

UNIVERSIDAD JAIME BAUSATE Y MEZA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL
Escuela Profesional de Periodismo



TESIS

*Análisis de la página web del Consejo Nacional para la
integración de la persona con discapacidad (Conadis) en
Lima Metropolitana. Año 2023*

(Para optar el título profesional de Licenciada en Periodismo)

PRESENTADO POR:

Silvia Patricia Rodríguez Siu

ASESOR:

Víctor Miguel Valdez Orriaga

LIMA - PERÚ

2023

**INFORME DE SIMILITUD DE LA
TESIS DE SILVIA PATRICIA RODRÍGUEZ SIU**

INFORME	
Título de la tesis	Análisis de los contenidos web del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis)
Autor/a del trabajo de investigación (tesis)	Autor: Silvia Patricia Rodríguez Siu DNI: 09862673
Asesor/a	Nombres y apellidos: Víctor Miguel Valdez Orriaga ORCID: https://orcid.org/0000-0001-6048-0462 D.N.I: 06051016
Grado para obtener	Título profesional de Licenciado en Periodismo
Fecha de la aplicación del software Turnitin	5 de julio de 2023
Índice de similitud	7 %
Máximo permitido por la EPP de la UJBM	25 %
Responsable de la aplicación del Turnitin	Mg. Prisea Vilchez Samanez

Análisis_de_los_contenidos_web_del_Consejo_Nacional			
INFORME DE ORIGINALIDAD			
7 %	7 %	2 %	3 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	hdl.handle.net Fuente de Internet		1 %
2	repositorio.bausate.edu.pe Fuente de Internet		1 %
3	documentop.com Fuente de Internet		<1 %
4	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
5	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
6	www.gob.pe Fuente de Internet		<1 %
7	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet		<1 %

Nota: Ver informe completo de originalidad

Lima, 22 de setiembre de 2023



Prisea Vilchez Samanez
Jefe de Vigilancia de Originalidad del
Instituto de Investigación de la UJBM

DEDICATORIA

A las admirables personas que me permitieron conocer la Cultura Sorda, naciendo allí, el propósito de la presente tesis.

AGRADECIMIENTOS

A mi adorada familia que me alentó en todo momento y en especial, a mi hermana Lupe por su desmedido apoyo en la presente.

A mis amados, Rodrigo y Miguel.

Asimismo, a Roberto Rojas, Ana Rosa Moreno Sinchi, Carolina Mendoza, Catalina Devandas, Rosa Latorraca, Susana Stiglich, José Luis Soria y Cecilia Serpa por sus aportes para enriquecer este trabajo de investigación y su compromiso con la Comunidad Sorda.

A mi asesor de tesis, Víctor Valdez y a las profesoras Carmen Santisteban y Carmen Fernández que han sido un apoyo importante para potenciar los aspectos técnicos de esta investigación y a la Universidad Jaime Bausate y Meza de la cual me siento orgullosa ex alumna.

Y a mis amados mamá y papá
Q.E.P.D., quienes me inculcaron valores que
se relacionan con la inclusión y equidad.

Índice General

Carátula (tapa)	
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
Índice General	vi
Índice de Tablas.....	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
Introducción.....	xiii
CAPÍTULO I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Descripción del problema	13
1.2 Formulación del problema	14
1.2.1 Problema general	14
1.2.2 Problemas específicos.....	14
1.3 Objetivo de la investigación	14
1.3.1 Objetivo general.....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 Justificación de la investigación.....	15
1.4.1 Teórica	15
1.4.2 Justificación Metodológica.....	15
1.4.3 Práctica.....	16
1.5 Delimitación de la investigación	17
1.5.1 Temporal	17
1.5.2 Espacial.....	17
1.5.3 Social	17
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1 Marco histórico.....	18
2.2 Antecedentes de la investigación.....	20
2.2.1 Antecedentes internacionales.....	20
2.2.2 Antecedentes nacionales.....	21
2.3 Bases teóricas.....	23
2.3.1 Bases teóricas de la categoría 1: Características de los contenidos web	26

2.3.1.1 Teorías y enfoques teóricos	26
2.3.1.2 Importancia.....	26
2.3.1.3 Características.....	27
2.3.1.4 Dimensiones, indicadores o subcategorías.....	27
2.3.2 Bases teóricas de la categoría 2: Experiencia usuaria	28
2.3.2.1 Importancia.....	28
2.3.2.2 Características.....	28
2.3.2.3 Dimensiones	28
2.4 Definición de términos básicos.....	29
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1 Categorías	31
3.1.1 Identificación y definición	31
3.2 Métodos de investigación.....	34
3.3 Tipo, nivel y diseño de investigación.....	34
3.4 Población y Muestra	34
3.4.1 Población	34
3.4.2 Muestra.....	34
3.4.3 Muestreo	35
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.5.1 Técnicas. La entrevista.....	35
3.5.2 Instrumento: Guía de la entrevista	35
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS	
CAPÍTULO V	
DISCUSIÓN	51
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1 Conclusiones.....	56
6.2 Recomendaciones.....	57
REFERENCIAS	59
ANEXOS.....	63
Anexo 1.....	63
Líneas de investigación	63
Anexo 2.....	64
Matriz de coherencia	64

