborador se involucra en el desarrollo de las actividades, ayudando a identificar algunas fallencias que se suscitan en la ejecución de estas. Por ejemplo, cuando se integran alumnos nuevos, se tiene que definir la metodología de enseñanza que se tiene que aplicar en los cursos básicos, intermedio y avanzado de la lengua de señas peruana; y si en caso se presente alguna dificultad, la presidente siempre está informada para la toma de decisiones.



4.1.2. Comunicación descendente

De acuerdo a la entrevista, todos los colaboradores coincidieron que la presidenta sí mantiene informados a sus subordinados sobre las actividades que se desarrollan en la organización, ya sea en la lengua de señas o en español, en caso no pueda comunicarse se apoya en los interpretes de lengua de señas.

“Considero que sí informa sobre el apoyo que se necesita, si se va a enseñar la lengua de señas en otro lugar, se tiene que tomar todas las precauciones necesarias” (Participante C2)

“... generalmente la información va para las personas oyentes que se encargan de la coordinación, pero también siempre nos está comunicando” (Participante C4)

“...considero que la presidenta mantiene informado a todos los colaboradores sin ningún problema ya que ella puede usar señas y también la voz.” (Participante C5)

La presidenta informa a sus colaboradores básicamente actividades operativas o de coordinación; por ejemplo, cuando se va enseñar en otro lugar, brinda la información necesario para que con anticipación se pueda organizar la actividad. En tanto a las actividades de coordinación, informa oportunamente sobre la documentación, viáticos y estadía que se tiene que hacer en dicha actividad.

Por otro lado, los colaboradores mencionaron que las actividades programadas son informadas a veces oportunamente y algunas veces les toma por sorpresa.



“...Considero que como presidenta hay actividades que no son informadas con tanta anticipación o algo tarde, pero esto ya tiene que ver más con su gestión” (Participante C5)

“... A veces nos comenta, pero falta algunas precisiones de algunos eventos, y algunas veces nos toma de sorpresa” (Participante C6)

“... A veces sí. Pero por la carga a veces es difícil comunicar todo anticipadamente”. (Participante C8)

Analizando lo mencionado por los participantes sordos y oyentes, a veces no se informa algunos eventos que surgen en el momento, esto se puede dar por la gestión de tiempo o por la carga laboral que tienen los colaboradores del área de coordinación.

4.1.3. Comunicación transversal

De acuerdo a la entrevista, todos los colaboradores coincidieron que en las reuniones de coordinación se generan lluvia de ideas para la solución de conflictos. En caso haya divergencia de ideas lo que se busca es llegar a un consenso para evitar las diferencias que se pudieran suscitar a futuro entre colaboradores.



“Son las personas sordas quienes dan más ideas que los oyentes porque ellos saben más la situación de las personas sordas, porque es su contexto, su idioma y saben cómo enseñarlo. Las personas oyentes también dan propuestas y las tomamos en cuenta, pero la barrera principal que se ve, es la comunicación porque no todos los oyentes pueden expresarse en señas”
(Participante C2)

“...Siempre hay consensos para evitar las diferencias. Lo importante de lidiar con las diferencias con la comunidad sorda es poder escucharlos, dejar que se expresen y también pedirles soluciones. y explicarle sobre lo que se puede o no se puede hacer” (Participante C7)

En la organización se percibe a los colaboradores sordos como los más indicados para dar sugerencias con respecto de su idioma dada su experiencia y conocimiento. Por otro lado, las personas oyentes que no pueden expresar en señas presentan dificultades, pero aun así dan a conocer sus puntos de vista y propuestas.

4.2. Formas de comunicación

Los colaboradores de la organización son diversos y también sus formas de comunicarse, encontrándose personas que utilizan la Lengua de Señas Peruana, el español sea escrito o hablado y algunos que desarrollan competencias lingüísticas que les permite ser bilingües de carácter intermodal.

4.2.1 Lengua de señas peruanas

De acuerdo con la entrevista la mayoría de los colaboradores de la organización tiene un nivel avanzado en su primera lengua y básico en la segundo, cabe



mencionar que las personas sordas tienen un nivel nativo de LSP, y las personas usuarias del español se encuentran en un nivel básico de LSP.

“Yo considero que si conozco la lengua de señas a nivel avanzado. Básico es cuando conoces la lengua de señas como un bebito, y luego vas al nivel intermedio cuando tienes dominio gestual y también de señas. Y finalmente el nivel avanzado es cuando ya entiendes todo a la perfección, comunicas muy bien con gestos y las personas sordas ya te pueden entender claramente”. (Participante C4)

“Soy una persona sorda que usa la lengua de señas a un nivel adecuado, no conozco la lengua de señas de otros países ni la lengua de señas internacional”. (Participante C4)

4.2.2 Español

De acuerdo con las entrevistas la mayoría de los colaboradores de la organización tienen un nivel intermedio y básico del español. Se resalta que las personas oyentes tienen un nivel nativo del español, mientras que las personas sordas usuarias de lengua de señas utilizan el español como segunda lengua por lo que la comprensión de este es limitada.

*“...hay algunas cosas que no comprendo sobre todo cuando leo un texto”
(Participante C2)*

“La gramática de la lengua de señas es más acotada y tiene otros elementos que no tiene el español, el español suele ser más extenso por el

uso de conectores. Esa es la parte difícil” (Participante C5)

Analizando lo mencionado por los participantes sordos podemos observar como el español posee una gramática diferente a la de la Lengua de Señas Peruana lo que va a traer consigo dificultades para la comprensión de textos escritos.

4.2.3 Bilingüismo intermodal

Para medir el bilingüismo se ha analizado la percepción de cada colaborador con respecto de la capacidad de comunicarse sin dificultad con personas sordas y oyentes. Se observa paridad en las respuestas por lo que podemos deducir que no todos los colaboradores pueden comunicarse en español y en Lengua de Señas Peruana de manera proficiente.

“Me cuesta comunicarme con las personas sordas, ya que no todos llegan a un nivel escrito tan bueno y cuando doy una idea siento que no me entendieron y por ende me cuesta expresarme en forma escrita y en lengua de señas” (Participante C6)

“Con las personas sordas me cuesta comunicarme porque su forma de expresión es difícil y rápida” (Participante C8)

Como podemos observar, los colaboradores oyentes que tienen un nivel básico de lengua de señas van a presentar mayor dificultad para comunicarse con las personas sordas y no se perciben a sí mismos como bilingües.



Se entrevistó también a un participante oyente que es intérprete de Lengua de Señas Peruana, por lo que su autopercepción con respecto al bilingüismo es afirmativa. Es capaz de comunicarse tanto con personas oyentes por medio del español y con las personas sordas a través de las señas.

“Con las personas oyentes es difícil comunicarme porque no saben señas, pero con los intérpretes y personas sordas sin ningún problema”

(Participante C1)

“... con las personas oyentes que saben pocas señas puedo escribirles y ellos a mí con un español simplificado, si no es muy difícil la comunicación”

(Participante C3)

En el caso de las personas sordas que consideran que dominan el español en un nivel básico e intermedio van a presentar dificultades para comunicarse en español con los colaboradores oyentes. Muchos de ellos van a utilizar un español simplificado con una gramática sencilla para interactuar con sus pares oyentes que no saben Lengua de Señas Peruana.

“Con las personas sordas si puedo comunicarme a través de la lengua de señas. Con los oyentes puedo comunicarme a través del español escrito o usando mi voz” (Participante C5)

“... con las personas oyentes que no saben nada de señas no me comunico tan bien incluso con ellos suelo oralizar un poco para complementar la

información. Con las personas sordas, me comunico en señas sin problema” (Participante C2)

Analizamos las respuestas de las personas sordas que se auto perciben bilingües, son capaces de utilizar el español de manera escrita y/u oral con los colaboradores oyentes que no utilizan las señas. En el caso de la presidenta, es una persona sorda que respondió las preguntas de la entrevista de forma oral, solo hizo uso de la Lengua de Señas Peruana para la recepción de las preguntas a través del intérprete. Los demás colaboradores sordos que mencionan que pueden comunicarse con sordos y oyentes oralizan cuando notan que la comunicación en señas no es suficiente para lograr la comprensión del receptor oyente.

4.3 Canales de comunicación

Los colaboradores hacen uso de canales tradicionales y tecnológicos, siendo los tecnológicos los que más contribuyen a la comprensión del mensaje.

4.3.1 Canales tradicionales

Dentro de la organización la mayoría de los colaboradores utiliza materiales escritos para detallar información sobre las actividades que realizan, guiones metodológicos de conferencias y talleres, listas de alumnos e información contable. Sin embargo,

no todos comprenden la información que se presenta de manera escrita en estos documentos.

“Hay muchos textos que no comprendo bien, puedo entender generalidades del texto, pero no en su totalidad. Cuando un intérprete me puede ayudar a comprender el texto se facilita mucho más la comprensión, si no es así me tengo que esforzar más para poder entender lo más que puedo” (Participante C2)

“Hay algunas palabras, oraciones que puedo entender. Suelo pedir la ayuda de un intérprete” (Participante C5)

“...como no conozco el significado de algunas palabras en español, se me complican algunas frases” (Participante C4)

Las personas oyentes no presentan ningún inconveniente para comprender la información descrita en los documentos informativos, debido a que está escrita en su lengua materna.

Las personas sordas que hacen uso de estos documentos enfrentan desafíos al intentar comprender la totalidad de la información presentada en ellos. Esta situación a menudo resulta en la necesidad de solicitar la asistencia de un intérprete para traducir aquellas partes del documento que puedan resultar confusas o de difícil interpretación. La lectura y comprensión de estos documentos es un proceso que demanda un esfuerzo adicional por parte de los colaboradores sordos. A

menudo, pueden captar conceptos generales y puntos principales del contenido, pero enfrentan dificultades para acceder a información más detallada o específica contenida en el mismo.