Anexo 3.....	65
Instrumento de recolección de datos para especialistas.....	65
Anexo 4.....	66
Instrumento de recolección de datos para personas con discapacidad auditiva.....	66
Anexo 5.....	67
Ficha de validación del instrumento/juicios de expertos (formato).....	67
Anexo 6.....	68
Ficha de validación del instrumento/juicios de expertos.....	68
Anexo 7.....	69
Ficha de validación del instrumento/juicios de expertos.....	69
Anexo 8.....	70
Ficha de validación del instrumento/juicios de expertos.....	70
Anexo 9.....	71
CARTA DE INVITACIÓN.....	71
Anexo 10.....	72
Consentimiento informado.....	72
Anexo 11.....	73
Guía de la entrevista para especialistas.....	73
Anexo 12.....	75
Guía de la entrevista para personas con discapacidad auditiva.....	75
Anexo 13.....	76
Transcripción de la entrevista 1 - Especialista.....	76
Anexo 14.....	79
Transcripción de la entrevista 2 - Especialista.....	79
Anexo 15.....	85
Transcripción de la entrevista 3 – Especialista.....	85
Anexo 16.....	88
Transcripción de la entrevista 4 – Especialista.....	88
Anexo 17.....	91
Transcripción de la entrevista 1 – Persona con discapacidad auditiva.....	91
Anexo 18.....	93
Transcripción de la entrevista 2 – Persona con discapacidad auditiva.....	93
Anexo 19.....	95
Transcripción de la entrevista 3 – Persona con discapacidad auditiva.....	95

Índice de Tablas

Tabla 1	32
<i>Matriz de operacionalización de categorías (para especialistas)</i>	<i>32</i>
Tabla 2	33
<i>Matriz de operacionalización de Categorías (para personas con discapacidad auditiva)</i>	<i>33</i>
Tabla 3	35
<i>Validación de juicio de expertos</i>	<i>35</i>
Tabla 4	37
<i>Webs inclusivas existentes a nivel gubernamental en el país que reside</i>	<i>37</i>
Tabla 5	38
<i>Páginas recomendadas que contienen las pautas universales para implementación de webs inclusivas además de la WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)</i>	<i>38</i>
Tabla 6	39
<i>Cómo ven los especialistas los aspectos de accesibilidad de la Web del Conadis</i>	<i>39</i>
Tabla 7	40
<i>Existencia de apoyo extranjero sobre cómo crear webs inclusivas para personas con discapacidad auditiva.....</i>	<i>40</i>
Tabla 8	41
<i>Consideraciones modernas para la creación o rediseño de una web inclusiva.....</i>	<i>41</i>
Tabla 9	42
<i>Normativa o sistema de control para el cumplimiento de las pautas mínimas de accesibilidad para la creación o rediseño de una web inclusiva gubernamental en el país de residencia del especialista</i>	<i>42</i>
Tabla 10	43
<i>Aspectos principales del lenguaje a considerar al subtítular material audiovisual para ser entendidas por personas con discapacidad auditiva.....</i>	<i>43</i>
Tabla 11	44
<i>La importancia de subtítular la música incidental para que un material audiovisual pueda ser entendido por las personas con discapacidad auditiva</i>	<i>44</i>
Tabla 12	45
<i>Sobre la pertinencia de incorporar Señas Internacionales a un proyecto web inclusivo peruano....</i>	<i>45</i>
Tabla 13	46
<i>Recomendaciones de usabilidad a quienes se encargan de diseñar webs gubernamentales inclusiva</i>	<i>46</i>
Tabla 14	47
<i>Autonomía en el acceso a la web del Conadis.....</i>	<i>47</i>
Tabla 15	48

<i>Acerca de la Comprensión de subtítulos de los videos en las Redes Sociales, películas o noticiarios</i>	48
Tabla 16	48
<i>Comprensión del Intérprete de LSP en las pantallas de Tv.....</i>	48
Tabla 17	49
<i>La mayor dificultad que tienen las personas sordas al navegar por la web del Conadis</i>	49
Tabla 18	50
<i>Sugerencias de mejoras para hacer más amigable la web del Conadis para los usuarios</i>	50
<i>Rapidez o demora para encontrar información en la web del Conadis.....</i>	50

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo analizar la página web del Consejo Nacional para la integración de las personas con discapacidad (Conadis) en Lima Metropolitana, año 2023. Para ello, se realizó una investigación cualitativa aplicada de tipo exploratorio basado en el diseño de estudio de caso tomando como población, las webs de las personas con discapacidad auditiva. La muestra elegida son siete personas: Cuatro especialistas (tres Personas Sordas y una con discapacidad motora) y tres no especialistas, también, miembros de la Comunidad Sorda. Para el estudio se utilizó a la entrevista como técnica, apoyada en una guía. Estas se procesaron a través de tablas por cada entrevistado, llegando a la conclusión que es necesario tener en cuenta que para el diseño, construcción o mejora de páginas web inclusivas en el Perú, deben primar aspectos como las pautas universales, características de los videos subtitrados, incorporación de la Lengua de Señas Peruana, interactividad, diseño sensorial y rapidez como características básicas y mínimas empleando los instrumentos que se hallan en la Web Content Accessibility Guideline (WCAG) que es la guía más moderna y actualizada para tal fin. Es imprescindible que se considere la opinión y experiencia usuaria de la Comunidad Sorda en el Perú en todas las fases del proyecto para mejorar las dimensiones de accesibilidad y usabilidad de la página web del Conadis, pues, finalmente, es para ellos.