“...entiendo la información dependiendo quienes se encuentren con nosotros en esas reuniones” (Participante C2)

“Pueden haber algunos vacíos, cuando los oyentes hablan en español entre ellos. Cuando hay personas sordas y oyentes con un intérprete puedo comprender toda la información” (Participante C5)

“Siempre y cuando se encuentren los intérpretes en las reuniones” (Participante C8)

La gran mayoría de los colaboradores participa en reuniones presenciales de coordinación como parte fundamental de su dinámica laboral. En estos encuentros, la fluidez de la comunicación adquiere un nivel de eficiencia notable, siempre y cuando esté presente un intérprete hábil en Lengua de Señas Peruana, quien desempeña un papel crucial al mediar la interacción entre los colaboradores sordos y oyentes. Sin embargo, cuando la disponibilidad del intérprete no puede garantizarse, la claridad de la información se ve comprometida y, lamentablemente, surgen confusiones que inevitablemente desembocan en demoras en la toma de decisiones y en la búsqueda de acuerdos.



Se observa el papel fundamental del intérprete de Lengua de Señas Peruana para mediar la información dentro de una reunión presencial que se da de manera simultánea, de igual manera las barreras comunicativas presentes debido a la diferencia de lenguas que usan los colaboradores de la organización.

4.3.2 Canales tecnológicos

En la organización los colaboradores sordos y oyentes hacen uso del correo electrónico para compartir información.

“Uso el correo electrónico, pero para nosotros los sordos no es tan cómodo por la formalidad del mismo. Se nos hace más cómodo usar WhatsApp para comunicarnos” (Participante C2)

Analizando las respuestas de colaboradores sordos, presentan algunas dificultades para comprender la información dada la estructura y el tono formal que suele prevalecer en la comunicación por correo, lo que representa un desafío adicional experimentando obstáculos en la interpretación de los matices y sutilezas lingüísticas presentes en los mensajes.

Todos los colaboradores utilizan la mensajería instánea para comunicarse entre ellos, la plataforma utilizada es WhatsApp.

“... utilizo Whatsapp para comunicarme a traves de mensajes en español sencillo al igual que con las personas oyentes” (Participante C2)



La comunicación que se da mediante la mensajería instantánea es utilizando un español sencillo para la comprensión tanto de personas sordas y oyentes que comparten el mismo espacio digital.

“Nunca utilizo las llamadas. Si en caso me llaman, pido a alguna persona oyente que conteste y me explique que es lo que está diciendo”

(Participante C3)

Se observa que los colaboradores oyentes utilizan las llamadas telefónicas para comunicarse entre ellos. Sin embargo, no representa una práctica accesible para los colaboradores sordos debido a la imposibilidad de escuchar el mensaje hablado en una llamada telefónica.

“Considero que las videollamadas por Whatsapp o por Zoom me permite entender toda la información. Incluso facilita el nexo de un intérprete”

(Participante C5)

Las videollamadas son utilizadas en su mayoría por los colaboradores sordos ya que permiten visualizar las señas de todos los participantes, representa uno de los canales más accesibles no solo para acceder a la información por medio de la Lengua de Señas Peruana, si no también para facilitar el ingreso de un intérprete y mediar la comunicación cuando es necesaria la coordinación entre un colaborador sordo que no domina el español y uno oyente que no domina las señas.



Todos los colaboradores coinciden en que las videollamadas y la mensajería instantánea son los canales más eficientes para una buena comunicación interna.

“entiendo todo siempre y cuando mi conexión a internet es buena. A veces en mi casa la conexión a internet se va en algunos momentos y no me permite comprender toda la información en señas” (Participante C2)

“Por medio de Zoom puedo ver a todos los sordos cuando tienen la cámara encendida. Si no hay un intérprete en la reunión lamentablemente la reunión no fluye” (Participante C5)

En la organización, cada colaborador se involucra en reuniones virtuales de coordinación, principalmente a través de la plataforma Zoom. Estos encuentros destacan por la presencia constante de un intérprete de Lengua de Señas Peruana, quien desempeña un papel esencial en la mediación de la comunicación entre todos los participantes. Sin embargo, se han identificado desafíos derivados de posibles interrupciones de conexión, lo que en ocasiones afecta la fluidez de la información compartida durante las reuniones.



V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los canales de comunicación más utilizados por los colaboradores son los tecnológicos ya que se adapta mejor a las características de las personas sordas y oyentes, encontrándose que las personas sordas de la organización MAW tienen dificultades para comprender la información de manera íntegra en los documentos escritos, debido a que el español escrito resulta impreciso y genera vacíos en la información. De ahí, la preferencia de las personas sordas de interactuar por medio de canales donde se use la videollamada como medio para comunicarse y la de contar con la mediación de un intérprete de Lengua de Señas Peruana.

Se coincide con lo descrito por Meléndez (2016) en su investigación *Comunicación interna incluyente: dos estudios de caso de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en Bogotá*, en el que se encontró que el exceso de información en español trae consigo información incompleta e imparcial por la forma en que las personas sordas decodifican el mensaje, no contando con algún apoyo visual o de la lengua de señas. Además, explica que algunos medios de comunicación escritos y orales debieron ser transformados para facilitar la comprensión por los empleados sordos, incluso intervenirlos para evitar la saturación para el receptor.

Todas las personas sordas que laboran en la organización MAW utilizan la Lengua de Señas Peruana para comunicarse. La mayoría de personas sordas utilizan el español como segunda lengua en un nivel básico e intermedio. Por ello,



para las reuniones de coordinación presenciales o virtuales se requiere la presencia de un intérprete de Lengua de Señas Peruana para facilitar la comunicación entre los colaboradores sordos y oyentes. Ambos grupos están de acuerdo con que con la ayuda de un intérprete la información se comprende perfectamente.

Así lo afirma Sanchez y Florez (1994) en la tesis *Diagnóstico de comunicación interna de la Asociación de sordos del Valle (ASORVAL)*. Se afirma que las reuniones en Asorval, que son uno de los principales canales de comunicación formal, presentan deficiencias en términos de un lenguaje compartido entre aquellos que escuchan y los que no, así como en la falta de uso de recursos audiovisuales que puedan fortalecer y complementar la intención y comprensión del mensaje. Dado este contexto, resulta esencial contar con un intérprete entre el emisor y el receptor para llevar a cabo estas reuniones.

El autor menciona además que, esta necesidad de intermediación distorsiona la información transmitida, ya que lo que se comunica es una interpretación subjetiva del mensaje. Esto se debe a que el lenguaje gestual no incorpora artículos y hay palabras que carecen de señas específicas, lo que obliga al intérprete a condensar la idea del mensaje según su propia perspectiva.

Como investigadores, no estamos de acuerdo con la afirmación del autor en la que concluye que por la falta de artículos y palabras que no tienen una seña específica la interpretación del mensaje es subjetivo y la idea es sintetizada por el intérprete distorsionando la información. De acuerdo con Rodriguez (2021), las lengua de señas son reconocidas como lenguas en igual medida que las lenguas habladas.



Por tanto, el español y la Lengua de Señas Peruana presentan su propia gramática y estructura. El intérprete de lengua de señas transmite la información en las reuniones utilizando los equivalentes necesarios para que esta no sea distorsionada. Las personas sordas y oyentes de la organización comentan que con el apoyo de un intérprete sea para la traducción de textos escritos o la interpretación en reuniones de coordinación la información sí es comprendida por todos. Como menciona Barreto y Bustos (2012): el acto de interpretar de una lengua a otra requiere de competencia cultural y traslativa, lo que permite transmitir fielmente el mensaje sin alteración.

Dentro de la organización, cuando la disponibilidad del intérprete no puede garantizarse, la claridad de la información se ve comprometida y, lamentablemente, surgen confusiones que inevitablemente desembocan en demoras en la toma de decisiones y en la búsqueda de acuerdos.

La importancia de la comunicación en lengua de señas por parte de los colaboradores oyentes coincide con lo escrito por Tovar (2001) en su artículo *Estrategias de comunicación de personas sordas con estudios en Educación Superior en Lima Metropolitana*, donde se encontró que la lengua de señas es esencial para una buena comunicación e integración con las personas sordas, siendo de gran ayuda para comprender y entenderse entre ellos.

VI. CONCLUSIONES

- La comunicación interna es eficiente de acuerdo con la dirección ascendente y descendente debido a que la presidenta puede comunicarse con colaboradores sordos y oyentes, mientras que en la dirección transversal se acentúan los problemas para la coordinación y comunicación.
- Las personas sordas se comunican utilizando la Lengua de Señas Peruana como forma de comunicación preferente, las personas oyentes en su mayoría no saben señas a un nivel óptimo para la comunicación, los intérpretes de lengua de señas juegan un papel importante para la comunicación entre sordos y oyentes. El bilingüismo intermodal contribuye a la mejora de la comunicación interna, sin embargo, no todos los colaboradores lo son.
- Los canales tradicionales como los documentos no son efectivos para la comunicación con los colaboradores sordos y las reuniones presenciales son comprendidas cuando existe la presencia de un intérprete. Dentro de los canales tecnológicos, la videollamada y la mensajería instantánea son los más utilizados por los colaboradores sordos y oyentes, siendo el menos utilizado el correo electrónico y las llamadas telefónicas.



VII. RECOMENDACIONES

- Se aconseja dar a conocer a la presidenta y a los colaboradores de la organización la relevancia de la investigación y los resultados obtenidos sobre la comunicación interna.
- Se recomienda capacitar a los colaboradores oyentes que no conocen la Lengua de Señas Peruana para que puedan mejorar su interacción con las personas sordas dentro de las reuniones de coordinación.
- Se aconseja capacitar a las personas sordas en materia de español para el uso de documentos escritos y para mejorar la comunicación con los colaboradores oyentes.
- Se recomienda aplicar el plan de comunicaciones elaborado por los investigadores en el cual se utiliza un cronograma de actividades accesible para sordos y oyentes, con el objetivo de mejorar la programación de actividades considerando los formatos más utilizados por los colaboradores y las formas de comunicación. (Ver anexo 6)



VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alberich, T. (2014). Movimientos sociales, responsabilidad corporativa e inclusión social en la globalización. *Revista Internacional de Sociología* , 72, extra 1(113-132). doi:10.3989/ris.2013.03.04

Aldana, R. (2017). *Representación social que tiene la población sorda sobre la inclusión laboral en Bogotá*. [Tesis de licenciatura, Institución Universitaria Politécnica Grancolombiano]. Repositorio Institucional de la IUPG. Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/1049>

Aragundi, L. (2022). *La comunicación interna y el clima organizacional del comité de vivienda valle peninsular del cantón la Libertad, año 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Institucional de la UEPSE. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9124>

Arnaiz , A. (2021). *La lengua de señas peruana como vehículo de aprendizaje del castellano escrito como segunda lengua*. [Tesis de maestría, Pontificie Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional de la PUCP. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/20879>

Becerra, C. A. (2020). Inclusion and interculturality for the Deaf Culture: paths followed and pending challenges. *Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 11, 1-23. doi:<https://doi.org/10.33010/ierierediech.v11i0.792>

Brandolini, A., González Frígoli, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna*

- (1ra ed.). Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Argentina.: Editorial dirCoM.
- Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogota: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educacion Superior, ICFES. doi:<https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com>
- Charlene , F., Amparo , J., & Vasques, A. (2017). Comunicación organizacional enfocada en la interacción de contribuciones de equipos sordos y oyentes y multifuncionales en el proceso de comunicación”. págs. 104-119. Recuperado el 31 de octubre de 2022, de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/admin,+1970+-104-119.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.sijufor.org/uploads/>
- Cobarrubia , J., & Velásquez, C. (2016). *Comunicación estratégica en la gestión de programas de inclusión laboral de personas con discapacidad de la Municipalidad Provincial de Arequipa y su impacto social e imagen en la población de Arequipa metropolitana, 2016*. [Tesis de licenciatura,Universidad Nacional San Agustin de Arequipa]. Repositorio Institucional de la UNSA. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3705>
- Condori, W., & Peceros , E. (2021). *Habilidades sociales y formas de comunicación en la atención de pacientes con discapacidad auditiva del personal de salud en el hospital de Ventanilla, Callao 2021*. [Tesis de maestría,Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Académico UNAC. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12952/6616>

Congreso de la República. (2012). *Decreto Legislativo 1098 de 2012. Por el cual aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la mujer y población Vulnerable*. Obtenido de <https://www.mimp.gob.pe/homemimp/transparencia/ley-organizacion-funciones-mimp.php>

Congreso de la Republica. (2022). *Ley General de la Persona con Discapacidad*. Lima: El diario Oficial el Peruano. Obtenido de <https://www.leyes.congreso.gob.pe/>

Congreso de la República de Perú. (21 de Mayo de 2010). *Ley 29535, por lo cual explica la Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana*. Lima. Obtenido de <https://leyes.congreso.gob.pe/>

Congreso de la República de Perú. (2011). Ley 29735 de 2011. Por lo cual se explica Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de la lenguas originarias del Perú.

Congreso de la República del Perú. (2012). *Ley 29973. Por el cual se explica Ley General de la Persona con Discapacidad*. Lima: El Peruano.

Contreras, O., & Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70. doi:<http://doi.org.10.18861/ic.2020.15.2.3018>

Crespo, I., Nicolini, C., & Parodi, J. (2015). *Comunicación interna en la Administración Pública española*. Madrid: Ulzama.

Defensoria del Pueblo [DP]. (24 de Setiembre de 2020). Obtenido de

<https://www.defensoria.gob.pe/>

Díaz , C. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático.

Orientación intelectual de revista Universum. 28(1), 119-142.

doi:<https://doi.org/10.5209/RGID.60813>

Dirección General de Educación Básica Especial [DEBE]. (2022). *Orientaciones para la atención educativa de estudiantes con discapacidad auditiva*.

Ministerio de Educación. Obtenido de

<http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/05-bibliografia-para-ebe/6-orientaciones-para-la-atencion-educativa-de-estudiantes-con-discapacidad-auditiva.pdf>

Esparza, F., & Marquez , A. (2021). *“Habilidades comunicativas de personas con discapacidad auditiva para la propuesta de espacios especializados en comunicación alternativa Trujillo - Perú 2021*.

[Tesis de licenciatura,

Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78143/Esparza_AFV-M%c3%a1rquez_LAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, E. (2018). *Relación entre inclusión laboral y productividad del personal incluido en la percepción de trabajadores de la Dirección Regional de*

Educación-Ucayali, 2018. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

Repositorio Institucional de la UCV. Obtenido de

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/27044>

Guerra, P. S., & Cifuentes, P. (2018). El reconocimiento de la comunidad sorda y de la lengua de señas. Los casos de Perú, España y Brasil. *Biblioteca del*

Congreso Nacional de Chile| Asesoría Técnica Parlamentaria, 1-12.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill Education.

Huaylla, K. (2021). La comunicación afectiva. *Universidad Privada San Juan*

Bautista. Obtenido de <https://www.revles.es/index.php/revles/issue/view/9>

Junco, C., & Ramirez, E. (2018). *Relaciones interpersonales de las personas con discapacidad auditiva en el comportamiento organizacional en las empresas textiles Incalpaca TPX, Incatops y Franky y Ricky, Arequipa segundo semestre del 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Académico UNSAA. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6224>

Lopez, E. (2019). Bilingüismo intermodal (lengua de signos / lengua oral). *Revista de Estudios de Lenguas de Signos REVLES: Aspectos lingüísticos y de adquisición de las lenguas de signos, 1(340-365)*. Obtenido de <https://www.revles.es/index.php/revles/issue/view/9>

Lou, C., Levi, J., Cawthon, S., & Sales, A. (2019). Deaf People and Employment in the United states: 2019. Obtenido de <https://repositories.lib.utexas.edu>

Melendez , S. (2016). Comunicación interna incluye: dos estudios de caso de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en Bogotá.

Universidad del Norte, 24, págs. 26-52. Recuperado el 31 de octubre de 2022, de <http://www.scielo.org.co/pdf/indes/v24n1/v24n1a02.pdf>

Meléndez, J., Hernández, L., Rosas, K., Chacón, T., Ríos, A., & Luján, F. (28 de setiembre de 2018). *Distintas Latitudes*. Obtenido de ¿Cómo está el acceso

a la educación para las personas sordas en América Latina?:

<https://distintaslatitudes.net/explicadores/como-esta-el-acceso-a-la-educacion-para-las-personas-sordas-en-america-latina>

Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social [MIDIS]. (28 de Diciembre de 2019).

Recuperado el 11 de Mayo de 2023, de

<https://www.gob.pe/institucion/midis/>

Moroder, G. (20 de Octubre de 2020). *Evolucion de la Comunicacion Interna en*

Perú. (BW Perú) Recuperado el Febrero de 13 de 2023, de <https://pulso-ci.bwcomunicacion.com/evolucion-de-la-comunicacion-interna-en-peru/>

Muñoz , A. (2014). *proceso de comunicación entre sordos y oyentes de la*

universidad tecnológica de Pereira. Pereira: Universidad Tecnologica de Pereira. Obtenido de

<https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/1b2428cf-cd36-4a86-b3e6-29ebe4d23792/content>

Muñoz, A. M. (2014). *Procesos de comunicación entre sordos y oyentes de la*

Universidad Tecnológica de Pereira. [Tesis de licenciatura, Universidad

Tecnológica de Pereira]. Repositorio Académico UTP. Obtenido de

<https://repositorio.utp.edu.co/items/cc2fd05b-f925-4ea9-9f51-5b9ef0ea0159>

Ongallo, C. (2007). *Manual de Comunicación: Guía para gestionar el*

conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. Madrid: Dykinson S.L.

Organización de la Naciones Unidas [ONU]. (2014). *Convención sobre los*

derechos de las personas con discapacidad. Nueva York y Ginebra:

Naciones Unidad. Obtenido de

https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/CRPD_TrainingGuide_PTS19_sp.pdf

Organización internacional del trabajo [OIT]. (Febrero de 2020). *Guía para la inclusión de personas con discapacidad en el lugar de trabajo*. Recuperado el 10 de Marzo de 2023, de <https://www.ilo.org/Search5/search.do>

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (3 de mayo de 2023). *La OIT y la Responsabilidad Social de la Empresa*. Obtenido de ILO Helpdesk Factsheet: https://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_142694/lang--es/index.htm

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2 de Marzo de 2021). Recuperado el 10 de Mayo de 2023, de La OMS advierte que, según las previsiones, una de cada cuatro personas presentará problemas auditivos en 2050: <https://www.who.int/es/news/item/02-03-2021-who-1-in-4-people-projected-to-have-hearing-problems-by-2050>

Otárola, F. A., Pérez, A., Álvarez, M., & Ortiz, N. (2020). Construcción verbal en narraciones de estudiantes sordos, usuarios de la lengua de señas Chilena. *Íkala, Revista de Lenguaje y Cultura*, 25(2), 395-416.
doi:<https://doi.org/10.17533/udea.ikala.v25n02a04>

Puertas, R., Abendaño, M., & Valdiviezo, C. (2020). *Comunicar: de la táctica a la estrategia*. F. Drago. Andocopias S. L.: Abad Editores. doi:DOI: 10.4185/cac178

Quijada, K., & Campana, A. (Octubre-Diciembre de 2019). Estrategias de

- comunicación de personas sordas con estudios en Educación Superior. (B. Faustino, Ed.) 8. doi:<https://doi.org/10.51431/bbf.v8i4.557>
- Quintana, L., Sosa, A., & Castillo, A. (2018). Acciones y estrategias de comunicación en plataformas digitales. *Prisma Social: revista de investigación social*(22), 247-270.
- Real Academia Española [RAE]. (2014). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/lengua?m=form>
- Reategui, S. (2019). *La importancia del intérprete de lengua de señas en los servicios públicos de Trujillo - Perú*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17va ed.). México: Pearson Educación.
- Rodriguez , M. (Mayo de 2021). Lengua de señas, lengua originaria: Comunidad sorda, comunidad étnico-cultural Por Miguel Rodríguez Mondoñedo. *III*(1), 51-58. Obtenido de <http://www.lavacamulticolor.com/2lenguadese-as.html>
- Rodríguez de Guzmán, L. B. (2015). La deficiencia auditiva. Identificación de las necesidades educativas especiales. *Revista Internacional de apoyo a la inclusión, logopedia, sociedad y multiculturalidad*, 1(1), 95-109.
- Sanchez , C., & Florez, A. (1994). *Diagnóstico de comunicación interna de la Asociación de sordos del Valle (ASORVAL)*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Occidente]. Repositorio Institucional de la UAO. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10614/1787>
- Toledo, V. M., Barrera-Bassols, N., & Boege, E. (2019). *¿Qué es la diversidad biocultural?* Morelia, Michoacán: México.