Palabras claves: Web inclusiva, Personas con discapacidad auditiva, Conadis, Lengua de Señas Peruana

ABSTRACT

The objective of this thesis is to analyze web page of the National Council for the integration of people with disabilities (Conadis) in Metropolitan Lima 2023. For this, exploratory applied qualitative research was carried out based on the case study design, taking as population the websites of people with hearing disabilities. The sample chosen is seven people: Four specialists (three Deaf People and one with motor disabilities) and three non-specialists, also members of the Deaf Community. For the study, the interview was used as a technique supported by a guide. These were processed by structuring them through tables for each interviewee, reaching the conclusion that it is necessary to take into account that for the design, construction or improvement of inclusive web pages in Peru, aspects such as universal guidelines, characteristics of subtitled videos, incorporation of the Peruvian Sign Language, interactivity, sensory design and speed as basic and minimum characteristics using the instruments found in the Web Content Accessibility Guideline (WCAG) which is the most modern and updated guide for this purpose. It is essential that the opinion and user experience of the Deaf Community in Peru be considered in all phases of the project to improve the dimensions of accessibility and usability of the Conadis website, because, ultimately, it is for them.

Key Words: Inclusive website, Hearing disability persons, Conadis, Peruvian Sign Language

Introducción

El acercamiento a la Comunidad Sorda desde el año 2016 impulsó el compromiso desde el periodismo y lo que puede aportarse desde la especialidad de comunicación social en la presente tesis, lo que presupone nuevos desafíos en el oficio dentro de la línea “Medios en la era digital en el Perú”. El Periodismo y las nuevas tecnologías de la información” (Anexo 1) frente a las políticas públicas, así, como el conocimiento sobre Cultura Sorda (en altas y bajas lo escriben las Personas Sordas por orgullo de pertenencia a dicha etnia) brindado por miembros de esta comunidad, hizo comprender la importancia que una investigación cualitativa desde donde podamos tomar en cuenta las opiniones y experiencias de las personas con discapacidad auditiva en el país era el camino adecuado para intentar dar algunos aportes significativos para la mejora de la web del Conadis como herramienta digital oficial desde el Gobierno peruano. Refuerza este conocimiento, la tesis de Latorraca (2021), persona sorda con formación superior en Ingeniería Informática con cuya tesis desde lo cuantitativo para obtener el grado de Magíster nos encontramos dentro de la etapa de investigación y en la cual sugiere una investigación desde lo cualitativo que es lo hemos hecho en la presente tesis. Pensamos que esta complementariedad brinda luces que deben tomarse en cuenta para mejorar la página web del Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el Perú existen 532 mil personas con discapacidad auditiva. Sin embargo, no existe data en el Informe Técnico de Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares (estudio que realizó la misma institución de enero a marzo de 2021).

Existen pocas plataformas digitales con estructura y contenidos realizados por especialistas en el tema de la discapacidad auditiva en el Perú y de las que existen, por ejemplo, desde el sector público no incluyen todos los aspectos de consulta, así como tampoco se encuentran en su diseño las pautas mínimas universales para la construcción de una web inclusiva que esta comunidad minoritaria necesita; es más, tan solo con ver la Plataforma Digital Única del Estado Peruano, la sección del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis), está muy poco adaptada para hacer de su público objetivo un usuario autónomo de las Tecnologías de la Información (TIC).

En el caso del Sector Privado, un tanto distinto, pero no masivo, En los últimos cinco años se han realizado investigaciones que incluyen diseños de proyectos de plataformas y dispositivos digitales dirigido a la comunidad sorda en el Perú, de las cuales, muy pocos se han materializado y la mayoría, de forma particular-autogestionaria o en su mayoría, en forma de blogs de usuarios sin la especialización necesaria.

Existe una investigación cuantitativa de los textos de la web del Conadis que desde la perspectiva de la Ingeniería Informática propone el rediseño de la página para mejorar la experiencia usuaria y que está incluida entre la literatura de consulta de la presente.

En las recomendaciones finales de su tesis indica la necesidad de una investigación cualitativa ya que los estudios respecto al tema son escasos en el país. Ello constituye uno de los respaldos del presente trabajo que se realizó justamente desde lo cualitativo para analizar la página web en mención y localizar en sus contenidos, las fortalezas, deficiencias, los cambios sufridos, los avances y de otro lado, las innovaciones y condiciones que deberían tomarse en cuenta para su mejora, ya que como sociedad peruana aún estamos en el aprendizaje sobre el tema, lo cual en nuestros días constituye un gran desafío en el desarrollo de ciudadanía digital que considere a las personas con discapacidad auditiva y los motivos que las llevan o no, a la utilización de la

plataforma web como herramienta de inclusión en la Era de la Transformación Digital en el Perú de hoy.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

Actualmente, ¿cuáles son las características de la página web del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis) consideradas para el uso de la comunidad sorda adulta en Lima Metropolitana? ¿Qué aspectos deben tomarse en cuenta para mejorar la experiencia usuaria de las personas sordas al navegar en la web del Conadis?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera se da la accesibilidad en la web del Conadis siendo la principal fuente de información y servicios para las personas con discapacidad auditiva en el Perú?

¿Cuáles son las consideraciones mínimas de usabilidad que deben tenerse en cuenta para permitir una mejor interacción de las personas con discapacidad auditiva en la web del Conadis?

1.3 Objetivo de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar las características de la web del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis) consideradas para el uso de la comunidad sorda adulta en Lima Metropolitana.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar de qué manera se da la accesibilidad en la web del Conadis siendo la principal fuente de información y servicios para las personas con discapacidad auditiva en el Perú.

Resaltar la importancia que la web del Conadis, como medio oficial del Gobierno del Perú, reúna las condiciones de especialización y adaptación que se requiere para su uso efectivo por las personas con discapacidad auditiva en el Perú (enfocándonos en Lima Metropolitana) que cumpla los objetivos de la Ley en cuanto al derecho de acceso de la información y servicios con el uso de la tecnología.

Sensibilizar a otras instituciones u organismos públicos y privados en el Perú sobre la importancia de crear una web o una sección en sus páginas digitales institucionales especializadas y adaptadas para el uso de las personas con discapacidad auditiva en el Perú.

Motivar a que se consideren las opiniones en base a la experiencia usuaria de las personas sordas al navegar en la web del Conadis.

1.4 Justificación de la investigación

Desde el trabajo de comunicación social, la investigadora tuvo la oportunidad de estar cerca de una parte de la comunidad sorda peruana residente en Lima, interactuando con ellos de forma profesional y luego, amical desde el 2016. Esto ha permitido nutrir la investigación al conocer, en alguna medida provechosa, su cultura, sus formas de comunicarse y sus grandes necesidades. De otra parte, lo observado en algunos viajes al extranjero y la literatura utilizada en la investigación muestran una realidad muy distinta de las Personas Sordas en otros países respecto a todo lo implementado en ellos: Se pueden citar vastos ejemplos de la realidad de las personas con discapacidad en Europa, pero, sin ir muy lejos, en países de América como Colombia y los Estados Unidos de Norteamérica nos llevan muchos años de desarrollo en el tema. Lo deseable de la presente tesis es que sirva para dejar algunos aportes que sumen a los pocos trabajos de investigación que aún existen en Perú respecto al tema, con la intención que se vaya complementando con otros en aras de mejorar la web de Conadis que es fuente y herramienta primordial de consulta para la comunidad sorda desde el Estado Peruano, pero también, para que se consideren otras aristas de la problemática relacionada al tema de accesibilidad y usabilidad de la tecnología para la inclusión de personas con discapacidad auditiva en el Perú. Por ello se necesita con urgencia, se tomen en cuenta las pautas de diseño de webs inclusivas para que la usabilidad pueda darse en forma especializada y adaptada y convertirse realmente en inclusiva y por tanto funcional, efectiva y eficaz en la experiencia usuaria de esta comunidad en nuestro país que reclama se les trate con equidad.

1.4.1 Teórica

Existe una necesidad que se implemente el acceso a la información para las personas con discapacidad en nuestro país desde las comunicaciones, tanto en lo público como en lo privado: Este es un reto y además, un paso importante para poder garantizar que el cumplimiento de cada etapa de la meta propuesta para la web inclusiva del Conadis.

Las plataformas digitales pluralizan y democratizan el espacio social y digital, y son una oportunidad como herramienta para actuar con equidad y satisfacer en alguna medida, las necesidades desafiantes de la Comunidad Sorda peruana como son la visibilización, autonomía y participación. Para ello es necesario tomar en cuenta las teorías de accesibilidad y usabilidad que deberían ser transversales a todas las etapas del proyecto de mejoras de la web del Conadis.

1.4.2 Metodológica

Parte del conocer a la Comunidad Sorda en el Perú es saber que entre sus luchas reivindicatorias como grupo minoritario está la protección de lo que denominan “Cultura

Sorda”. Entre otras cosas, sostienen que cualquier proyecto para personas sordas por parte de oyentes debe ser realizado con la participación necesaria de los/as sordos. En este caso específico de la implementación de webs y otras plataformas digitales, con participación de profesionales peruanos con discapacidad auditiva. Parte del presente proyecto de tesis es justamente contar con su voz, a través del estudio de casos que se ha dado a través del aporte en el diseño de la entrevista como instrumento exploratorio de análisis propio que se han derivado de la operacionalización de categorías, cuyas respuestas se han respondido por la muestra para establecer las necesidades de adaptabilidad que se deben cubrir en la creación o mejoras de las webs inclusivas en el Perú, en nuestro objeto de estudio específico, de la del Conadis. Existen ya en nuestro país, algunos aportes significativos desde la investigación cuantitativa y que requieren la contraparte, es decir, un análisis cualitativo, enfoque del presente trabajo.