- Universidad Pontificia Bolivariana. (18 de febrero de 2021). *La lengua materna como una forma de conocer y valorar nuestra identidad*. Obtenido de Centro de Lenguas de la UPB: <https://www.upb.edu.co/es/central-blogs/idiomas/espanol-importancia-lengua-materna>
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Colombia: Universidad de La Guajira.
- Van-Riel, C. (2018). Tres formas importantes de comunicación corporativa. *Razón Y Palabra*, 22(1_100), 144–150. Obtenido de <https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1147>
- Vilanova, N. (2013). *Micropoderes: Comunicación interna para empresas con futuro* (Primera Edición ed.). Plata forma editorial. Recuperado el 21 de Diciembre de 2022
- Viqueira, V. (2017). *Coordinación y dinamización del equipo de monitores de tiempo libre*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.

Anexo 1: Matriz de categorización

Ámbito temático	Problema de investigación	Pregunta	Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Metodología
Comunicación interna	La organización no cuenta con una comunicación que se adapte a todos los colaboradores.	¿Cómo es la comunicación entre colaboradores sordos y oyentes en MAW LSP?	Describir las características de la comunicación interna.	Describir las características de la dirección de la comunicación interna.	Dirección de la comunicación	Comunicación ascendente	Tipo Básico con enfoque cualitativo Nivel Descriptivo Diseño No experimental transversal Población 10 colaboradores Participantes 9 colaboradores de la MAW LSP Técnicas Entrevista Instrumento Guía de entrevista
						Comunicación descendente	
						Comunicación transversal	
						Lengua de señas	
				Describir las características en relación con las formas de comunicación de los colaboradores.	Formas de comunicación	Español	
			Describir las características de la comunicación entre colaboradores sordos y oyentes en MAW LSP	Describir los canales de comunicación que utilizan los colaboradores.	Canales de comunicación	Bilingüe intermodal	
						Tradicionales	
						Tecnológicos	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

GUÍA DE ENTREVISTA PARA SORDOS Y OYENTES – COMUNICACIÓN INTERNA

Persona sorda	
Persona oyente	

ITEM	PREGUNTA	SUBCATEGORÍA	CATEGORÍA
1	¿Consideras que los colaboradores dan a conocer sus opiniones a la presidenta?	Comunicación ascendente	Dirección de la comunicación
2	¿Consideras que los colaboradores informan sobre las actividades que realizan a la presidenta?		
3	¿Consideras que la presidenta mantiene informados a los colaboradores sobre las actividades de la organización?	Comunicación descendente	
4	¿Crees que las actividades programadas son informadas oportunamente?	Comunicación transversal	
5	¿En el trabajo en equipo entre colaboradores se facilita la comunicación?		
6	¿Consideras que en las coordinaciones entre colaboradores se generan ideas y se solucionan conflictos?		
7	¿En qué nivel de uso de la lengua de señas peruana consideras que te encuentras?	Lengua de señas peruana	Formas de comunicación
8	¿En qué nivel de uso del español consideras que te encuentras?	Español	
9	¿Consideras que puedes comunicarte con personas sordas y oyentes sin dificultad?	Bilingüe	
10	¿Utilizan materiales escritos como papel, afiches y documentos para informar a los colaboradores?	Canales Tradicionales	Canales de comunicación
11	¿Consideras que el papel, los afiches y documentos te permiten comprender la información?		
12	¿Te reúnes presencialmente para coordinar actividades?		
13	¿Comprendes toda la información brindada en las reuniones presenciales de coordinación?		
14	¿Utilizas el correo electrónico para comunicarte con los colaboradores?	Canales tecnológicos	
15	¿Utilizan aplicativos de mensajería instantánea para comunicarte con los colaboradores?		
16	¿Utilizas las llamadas telefónicas para comunicarte con los colaboradores?		
17	¿Utilizas las videollamadas telefónicas para comunicarte con los colaboradores?		
18	¿Entre el correo electrónico, la mensajería instantánea, las llamadas y videollamadas, cual consideras que es el más eficiente para la comunicación?		
19	¿Te reúnes virtualmente para coordinar actividades?		
20	¿Comprendes toda la información brindada en las reuniones virtuales de coordinación?		

Anexo 3: Consentimiento informado

Lo estamos invitando a participar en un estudio llamado: **COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE COLABORADORES SORDOS Y OYENTES EN MAW LSP-LIMA, 2023**. Este es un estudio desarrollado por los Bachilleres en Administración Ricardo Cantuarias Chávez con código de matrícula 1610115027 y Flor María Pillaca Sicha con código de matrícula 1610125414, de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao para evaluar la comunicación interna dentro de la organización MAW LSP.

Si usted acepta participar en este estudio se pedirá responder unas preguntas respecto a su percepción sobre la comunicación interna dentro de la organización. No existen riesgos por participar en esta fase del estudio ni le ocasionarán gasto alguno.

La información recopilada se mantendrá confidencial y sin identificación. En caso de que los resultados de este seguimiento sean publicados, se preservará el anonimato de los participantes, sin revelar detalles que permitan su identificación. Sus datos no serán compartidos con personas no autorizadas para este estudio sin su expreso consentimiento..

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno.

Si tuviera alguna pregunta sobre la investigación, puede contactar a Ricardo Cantuarias Chávez por los siguientes medios:

Teléfono: 981 025 321 /Correo electrónico: cantuarias1997@gmail.com

CONSENTIMIENTO:

Estoy de acuerdo en participar voluntariamente en esta investigación y comprendo que la información que brinde será tratada con confidencialidad y solo se utilizará para los fines de este estudio, previa autorización. Me han asegurado que puedo plantear preguntas sobre la investigación en cualquier momento y retirarme si así lo deseo, sin que esto tenga consecuencias negativas para mí.

Si acepto	<input type="checkbox"/>	No acepto	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	-----------	--------------------------

Nombre:

DNI:

Fecha:

Firma: _____



SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE TESIS
Presidenta de MAW LSP

Ricardo Cantuarias Chávez, identificado con DNI. N° _____ y, Flor María Pillaca Sicha, identificada con DNI. N° _____ Bachilleres en Ciencias Administrativas por la la Universidad Nacional del Callao.

Ante Usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, para obtener nuestro Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional del Callao, estamos realizando la tesis titulada **“COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE COLABORADORES SORDOS Y OYENTES EN MAW LSP-LIMA, 2023”**, por tal motivo solicitamos a su digna presidencia nos otogue el permiso correspondiente para acceder a la información requerida y aplicar las encuestas a los trabajadores de la institución en los horarios que estime pertinentes.

POR LO EXPUESTO:

Pido a usted, presidenta de MAW LSP acceder a nuestra petición por la trascendencia que tiene este estudio para nosotros, la ciencia y en especial por la contribución que tendrá para vuestra representada.

Lima 04 de abril del 2023

.....
Ricardo Cantuarias Chávez
DNI. N° _____

.....
Flor María Pillaca Sicha
DNI. N° _____

.....
Manuela Valentín García
PRESIDENTA



I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto	Especialidad	Fecha
ILSP Fiorella Mayling Peña Blanco	Intérprete de Lengua de Señas Peruana	08/06/2023
Título del estudio		
Comunicación interna entre colaboradores sordos y oyentes en MAW LSP - Lima, 2023		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Muy deficiente				Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje adecuado																					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia																					X
4. Organización	el orden de los ítems y áreas es adecuado																					X
5. Suficiencia	El número de ítems es suficiente para medir la variable																			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					X
7. Consistencia	Tiene base teórica y científica que respalda																					X
8. Coherencia	Entre el objetivo, problema e hipótesis existe coherencia																					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico																					X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					X




III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) muy deficiente b) deficiente c) regular d) buena muy buena

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 99

V. **OBSERVACIONES:** Se sugiere traducir previamente las preguntas a la LSP.



Firma del Juez
Fiorella Mayling Peña Blanco
DNI: 70414379

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto	Especialidad	Fecha
ML Errol Vassallo Macedo	Modelo Lingüístico de Lengua de Señas Peruana	08/06/2023
Título del estudio		
Comunicación interna entre colaboradores sordos y oyentes en MAW LSP - Lima, 2023		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Muy deficiente				Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje adecuado																					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia																					X
4. Organización	el orden de los ítems y áreas es adecuado																					X
5. Suficiencia	El número de ítems es suficiente para medir la variable																					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					X
7. Consistencia	Tiene base teórica y científica que respalda																					X
8. Coherencia	Entre el objetivo, problema e hipótesis existe coherencia																					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico																					X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) muy deficiente b) deficiente c) regular d) buena muy buena