Armada (2018) señala desde la visión paradigmática de lo cualitativo que la búsqueda de lo que nos llama la atención para ser investigado no necesariamente parte de que sea un problema, sino que es considerado como un vacío de conocimiento ante un objeto dado. La perspectiva de la investigación cualitativa nos conduce a la búsqueda de los elementos Ontológicos de la investigación y termina con las interrogantes de la misma (diapositiva 2).

El acercamiento desde el 2016 a la comunidad sorda en Lima y la experiencia en comunicación para la gestión cultural y producción de eventos dirigidos en algunas ocasiones a este grupo humano, es lo que motivó la presente investigación para entender mejor sus dinámicas y realidades propias subjetivas e intersubjetivas, y en el caso específico de esta tesis, en el contexto de ciudadanía digital. Así, una web que sea realmente inclusiva ejerce un poder de transformación en cada una de las personas con discapacidad porque democratiza el espacio como herramienta de equidad que permite una nueva forma de relacionarse haciendo de la Comunidad Sorda más participativa y autónoma. Se espera que este trabajo contribuya junto a las pocas investigaciones en web inclusivas para personas con discapacidad auditiva existentes en el Perú para la mejora de la página web del Conadis.

1.4.3 Práctica

El acceso a la información es importante para que la sociedad pueda funcionar de forma adecuada. Una mayor aplicación del enfoque intercultural en las comunicaciones permitiría que esto se cumpla para todas las personas sin distinción y desde luego, ello incluye a los peruanos con discapacidad auditiva, pues es un derecho de la colectividad en general, en su diversidad. Para que las TIC sean adecuadas es necesario un análisis de las existentes para ver los cambios,

avances, innovaciones y otras oportunidades de mejoras que se incorporen en las webs para generar una mejor experiencia usuaria para la Comunidad Sorda peruana y en el país. En el caso específico de la página web del Conadis se espera que los resultados de la presente investigación ayuden a entender la necesidad de aplicar las pautas universales que se hallan en la WCAG Web Content Accessibility Guidelines como eje transversal a todo el proyecto. De esta manera se aseguraría que todas las etapas para mejorar esta web del Gobierno Peruano sean realmente inclusivas.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Temporal

La presente investigación se realizó del 4 de febrero al 25 de junio de 2023 e incluye entrevistas, búsqueda, recolección, revisión, análisis y reflexión de fuentes. El período de recolección de la muestra se realizó durante el mes de mayo del mismo año.

1.5.2 Espacial

Se realizaron reuniones virtuales con las personas con discapacidad auditiva en Lima Metropolitana y reuniones virtuales o presenciales con los especialistas en el tema, pues, parte de la muestra de profesionales es residente tanto en Lima Metropolitana como en el extranjero.

1.5.3 Social

La presente investigación involucra siete personas: Cuatro especialistas en temas de discapacidad e inclusión social que residen en el Perú o en el extranjero y tres con discapacidad auditiva en Lima Metropolitana.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Marco histórico

Hace 23 años, mediante la Ley N^o 27050 publicada en el Diario El Peruano el 6 de enero de 1999 se da la Ley General de la persona con discapacidad (creada en diciembre de 1998) y asimismo, el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis) integradas más tarde al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), cuya misión se centra en proteger y garantizar los derechos humanos de las personas con discapacidad para su inclusión plena, eficaz y efectiva en la sociedad peruana en todos los ámbitos, estos son, político, social, económico, cultural y **tecnológico** (*El Peruano*, 2021, Decreto Supremo 002-2014-MIMP).

Dentro del organigrama que se halla en la web del Conadis, aparece la Oficina de Tecnologías de la Información.

De otro lado, el Decreto Supremo N^o005-2021-MIMP modifica el “Reglamento de la Ley N^o 29975 Ley General de la Persona con Discapacidad”:

El Principio de Innovación aprovechamiento de las tecnologías del Artículo 80-C.- Principios rectores del Sistema Nacional para la Integración de la persona con discapacidad (SINAPEDIS) establece que las entidades públicas deben utilizar la tecnología y derivados para mejorar los servicios que prestan respondiendo de una manera más adecuada a las necesidades de las personas con discapacidad.

Innovar también es hacer mejoras sobre lo ya existente. Partiendo de este concepto, el decreto en mención es pertinente porque representa una oportunidad para ello. En el caso de la Web del Conadis, el testeo de uso de pre implementación de estas mejoras donde participen personas sordas, sería un paso importante para el certero del trabajo de tecnología digital. Por ejemplo, considerar a las personas con discapacidad auditiva (utilizando el consentimiento informado) para realizar las pruebas de uso es sumamente importante, no solo porque la Comunidad Sorda lo exige como un derecho sino porque finalmente, la web es para uso de ellos.

Según la Plataforma digital única del Estado Peruano, se refiere al plan digital (2020 - 2023) de los siguientes términos:

Resolución de Presidencia N^o027-2020-CONADIS/PRE aprueba el Plan de Gobierno Digital del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - PDG CONADIS 2020 - 2023 con la finalidad de fortalecer el acceso y la inclusión a las tecnologías

digitales, así como fomentar la transparencia, protección de datos personales y gestión ética de las tecnologías en las entidades públicas.

Es importante destacar que el acceso y la usabilidad de la tecnología para personas con discapacidad auditiva son dimensiones claves para cumplir con los fines planteados.