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100

V. OBSERVACIONES: Se sugiere realizar la traducción con un Modelo Lingüístico.

Firma del Juez
Errol Vassallo Macedo
DNI: 45553394

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto	Especialidad	Fecha
Mg. Denisse Lorenzo Contreras	Administración de empresas	07/06/2023
Título del estudio		
Comunicación interna entre colaboradores sordos y oyentes en MAW LSP - Lima, 2023		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Muy deficiente				Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje adecuado																				X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia																				X
4. Organización	el orden de los ítems y áreas es adecuado																				X
5. Suficiencia	El número de ítems es suficiente para medir la variable																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X
7. Consistencia	Tiene base teórica y científica que respalda																				X
8. Coherencia	Entre el objetivo, problema e hipótesis existe coherencia																				X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) muy deficiente b) deficiente c) regular d) buena muy buena

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100

V. OBSERVACIONES:

Firma del Juez

Denise Catherine Lorenzo Contreras

DNI: 40024983

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto	Especialidad	Fecha
Dr. Hernán Avila Morales	Metodólogo	05/06/2023
Título del estudio		
Comunicación interna entre colaboradores sordos y oyentes en MAW LSP - Lima, 2023		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Muy deficiente				Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje adecuado																				X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia																				X
4. Organización	el orden de los ítems y áreas es adecuado																				X
5. Suficiencia	El número de ítems es suficiente para medir la variable																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X
7. Consistencia	Tiene base teórica y científica que respalda																				X
8. Coherencia	Entre el objetivo, problema e hipótesis existe coherencia																				X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) muy deficiente b) deficiente c) regular d) buena muy buena

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 99

V. **OBSERVACIONES:** Al momento de aplicar el instrumento conocer las preferencias comunicativas de las personas sordas.

Firma del Juez
DNI: 06727350

Anexo 5: Dependencia del instrumento

Para poder analizar el rigor de los instrumentos se realizaron pruebas piloto para medir la dependencia y credibilidad. En total se encuestó a 12 personas en el mismo periodo, las cuales fueron separadas para aplicar los criterios mencionados. Para la dependencia interna se encuestó a 4 personas de una organización, para la dependencia externa a 4 personas de otra organización y para la credibilidad se encuestó a 4 personas de un ambiente diferente.

DEPENDENCIA:

- a) **Dependencia interna:** Se encuestó a 4 participantes del mismo ambiente laboral y periodo para poder analizar la interpretación de los dos investigadores y comprobar que generan categorías similares, tal como se explica en la tabla 7.

Tabla 4

Cuadro para la medición de la dependencia interna

Preguntas	Investigador 1	Investigador 2	Porcentaje de similitud
	N° de categorías	N° de categorías	
1	3	3	100%
2	3	3	100%
3	3	3	100%
4	4	4	100%
5	2	2	100%
6	2	2	100%
7	5	5	100%
8	5	5	100%
9	2	3	67%
10	2	2	100%
11	3	3	100%
12	3	3	100%
13	3	3	100%

14	2	2	100%
15	2	2	100%
16	2	2	100%
17	2	2	100%
18	4	4	100%
19	3	3	100%
20	3	3	100%
TOTAL	58	59	98%

Fuente: Elaboración propia

Se observa que, analizando las categorías lógicas de los 4 participantes, se llegó a un total de 58 categorías por parte del primer investigador y 59 categorías por parte del segundo, obteniendo una similitud del 98% ya que las categorías formuladas por ambos investigadores fueron similares y se siguió el mismo criterio. Se concluye un buen nivel de dependencia interna.

- b) **Dependencia externa:** Se encuestó a otros 4 participantes dentro del mismo ambiente laboral y periodo, en el que los investigadores recabaron los datos de forma separada: el primer investigador encuestó y categorizó los resultados de 2 participantes y el segundo investigador de los otros dos restantes. Tal como se explica en la tabla 8.

Tabla 5

Cuadro para la medición de la dependencia externa

Preguntas	Investigador 1	Investigador 2	Porcentaje de similitud
	N° de categorías	N° de categorías	
1	3	2	67%
2	3	2	67%
3	3	2	67%
4	4	4	100%
5	2	2	100%

6	2	2	100%
7	5	5	100%
8	5	5	100%
9	2	3	100%
10	2	2	100%
11	3	3	100%
12	3	2	67%
13	3	3	100%
14	2	2	100%
15	2	2	100%
16	2	2	100%
17	2	2	100%
18	4	4	100%
19	3	2	67%
20	3	3	100%
TOTAL	58	54	93%

Fuente: Elaboración propia

Se observa que, analizando las categorías de los 4 participantes dividido en 2 grupos, se llegó a un total de 58 categorías por parte del primer investigador y 54 categorías por parte del segundo, obteniendo una similitud del 93% ya que las categorías formuladas por ambos investigadores fueron similares y se siguió el mismo criterio, concluyendo un buen nivel de dependencia externa.

Cabe resaltar, que cada investigador siguió la guía de entrevista estructurada sin modificar u omitir alguna instrucción hasta obtener una respuesta, esto para analizar los datos sin sesgos y disminuir el margen de error e inconsistencia lógica.

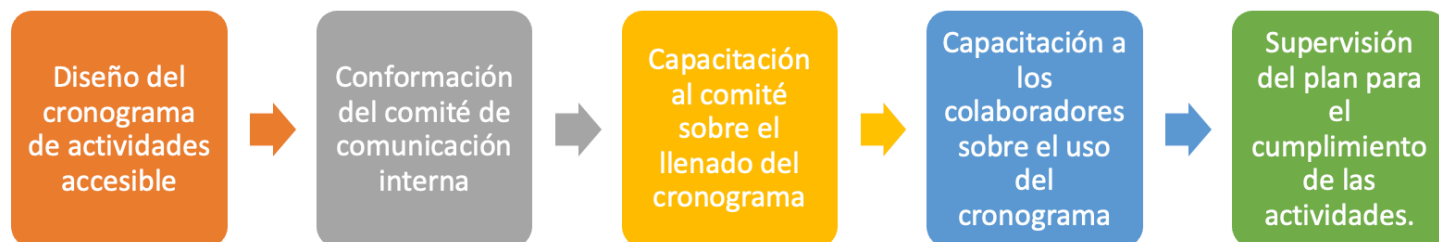
Anexo 6: Plan de comunicación interna para sordos y oyentes

La presente investigación elabora un Plan de comunicación interna que se ajuste a colaboradores sordos y oyentes como propuesta de solución ante los problemas de comunicación observados en el análisis de los datos cualitativos obtenidos dentro de la organización. Debido a que las personas sordas usuarias de Lengua de Señas Peruana que no utilicen el español de manera proficiente tienen dificultades para comunicarse en reuniones de trabajo y para comprender los informes de actividades y opiniones utilizados en los diferentes canales. Del mismo modo, las personas oyentes que no son proficientes en la Lengua de Señas Peruana no son capaces de transmitir la información de manera íntegra a las personas sordas, lo que genera ambigüedad en el mensaje y vacíos de información.

De ahí que, presentamos una propuesta de plan de comunicación interna accesible para usuarios de la Lengua de Señas Peruana y el español que es aplicable a todas las actividades que realiza la organización. Dicho plan tiene como objetivo mejorar los resultados de la comunicación dentro la organización, tomando en cuenta: la dirección de la comunicación, formas de comunicación de los colaboradores y los canales utilizados.



FASES PARA LA APLICACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA:



Diseño del cronograma de actividades accesible

Tomando en cuenta los datos obtenidos en la presente investigación, se ha creado un plan de comunicación interna que pueda ser capaz de hacer llegar la información tanto a los colaboradores sordos como oyentes. Para ello se utilizará una herramienta de alojamiento y sincronización de archivos en la nube: Google Drive. Por medio de esta herramienta se creó un calendario de libre acceso a los colaboradores para poder informarse tanto en español como en Lengua de Señas Peruana.

El cronograma de actividades accesible contará con una breve descripción de la actividad y dos enlaces correspondientes a un texto en español y a un video explicativo en Lengua de Señas Peruana, en el que se detallará los objetivos de la actividad, los participantes, la duración y las acciones para la planificación y ejecución de la misma.

A continuación se muestra un modelo de cronograma de actividades accesible.

MES DE _____ DEL _____						
			Miércoles - 01 Actividad 1 Español www.link1.com Lengua de Señas www.link2.com	Jueves - 02	Viernes - 03 Actividad 2 Español www.link1.com Lengua de Señas www.link2.com	Sábado - 04 Actividad 3 Español www.link1.com Lengua de Señas www.link2.com
Domingo - 05	Lunes - 06	Martes - 07	Miércoles - 08	Jueves - 09	Viernes - 10	Sábado - 11
Domingo - 12	Lunes - 13 Actividad 4 Español www.link1.com Lengua de Señas www.link2.com	Martes - 14	Miércoles - 15	Jueves - 16 Actividad 5 Español www.link1.com Lengua de Señas www.link2.com	Viernes - 17	Sábado - 18
Domingo - 19	Lunes - 20	Martes - 21	Miércoles - 22	Jueves - 23	Viernes - 24	Sábado - 25
Domingo - 26	Lunes - 27 Actividad 6 Español www.link1.com Lengua de Señas www.link2.com	Martes - 28	Miércoles - 29	Jueves - 30		



Video en LSP

CAPACITACIÓN LENGUA DE SEÑAS PERUANA – CUSCO AREQUIPA

- DATOS GENERALES**

Unidad orgánica	Institución MAW LSP
Número de horas académicas	24 horas
Modalidad	Virtual
Duración del curso	12 sesiones
- SUMILLA**
 La comunicación accesible es fundamental en el ámbito empresarial, que permite que la interacción se realice de manera digna, correcta y efectiva. La lengua de señas peruana es el idioma de la comunidad sorda (reconocida por la Ley 29135). Asimismo, es relevante comprender que la comunidad sorda ha desarrollado su propia cultura, la misma que tiene rasgos éticos, costumbres, tradiciones y patrimonio lingüístico, que merecen ser preservado y respetado.
- LOGRO GENERAL DE APRENDIZAJE DEL CURSO**
 Al final del curso los participantes tendrán el conocimiento para las orientaciones eficientes en Lengua de Señas Peruana de los pedidos de atención.
- LOGROS ESPECÍFICOS DE APRENDIZAJE DEL CURSO**
 - Los participantes reconocen la lengua de señas como un idioma diferente a las lenguas orales como el español, y con rasgos lingüísticos propios y exclusivos.
 - Los participantes saben diferenciar el español signado de una gramática natural y visual en LSP.
 - Los participantes conocen las implicancias y significancia de cultura sorda, para un buen abordaje con la comunidad sorda.
 - Los participantes usan gestos faciales y corporales en su comunicación signada.
 - Los participantes son capaces de interactuar con una persona sorda de manera fluida y comprensible.
 - Los participantes son capaces de atender los requerimientos de una persona sorda usuaria de LSP.