Al respecto, Nielsen (2001) sostiene que “la usabilidad dirige la Web. Dicho de un modo sencillo, si el cliente no puede encontrar un producto, no lo podrá comprar. La Web es un entorno en el que el poder está en manos de los usuarios” (p.9).

Así, la web del Conadis está exenta de los aspectos mínimos de accesibilidad y por ello, se hace complicado que muchas personas con discapacidad que la utilicen. Entendemos que los procesos de la administración pública tiene sus propias dinámicas, tiempo, limitaciones presupuestarias y dificultades de otra índole; sin embargo, es importante reflexionar cómo lograr los fines dentro de este panorama y considerar que en las metas inmediatas que se establecen a corto plazo deberían trabajarse con los lineamientos de los estándares internacionales de desarrollo de tecnología para personas con discapacidad que se hallan en la “Web Content Accessibility Guidelines” (WCAG) y que debería ser transversal a todas las etapas de proyecto, pues, establece el camino adecuado para la creación de tecnología inclusiva.

El Comité del Gobierno Digital de Conadis (creado en el 2019 y conformado por ocho personas de distintas especialidades de la administración pública y de gobierno), divide el plan en dos etapas: La primera centrada en las misiones para beneficiar a las personas con discapacidad (ciudadanía digital) y la segunda, en la tecnología propiamente dicha que busca implementarse de forma que sea inclusiva, efectiva y eficaz.

Lo mencionado anteriormente es de suma relevancia, pues, pretende dinamizar la gestión pública para beneficio de las personas con discapacidad en el país de manera positiva y acorde a los tiempos modernos en la Era de la Transformación Digital por una sociedad más equitativa, igualitaria, inclusiva e integrada al orbe. Sin embargo, debemos enfatizar la importancia en el cumplimiento de las funciones de este comité en tanto debe realizarse una evaluación permanente de las tecnologías que se impulsen para la implementación del Gobierno Digital para que sean especializadas, adaptadas y así puedan resultar efectivas y eficaces para los usuarios (personas con discapacidad), pues, claramente en nuestro país, en temas de discapacidad aún no conocemos mucho, sobre todo de la auditiva.

2.2 Antecedentes de la investigación

2.2.1 Antecedentes internacionales

Salazar (2019), en su trabajo titulado *Análisis de la accesibilidad y usabilidad gráfica de los sitios web gubernamentales de la provincia de Esmeraldas para personas con discapacidad visual y auditiva*, tiene como objetivo identificar dichos problemas página, recurriendo para ello, a la metodología hipotética conductiva mediante la técnica de observación estructurada. Entre sus principales hallazgos se encontraron la inexistencia de recursos sonoros y visuales que ayuden las personas con discapacidad como usuarios, al entendimiento de los contenidos que se hallan en las webs en mención, concluyendo la imperante necesidad de incluir en la mejora de estas páginas, las pautas de Accesibilidad al Contenido de la Web 2.0, promovidas por el World Wide Web Consortium (W3C).

Román (2019), en su trabajo titulado *La web 3.0 como herramienta de comunicación para personas con discapacidad auditiva del Cantón Ambato* (Ecuador), tiene como objetivo conocer en qué medida, este recurso digital puede hacer la diferencia en comunicación y autonomía para las personas de la comunidad sorda en esta provincia del país fronterizo con las empresas públicas y privadas, los organismos del Estado y su influencia en la sociedad. Para la presente investigación recurrieron a la recolección de datos mediante un sistema de encuestas, obteniendo como resultado que más de la cuarta parte de la población de los habitantes con discapacidad auditiva tiene problemas para acceder de manera eficaz, efectiva y autónoma a los servicios estatales y privados. Cabe destacar que para sobrellevar esta situación, en el caso de las personas sordas, la mitad recurre a la utilización de mensajes de texto por celulares para interactuar en estos casos, con las personas oyentes de las administraciones y servicios. Finalmente, este trabajo de investigación planteó una serie de contenidos sistematizados dentro de una Guía para el manejo de una App Móvil y su vinculación con las Web 3.0 para las personas con discapacidad auditiva.

Namatame et al. (2006), en su trabajo titulado: *Designing a Web Page Considering the interaction characteristics of the Hard-of-Hearing*, tiene como objetivo proponer el rediseño de una página web para personas con problemas de audición genética o adquirida ligados a problemas de usabilidad, aportando nuevas características a ésta, teniendo como resultado una mejor comprensión de los contenidos web. Para ello se realizó un análisis cuantitativo utilizando la evaluación de usuarios oyentes y sordos (y su comparación en experiencia usuaria) y demás, recurriendo al análisis de datos, hallándose serias limitaciones en

las webs inclusivas para traducir de forma adecuada y efectiva la traducción de la Lengua de Señas de forma textual.

Álvarez y Hernández (2021), en su trabajo titulado *Plataforma web adaptada al formato de las comunidades con discapacidad auditiva: accesibilidad a la información y comunicación inclusiva*, tiene como objetivo el rediseño y desarrollo de la página web de la Asociación de Sordos (Asorcun) de Bogotá - Colombia que garantice acortar la brecha social del derecho de acceso a la información para la persona humana de la que es parte la comunidad sorda. En el rediseño plantea la empleabilidad de recursos como la utilización de la Lengua de señas. Para ello recurrió a la metodología mixta (cualitativa y cuantitativa) y se investigó en unas muestras compuestas por 26 personas del Comité Electoral de Asorcun teniendo como resultados que la mayoría de personas que participaron de este estudio tuvieron dificultades para localizar los contenidos en Lengua de Señas Colombiana (LSC). Por ello, el trabajo de investigación concluye proponiendo una serie de mejoras de adaptabilidad del formato 2021 a uno inclusivo mediante herramientas como la Tooltip y animaciones gifs para ciertas secciones de la web.

Lucía (2022), en su trabajo titulado *Estudio de alternativas de subtítulo accesible de estímulos sonoros no verbales para discapacidad auditiva*, (España) tiene como objetivo subtítular la música utilizada en medios audiovisuales para acercarla a las personas de la comunidad sorda y permitir que entiendan el lenguaje audiovisual completo que la música añade a una escena, utilizando para ello el método experimental y la utilización de herramientas como redes neuronales con espectrogramas para obtener resultados de las muestras de audio. Entre sus principales hallazgos, cuando se consideran al menos 4 emociones básicas, la precisión del estudio superó el 75%.

2.2.2 Antecedentes nacionales

Latorraca (2020), en su trabajo titulado *Adaptación del contenido textual de una página web para las personas con discapacidad auditiva*, tuvo como objetivo demostrar la implementación de mejoras de este aspecto en la web del Conadis para disminuir su complejidad y hacerla accesible para la comunidad sorda con estudios a nivel de escuela secundaria y superior en el Lima - Perú. Para ello utilizó el análisis cuantitativo en su investigación de tesis recurriendo a la evaluación de usuarios de la página en mención, mediante cuestionarios pretest y posttest. Entre sus principales resultados se encuentran la disminución de errores de uso en las distintas secciones de las tareas que se indicó realizar al explorar sobre la web rediseñada.

Badajoz (2019), en su trabajo titulado *La implementación del subtítulo especializado del documental “Los Pinto”*, para la inclusión social de personas con discapacidad auditiva”, tuvo como objetivo la implementación especializada de los subtítulos del material audiovisual que contribuya a superar la brecha comunicacional del lenguaje documental digital con las personas con discapacidad auditiva como público. Para ello realizó una investigación aplicada de enfoque mixto experimental explicativa recurriendo al uso de cuestionarios para evaluar a once estudiantes de la comunidad sorda en Perú que poseen buen nivel de lectura, una entrevista a un especialista en cultura sorda y comunicación inclusiva y otra a un profesional de comunicación audiovisual, lo que dio como resultado la validación de subtítulos estándares para material audiovisual para personas con discapacidad auditiva en Perú.

Pablo y Valle (2021), en su trabajo titulado *Nivel de comprensión de los contenidos en Lengua de Señas Peruana en programas periodísticos de señal abierta en la población con discapacidad auditiva en la ciudad de Lima en 2020*, tuvo como objetivo conocer qué medida la implementación de intérprete de señas que se utiliza en los noticiarios de Tv Perú Segunda Edición y Latina Mediodía son entendidos y adecuados para que puedan ser entendidos por las personas con discapacidad auditiva en el Perú. Para ello se recurrió a la encuesta como instrumento la cual fue aplicada a 46 personas de la comunidad sorda y 6 especialistas, así como también se utilizó la investigación a través de fuentes escritas y digitales lo que permitió revelar interesantes resultados que varían desde la calidad del intérprete de Lengua de Señas Peruana - LSP - (consideraron entender mejor al de Tv Perú Segunda Edición con un 80,4%) y expresando con un significativo 47,8% la necesidad de agrandar el tamaño del recuadro del intérprete de señas para poder entenderlo mejor.

Oscó (2019), en su trabajo titulado *Errores de subtitulación para personas con discapacidad auditiva de la película Mileuristas*, tuvo como objetivo localizar las deficiencias en la subtitulación especializada en el séptimo arte para que pueda ser mejor entendida por las personas con discapacidad auditiva. Para ello realizó una investigación aplicada tecnológica descriptiva eligiendo analizar escenas de la película en mención. Los datos se pudieron recabar mediante la matriz de análisis y una lista de cotejo hallándose como resultados la aparición de subtítulos a destiempo (50%) y su inadecuada extensión (14,3%).

Julca (2021), en su trabajo titulado *Subtitulación para personas sordas y personas con discapacidades auditivas: Análisis descriptivo de las realidades de Perú y España*, tuvo como objetivo investigar las diferencias sobre las realidades del país ibérico con el nuestro en cuanto a la subtitulación especializada para la comunidad sorda de ambos países. Para ello

realizó una investigación aplicada con diseño documental, estudiando para ello los programas “Aprendo en casa: Educación Básica Especial” (Perú) y el programa “En Lengua de Signos” (España). Para ello recurrió a la observación, técnicas de recolección de datos y el análisis documental valiéndose, además, de la ficha de análisis y una guía de observación evidenciando en conclusión una enorme diferencia entre las realidades de ambos países que para el caso del Perú, los temas de accesibilidad de la información para las personas con discapacidad auditiva es escasa, mientras que en la realidad española es lo opuesto.