Texto en español

Conformación un comité de comunicación interna

Para el llenado del cronograma de actividades accesible se contará con un comité de comunicación interna, la cual está conformada por un intérprete de Lengua de Señas Peruana y un Modelo Linguistico sordo para que la traducción sea elaborada de manera precisa y con la validación y grabación de una persona sorda nativa. El intérprete de LSP realizará la traducción en conjunto con el Modelo Linguitsico sordo quien validará y será la persona que realice los videos. De igual forma, los videos en Lengua de Señas tendrán subtulado y voz en off.

Capacitación al comité sobre el llenado del cronograma

Se capacitará al comité sobre el llenado del cronograma a través del uso de la plataforma Drive. Se enseñará cómo grabar y subir los videos en lengua de señas, exportarlos por medio de un enlace y colocar la visibilidad del cronograma en modo lectura para que los demás colaboradores puedan estar al tanto de las actualizaciones de las actividades. De igual manera, se explicará qué actividades son necesarias traducirlas a la Lengua de Señas y que otras es necesario algun apoyo visual diferente como imágenes, pictogramas y listas.

Capacitación a los colaboradores sobre el uso del cronograma

Se capacitará a todos los colaboradores de la organización para que hagan uso del cronograma accesible, se enseñará a las personas sordas cómo visualizar los videos en Lengua de Señas Peruana en cada actividad y se orientará la presidenta a cómo solicitar la traducción de las actividades programadas al comité



de comunicación interna y los formatos adecuados para que la información sea precisa.

Supervisión del plan para el cumplimiento de las actividades




















Se va a supervisar la ejecución del plan por parte del comité de comunicación interna para verificar si la información llega a ser comprendida por todos los colaboradores y si es necesario algún ajuste al cronograma de actividades accesible o al proceso de solicitud y grabación de videos.

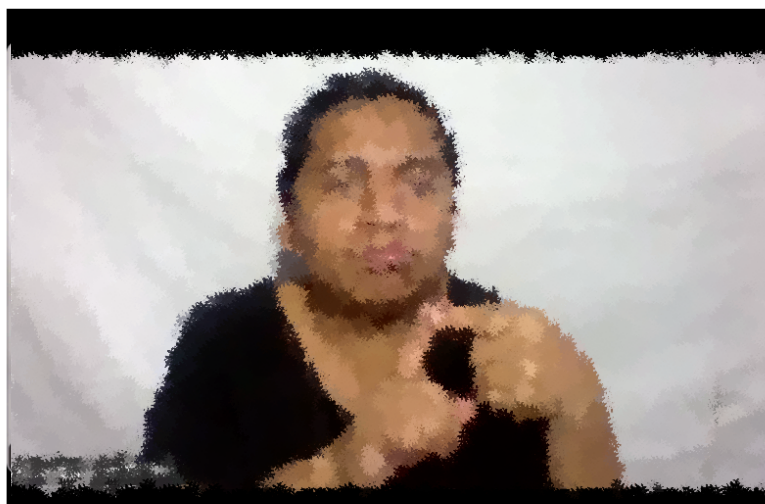
A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Pavel', written on a light-colored rectangular background.A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Pavel', written on a light-colored rectangular background.

Anexo 7: Traducción de las preguntas de la entrevista

Para la aplicación de la entrevista a las personas sordas se realizó la traducción de las preguntas en español a la Lengua de Señas Peruana con el apoyo de un Modelo Lingüístico sordo con experiencia en traducción. Se tradujo cada pregunta y se guardó cada video para su revisión y estudio. El investigador que tiene conocimientos de interpretación en Lengua de Señas Peruana interpretó fielmente al video para que la pregunta sea comprendido por los colaboradores sordos con la misma exactitud que los colaboradores oyentes.



-  **Pregunta 1.mp4**
-  Pregunta 2.mp4
-  Pregunta 3.mp4
-  Pregunta 4.mp4
-  Pregunta 5.mp4
-  Pregunta 6.mp4
-  Pregunta 7.mp4
-  Pregunta 8.mp4
-  Pregunta 9.mp4
-  Pregunta 10.mp4
-  Pregunta 11.mp4
-  Pregunta 12.mp4
-  Pregunta 13.mp4
-  Pregunta 14.mp4
-  Pregunta 15.mp4
-  Pregunta 16.mp4
-  Pregunta 17.mp4
-  Pregunta 18.mp4
-  Pregunta 19.mp4
-  Pregunta 20.mp4




Pregunta 1.mp4


Video MPEG-4 - 20.5 MB

Información

[Mostrar más](#)

Creación	hoy, 22:14
Modificación	hoy, 22:06
Última apertura	hoy, 22:20

 Girar a la izquierda

 Recortar

 Más...

Anexo 8: Transcripción de la entrevista

1. ¿Consideras que los colaboradores dan a conocer sus opiniones a la presidenta?

P: Sí, aunque algunas veces se olvidan; pero, generalmente sí.

C1: Sí, desde mi perspectiva se tiene una comunicación directa. Sin embargo, no manejo la lengua de señas de forma fluida y me cuesta mucho relacionarme con los profesores sordos; pero con la presidenta, como maneja el español como segunda lengua, me logro comunicar de forma eficaz.

C2: En la mayoría de los casos sí.

C3: Sí, yo considero que si es que hay un intérprete se puede informar siempre a las personas sordas. Pero yo, personalmente, a la presidenta, por ejemplo, le transmito toda la información en lengua de señas a los oyentes que no entienden la lengua de señas lo hacen por medio de un intérprete. Yo como persona sorda le puedo informar a la presidenta, así como también a las personas sordas que trabajan conmigo.

C4: Los sordos dan información en lengua de señas. Los oyentes generalmente no lo hacen.

C5: Considero que sí, en la organización, las personas sordas se comunican y dan información a la presidenta sobre los grupos y los responsables de la enseñanza de la lengua de señas. Con las personas oyentes, considero que tampoco hay ningún inconveniente. Por ejemplo: se da a conocer con cuantas personas se puede iniciar un grupo, cuándo se inicia, quién será el instructor y quién será el intérprete.

C6: Sí, en la organización la presidenta es la máxima autoridad. Siempre apoyamos con información sea en señas o en español. Las personas sordas que no pueden comprender algunas cosas, se suele dar las comunicaciones con la ayuda de un intérprete de lengua de señas.

C7: Sí, porque la presidenta puede hablar y también hacer señas.

C8: Personalmente, yo me comunico con la presidenta siempre que puedo, ella me lee los labios.

2. ¿Consideras que los colaboradores informan sobre las actividades que realizan a la presidenta?

P: No todos, la mayoría de los sordos solo lo hacen cuando se les ofrece un pago o cuando les hago recordar.

C1: No estoy tan enterada de cómo se manejan con los profesores sordos, pero con la experiencia que he podido vivir, si hay comunicación, hay transparencia

C2: Sí, tengo entendido que ellos elaboran un informe sobre las labores que hacen en la asociación.

C3: Si, considero que sí , sobre los diferentes trabajos que se hace en la organización, sobre los grupos de alumnos cuando ellos se integran se da bastante información. Por ejemplo: sobre los cursos de nivel básico, intermedio, avanzado; sobre cómo se utiliza la metodología, el uso de los gestos, la cultura. El grupo de profesores sordos siempre esté en constante comunicación con la presidenta sobre las actividades que desarrollan, igualmente la presidenta da a conocer toda a la información a los colaboradores

C4: Sí, considero que sí informan a la presidenta.

C5: Sí, la información como: actividades, problemas o cuestiones que se ven durante las sesiones de lengua de señas con los alumnos, solemos informar todo a la presidenta para que lo tenga en cuenta y pueda decidir a futuro algunos cambios.

C6: Si, aunque hay diferencias entre la comunidad sorda y oyente. La información suele ser algo acotada.

C7: Si, creo que siempre lo hacen.

C8: Si, porque solicito información que me ayuda con la contabilidad.

3. ¿Consideras que la presidenta mantiene informados a los colaboradores sobre las actividades de la organización?

P: No con todos, más con los decisores de la organización.

C1: Sí, la presidente siempre comunica sobre los eventos. Nos busca mantener comunicados

C2: Si, la presidenta siempre nos llega a comunicar; en caso la presidenta no pueda comunicarse, se apoya en los intérpretes de lengua de señas.

C3: Yo creo que sí, pero generalmente la información va para las personas oyentes que se encargan de la coordinación. Pero también siempre nos está comunicando

C4: Considero que sí informan sobre el apoyo que se necesitan, si se va a enseñar la lengua de señas en otro lugar, o las preocupaciones mismas de la organización, la presidenta suele informar a los sordos a través de la lengua de señas peruana.

C5: Si, hay algunos oyentes que quieren expresarse, pero no saben mucho la lengua de señas, aun les falta más habilidad. La interacción es señas es más básica: preguntan cómo estás, cómo te va, eso pasa con los oyentes que recién están aprendiendo la lengua de señas. Cuando hay un intérprete en la reunión la comunicación fluye y no hay ningún inconveniente.

C6: Si, considero que la presidenta mantiene informado a todos los colaboradores sin ningún problema ya que ella puede usar señas y también voz.

C7: Sí, a veces por videos en señas comunica a todas las personas sordas y oyentes de la organización.

C8: Sí, la presidenta utiliza ambos sistemas: el español y las señas.

4. ¿Crees que las actividades programadas son informadas oportunamente?

P: Regularmente, a veces antes; a veces a último momento.

C1: A veces nos comenta, pero falta algunas precisiones de algunos eventos, y algunas veces nos toma de sorpresa. Por ejemplo, nos dice si podemos participar en este evento.

C2: En ocasiones sí, en ocasiones no. Pienso que es por el factor tiempo, como tiene actividades, posiblemente se le olvide comunicarnos a tiempo.

C3: Pienso que sí, la información se da antes para que las personas sordas puedan prever. Por ejemplo, saber cómo se va a enseñar la lengua de señas, saber también que es lo que se va enseñar o cómo se van a comunicar las personas oyentes con los sordos.

C4: Algunas veces de manera oportuna.

C5: Va a depender, algunas veces se informa de manera anticipada. Otras veces se hace muy cerca de la actividad.

C6: Considero que como presidenta hay actividades que no son informadas con tanta anticipación o algo tarde, pero esto ya tiene que ver más con su gestión.

C7: A veces me informan al final cuando hay un tema de relevo, por ejemplo, o muy cerca al inicio de la actividad.

C8: A veces sí. Pero por la carga a veces es difícil comunicar todo anticipadamente.

5. ¿En el trabajo en equipo entre colaboradores se facilita la comunicación?

P: Claro, cuando uno sabe la lengua de señas es fácil comunicarse con las personas sordas.

C1: Cuando son reuniones generales, mi persona no maneja la LSP de forma fluida y por ende me cuesta dar mis opiniones e ideas lo cual me limita para poder quedar en algún acuerdo. Pero si comunico mi opinión con algún interprete o a la presidenta, se puede lograr que yo exprese mi idea.

C2: Sí, cuando nos reunimos en equipo siempre hacemos lo posible con los intérpretes para que los sordos puedan entender sobre sus funciones o responsabilidades.

C3: Sí, se interactúa muy bien, coordinamos con el equipo. A veces se hace el uso de la escritura de la lengua de señas.

C4: Regularmente, aunque hay opiniones diferentes, yo respeto cada opinión de los colaboradores. Aunque en mi caso, depende mucho del tiempo, hay momentos en que estoy ocupada en otras labores y no me permite coordinar tan bien en las reuniones de coordinación.

C5: Sí, hay algunos oyentes que quieren expresarse, pero no saben mucho la lengua de señas, aun les falta más habilidad. La interacción en señas es más básica: preguntan cómo estás, como te va, eso pasa con los oyentes que recién están aprendiendo la lengua de señas. Cuando hay un intérprete en la reunión la comunicación fluye y no hay ningún inconveniente.

C6: Debido a las diferencias tanto culturales como de lengua entre sordos y oyentes va a depender si es que el intérprete está presente para poder interactuar en igualdad de condiciones y con mucho respeto. Si es que no está el intérprete tratamos de enseñar a los oyentes que no saben señas para que puedan comunicarse con nosotros.

C7: Sí, porque en la organización hay dos intérpretes.

C8: Sí, cuando he participado he visto que siempre están los intérpretes.



6. ¿Consideras que en las coordinaciones entre colaboradores se generan ideas y se solucionan conflictos?

P: Sí, todos tratamos de dar lluvia de ideas para solucionar problemas.

C1: Sí, como lo comenté si no me entienden y yo no les entiendo puedo volver a preguntar y me queda todo claro.

C2: Sí, siempre hay consensos para evitar las diferencias; lo importante de lidiar con las diferencias con la comunidad sorda es poder escucharlos, dejar que se expresen y también pedirles soluciones, y explicarle sobre lo que se puede o no se puede hacer.

C3: Sí, al momento de interactuar siempre en las coordinaciones damos nuestras opiniones, por ejemplo con respecto a la tecnología o nuevas ideas de propuesta de mejora, nosotros siempre estamos incentivando para que haya una buena comunicación con todas la personas sordas y oyentes de MAW, inclusive damos otro tipo de metodología en imágenes para enseñar la lengua de señas

C4: Sí, siempre hemos tenido propuestas para la actualización del manual de lengua de señas que usamos para las clases, ajustes a la metodología, incorporación de nuevo léxico o palabras en señas que necesitan agregarse al repertorio o eliminarse.

C5: Sí, aunque son las personas sordas quienes dan más ideas que los oyentes porque ellos saben más la situación de las personas sordas porque es su contexto, su idioma y saben cómo enseñarlo. Las personas oyentes también dan propuestas y las tomamos en cuenta, pero la barrera principal que se ve es la comunicativa porque no todos los oyentes pueden expresarse en señas.

C6: Sí, lo más importante es que en estas reuniones de coordinación se pueda llegar a un acuerdo por medio de una información clara.

C7: Sí, cuando hay problemas nos reunimos para conversar y llegar a un acuerdo.

C8: Sí, si me interpretan lo que digo no hay ningún problema.



7. ¿En qué nivel de uso de la lengua de señas peruana consideras que te encuentras?

P: Normal

C1: Yo me considero nivel básico

C2: Avanzado

C3: Yo considero que sí conozco la lengua de señas a nivel avanzado; básico es cuando conoces la lengua de señas como un bebito, y luego vas al nivel intermedio cuando tienes dominio gestual y también de señas. Y finalmente el nivel avanzado es cuando ya entiendes todo a la perfección, te comunicas muy bien con gestos y las personas sordas ya te pueden entender claramente. También el uso de la gramática natural que tiene la lengua de señas. Entonces, sí, me considero en nivel avanzado.

C4: Conozco la lengua de señas a nivel nativo.

C5: Soy una persona sorda nativa.

C6: Soy una persona sorda que usa la lengua de señas a un nivel adecuado, no conozco la lengua de señas de otros países ni la lengua de señas internacional.

C7: Avanzado.

C8: Básico.

8. ¿En qué nivel de uso del español consideras que te encuentras?

P: Sí, intermedio.

C1: Soy hablante native.

C2: Soy nativa

C3: En un nivel intermedio, yo uso más la lengua de señas para comunicarme, pero algunas palabras conozco en español. Entonces mi nivel es intermedio.

C4: En un nivel intermedio

C5: Debido a la educación de las personas sordas con respecto al español mi nivel de uso de nivel intermedio. Pero hay algunas cosas que no comprendo sobre todo cuando leo un texto.

C6: A un nivel intermedio, si bien puedo entender hay algunas oraciones que no llego a comprender totalmente. La gramática de la lengua de señas es más acotada y tiene otros elementos que no tiene el español, el español suele ser más extenso y usar bastantes conectores, esa es la parte difícil.

C7: A un nivel básico, no entiendo todas las palabras.

C8: Nativo de español.

9. ¿Consideras que puedes comunicarte con personas sordas y oyentes sin dificultad?

P: Sí, porque soy sorda bilingüe.

C1: Me cuesta con las personas sordas, ya que no todos llegan a un nivel escrito tan óptimo, y cuando doy una idea siento que no me entendieron y por ende me cuesta expresarme al menos en la forma escrita, pero en lengua de señas me cuesta expresarme.

C2: Sí.

C3: Un poco difícil a veces con las personas oyentes porque tengo que escribirles, usar el español cuando son oraciones muy largas. Mi persona lee un poco los labios para los oyentes que no saben señas, pero con las personas sordas que se comunican igual que yo, es más fácil. Con los oyentes utilizo más la oralización o la escritura.

C4: Algunas veces necesito de un intérprete para que las personas oyentes me comprendan. Con las personas sordas no tengo ningún inconveniente para comunicarme porque todo lo hago en lengua de señas peruana. Con las personas oyentes que saben pocas señas, puedo escribirles y ellos a mi con un español simplificado, si no es muy difícil la comunicación.

C5: Con las personas oyentes que saben señas me comunico muy bien, con las personas oyentes que no saben nada de señas no me comunico tan bien incluso con ellos suelo oralizar un poco para complementar la información. Con las personas sordas, me comunico en señas sin problema.

C6: Con las personas sordas si puedo comunicarme a través de la lengua de señas. Con los oyentes puedo comunicarme a través del español escrito o usando mi voz.

C7: Con personas oyentes es difícil porque no saben señas. Con los intérpretes sí y con los sordos sin ningún problema.

C8: Con personas sordas se me es difícil porque tienen una forma de expresión muy difícil y rápida.

10 ¿Utilizan materiales escritos como papel, afiches y documentos para informar a los colaboradores?

P: Si, mas aun cuando estamos con los niños.

C1: No, mayormente los comunicados suelen ser por videos, entonces no se utiliza mucho la escritura para dar el comunicado, más videos ya que se busca que primero comprendas los sordos y luego los oyentes, ya que ellos tienen conocimiento de lengua de señas.

C2: Sí, se usa

C3: Sí, si usamos diferentes materiales; por ejemplo, para realizar las tareas, para guardar la información. Ya es responsabilidad de cada profesor si guardan sus materiales.

C4: Sí, si usamos diferentes materiales escritos.

C5: Si suelo utilizar documentos de acuerdo al contexto, ya sea CV o información importante.

C6: En la organización existe información almacenada en documentos escritos, listas de estudiantes, informes, guiones metodológicos, entre otras cosas. Pero suelo pedir a un intérprete que me apoye en comprender la información.

C7: Si, pero solo me sirven para guiarme en los temas de las clases de lengua de señas.

C8: Sí, la documentación me ayuda mucho en mi labor.



11 ¿Consideras que el papel, los afiches y documentos te permiten comprender la información?

p: Sí.

c1: claro, puedo entender la información en ambos idiomas tanto en lengua de señas y español. para los sordos, tiene que ser en gramática sencilla para que ellos lo puedan entender.

c2: Claro, puedo entender la información en ambos idiomas tanto en lengua de señas y español. para los sordos, tiene que ser en gramática sencilla para que ellos lo puedan entender.

c3: Si, pero como no conozco el significado de algunas palabras en español, se me complican algunas palabras

c4: No mucho, a veces necesito saber que dice exactamente el documento. hay frases y expresiones que no comprendo, y necesito que se me traduzca la información escrita en español.

c5: Hay muchos textos que no comprendo bien. puedo entender generalidades del texto, pero no en su totalidad. cuando un intérprete me puede ayudar a comprender el texto, se facilita mucho más la comprensión. si no es así, me tengo que esforzar más para poder entender lo más que puedo

c6: Hay algunas palabras, oraciones que puedo entender. suelo pedir la ayuda de un intérprete cuando esta información.

C7: Si son listas, sí. Si es otro tipo de información con contenido extenso en español, no.

C8: Si puedo leer y entender todo. A los sordos si se les dificulta esta parte.



12 ¿Te reúnes presencialmente para coordinar actividades?

P: A veces, pero generalmente es virtual o presencial

C1: No, actualmente ya no lo hago

C2: Cuando hay coordinación con personas sordas, si me reúno presencialmente.

C3: Sí.

C4: Algunas veces es por Zoom.

C5: Algunas veces me reúno de manera presencial. Cuando hay cursos, cuando hay reuniones para los grupos de lengua de señas peruana.

C6: Sí, las reuniones presenciales son con los sordos, intérpretes, coordinación e incluso personas voluntarias que apoyan a la organización.

C7: Sí.

C8: No mucho

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Pavel', written on a light-colored rectangular background.A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Pavel', written on a light-colored rectangular background.

13 ¿Comprendes toda la información brindada en las reuniones presenciales de coordinación?

P: Sí, si la entiendo.

C1: Recuerdo que me costaba comprender algunas cosas, pero le pedía un feedback a la presidenta o al interprete, y lo entendía.

C2: Sí.

C3: Sí, puedo comunicarme bien cuando hay reuniones presenciales, pero hay personas oyentes que no saben señas y cometen algunos errores al comunicarse, pero igual los puedo entender.

C4: Sí, se comprende. Usamos mucho la modalidad remota cuando tenemos que coordinar a todos en un momento determinado o es muy urgente. Si estoy libre, no tengo ningún problema.

C5: Sí, se comprende todo. Cuando coordinamos alguna actividad, como el día de la madre, del padre o fiestas patrias, lo hacemos de manera virtual, y entiendo la información dependiendo de quienes se encuentren con nosotros en esas reuniones.

C6: Puede haber algunos vacíos cuando los oyentes hablan en español entre ellos; sin embargo, cuando hay personas sordas y oyentes con un intérprete, puedo comprender toda la información.

C7: Sí, porque hay intérpretes que trabajan con nosotros.

C8: Sí, siempre y cuando se encuentren los intérperes en las reuniones.



14 ¿Utilizas el correo electrónico para comunicarte con los colaboradores?

P: El correo lo utilizo para empresas; para los amigos sordos, es WhatsApp.

C1: No, correo electrónico no.

C2: Generalmente no. Con la presidenta, me comunico por video llamadas o video mensajes."

C3: No, mi comunicación es más por videollamadas. Solo utilizo el correo para informar a Maw algunas cosas. Pero nosotros, los sordos, utilizamos más las videollamadas para comunicarnos entre nosotros o para dar información.

C4: Regularmente lo uso para informar algunas cosas, pero no lo uso mucho porque la información es en español.

C5: Uso el correo electrónico, pero para los sordos no es tan cómodo por la formalidad del mismo. Se nos hace más cómodo usar WhatsApp para comunicarme

C6: Siempre uso el correo para enviar cierto tipo de información que la presidenta nos solicite.

C7: Solo para enviar mi recibo por honorarios o documentos puntuales.

C8: Siempre mi comunicación es por correo electrónico



15 ¿Utilizan aplicativos de mensajería instantánea para comunicarte con los colaboradores?

P: Sí.

C1: Sí.

C2: Sí, whatsapp o mesengger.

C3: Sí, por ejemplo, en MAW nosotros nos comunicamos a través de mensajes, damos información. La presidenta informa mediante WhatsApp a los trabajadores que son oyentes; entonces, se utiliza bastante la mensajería instantánea.

C4: Sí, con oyentes suelo comunicarme por WhatsApp a través de textos escritos. Con los sordos, utilizamos WhatsApp pero para hacer videollamadas.

C5: Sí, utilizo WhatsApp para comunicarme con los sordos, generalmente por videollamada y mensajes en español sencillo, al igual que con las personas oyentes.

C6: Sí, se usa WhatsApp para escribir algunos textos o grupos de WhatsApp. Los sordos pueden escribir con una gramática simplificada.

C7: Sí, siempre uso WhatsApp para coordinar las clases de los niños, las clases de LSP y para informaciones en los grupos.

C8: Sí.



16 ¿Utilizas las llamadas telefónicas para comunicarte con los colaboradores?

P: No puedo llamar, todo es por mensaje; aunque ahora mi hija me compartió una inteligencia artificial. Por ejemplo, cuando ella me envía un audio, la inteligencia artificial me lo transcribe y lo puedo entender.

C1: No.

C2: Oyentes, sí, pero con las personas sordas definitivamente no se puede

C3: Las llamadas telefónicas no las utilizo, ya que no me entenderían porque soy sordo, y utilizo mensajes sencillos y/o oraciones para poder comunicarme.

C4: Nunca utilizo las llamadas. Si en caso me llaman, pido a alguna persona oyente que conteste y me explique qué es lo que está diciendo

C5: No puedo llamar porque soy sorda. Si es una urgencia, pido a alguien que me ayude y luego me explique.

C6: No puedo llamar porque no escucho. Por eso uso los mensajes de texto.

C7: No.

C8: Sí.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Duran', written vertically on a white background.A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Duran', written vertically on a white background.

17 ¿Utilizas las videollamadas telefónicas para comunicarte con los colaboradores?

P: Sí.

C1: No, tampoco. Solo inscrito.

C2: Sí, por lo mismo, que la lengua de señas es visual.

C3: Sí, es la que más utilizo: la videollamada. Con los sordos utilizamos bastante tiempo, también con las personas oyentes que utilizan la lengua de señas, y los que no saben señas si es por escrito.

C4: Sí, cuando hay un intérprete que pueda hacer de nexo entre yo y una persona oyente, utilizamos las videollamadas. Con los sordos sin inconvenientes. Con las personas oyentes, si es muy difícil si desconocen la lengua de señas peruana.

C5: Sí, la videollamada en realidad es el medio que más utilizo.

C6: Sí, considero que las llamadas por WhatsApp o por Zoom me permiten entender toda la información. Incluso facilita el nexo de un intérprete.

C7: Sí, siempre la uso para comunicarme con los sordos de la organización.

C8: No mucho



18 ¿Entre el correo electrónico, la mensajería instantánea, las llamadas y videollamadas, cual consideras que es el más eficiente para la comunicación?

P: Con las personas oyentes, WhatsApp; con las personas sordas, videollamadas.

C1: Para la comunicación con las personas sordas, es mejor las videollamadas, porque para ellos es más comprensible. Pero los videos estarían como una opción más funcional, porque queda ahí el mensaje

C2: La videollamada, y en ocasiones, los textos.

C3: El más eficiente es la videollamada; luego está el correo electrónico.

C4: La primera, las reuniones presenciales, y las videollamadas para comprender toda la información.

C5: La mensajería instantánea y plataformas de videoconferencia.

C6: La mensajería instantánea y plataformas de videoconferencia. El correo electrónico sería lo último.

C7: La mensajería instantánea.

C8: La mensajería instantánea y el correo.



19 ¿Te reúnes virtualmente para coordinar actividades?

P: Sí.

C1: Sí.

C2: Dependiendo del caso y la distancia, si nos reunimos virtualmente utilizamos el zoom para llevar nuestras muestras coordinaciones.

C3: Si me reúno.

C4: No mucho, por el tiempo; me cuesta conectarme porque además de trabajar en la organización, tengo un negocio y trabajo como Modelo Lingüístico en un colegio de niños sordos. Trato de no saturarme con tantas reuniones virtuales.

C5: Sí.

C6: Sí, algunas veces nos reunimos todos los integrantes para pedir ayuda, solicitar sugerencias o lluvia de ideas.

C7: Sí. En las noches.

C8: Sí, cuando la presidenta me solicita ingresar.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Amador', written vertically on the right side of the page.A second handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Amador', written vertically on the right side of the page, below the first signature.

20 ¿Comprendes toda la información brindada en las reuniones virtuales de coordinación?

P: Sí, ya que puedo visualizar toda la cara y los gestos.

C1: Cuando nos reunimos todos, en general me suelo perder. Hasta un 50%, estoy ahí. De ahí pido un feedback para poder entender en su totalidad.

C2: Por lo general, sí.

C3: Sí, si entiendo toda la información de manera clara.

C4: Sí, si entiendo toda la información. Si no logro entrar, pido que me den un resumen de los acuerdos que se dieron en la reunión.

C5: Sí, entiendo todo siempre y cuando mi conexión a internet es buena. A veces, en mi casa, la conexión a internet se va en algunos momentos y no me permite comprender toda la información en señas.

C6: Sí, por medio de Zoom puedo ver a todos los sordos cuando tienen la cámara encendida. Si no hay un intérprete en la reunión, lamentablemente la reunión no fluye.

C7: Sí, siempre en las reuniones virtuales hay un intérprete.

C8: Sí, porque como decía antes, hay dos intérpretes que median la información.