2.3 Bases teóricas

Los cambios políticos, económicos, sociales enlazados a los aspectos culturales, de comunicación e información en la sociedad desde la segunda posGuerra Mundial hasta nuestros días en la Era de la Transformación Digital hace que la categoría 1 denominada “Características de los contenidos web del Conadis” de la presente tesis se encuadre dentro de la Teoría de la Globalización.

Al respecto, McLuhan (1962) en Ianni (1999), señala lo siguiente:

En este aspecto y tomados globalmente, los medios de comunicación expresan mucho de lo que sucede en el mundo, en la ola de integración y fragmentación, en el ámbito de las diversidades y desigualdades, en el juego de los conflictos y de las acomodaciones (p.76).

Lo que Marshall McLuhan, considerado el “Padre de la Globalización” afirma es que el desarrollo del sistema social, dentro de su dinámica se moderniza y este constante cambio aparece una forma de “Aldea Global” que se va articulando y manifestando no solo en idiosincrasia y patrones culturales y sociales, sino también, en los distintos ámbitos y campos del quehacer humano. Así, la comunicación, los medios electrónicos y la tecnología se proyectan y alcanzan a todo el orbe (comunicación de masas).

De otra parte, Ianni (2006) habla de la envergadura de esta teoría: “Vale la pena mapear las principales teorías de la globalización. Permite aclarar no solo las condiciones en las que se forma la sociedad global, sino también, los desafíos que se crean para las sociedades nacionales” (p.1).

De lo que habla el Sociólogo Octavio Ianni es que este fenómeno que constituye la globalización es un quiebre o ruptura en la manera cómo se conforman las sociedades, pero a la vez, vislumbra una oportunidad para integrarlas bajo una nueva mirada donde veamos el pasado con sabiduría, entendamos y nos esforcemos por reinterpretar el presente, y finalmente, miremos con creatividad y apertura el futuro.

En estos grandes desafíos que implican la Globalización, se necesitan múltiples miradas, diálogos, reflexiones y teorías. Así, Giddens (2000) en Fernández y Ruiz (2013), sostiene:

La globalización es un mundo complejo de múltiples interrelaciones, dependencias e interdependencias entre unidades geográficas, políticas, económicas y culturales; es decir, contiene países, regiones, ciudades, localidades, comunidades y personas.

Lo que manifiesta Anthony Giddens es que es palpable la reconfiguración de las comunidades y grupos humanos de la sociedad mundial dentro de la expansión y nueva forma de integrarse dentro de la globalización, tanto en la manera de relacionarse, como a nivel de sus instituciones, en lo cotidiano y en el espacio tiempo influenciadas por lo que sucede en el orbe: Así, minorías pueden lograr importantes cambios globales.

Si trasladamos esta base al Siglo XX, tendremos que por un lado, las tecnologías de la Información fueron creadas para recopilar, ordenar, almacenar y recuperar datos. Y de otro, las de la comunicación permiten agilizar el traslado y entrega en tiempo real, de la información requerida. Dentro de este marco, todos estos cambios se relacionan entre sí y en materia de Tecnologías de la Información y Comunicación Social constituyen prácticas modernas que empiezan usarse como herramientas poderosas para transformar realidades, ahorrar tiempo, salvar distancias y aminorar brechas de comunicación de las minorías étnicas dentro de la cual se encuentran las personas con discapacidad.

La tecnología digital pensada desde los Derechos Humanos, del acceso a la información y el aspecto de autonomía encuadran a la Teoría de la Accesibilidad y Usabilidad de las Web para la mejora de la experiencia usuaria a través de las pautas internacionales de inclusión en la creación y construcción de las mismas.

Sobre la Teoría de Usabilidad, Nielsen y Loranger (1999) en su libro “Prioritizing Web Usability” señalan:

Usabilidad es un atributo relacionado a la calidad sobre la facilidad de uso de alguna cosa. Más específicamente está referida a la manera cómo la gente puede aprender rápidamente a usar alguna cosa, cuán eficiente es mientras la usan.

Es importante que quienes intervienen el proyecto creativo o rediseño de una web inclusiva, estén al tanto de todos los aspectos para que cuando se concrete su creación lo hagan sin ignorar ningún detalle de usabilidad, es decir, cerciorarse que efectivamente todas las personas puedan usar fácilmente la página digital.

Acerca de estas teorías, Horton (2013) en su libro “A web for everyone Designing Accessible User Experiences” señala:

Como la usabilidad, la accesibilidad es una cualidad - En este caso significa cómo de manera fácil y efectiva un producto o servicio puede ser accesible y usado. Las habilidades físicas y cognitivas se encuentran en un largo espectro. Todos tenemos un límite en cuanto a lo que podemos lograr físicamente y comprender intelectualmente. Una buena accesibilidad es diseñada para la gama completa de capacidades, así como para el contexto de uso o las limitaciones ambientales.

En los años 80 surgió el concepto de usabilidad con la expansión de la informática de usuarios con formación básica. Actualmente, ya es un concepto definido en normas ISO (estándares de calidad internacional) y ello permite una orientación definida y más acertada de cómo diseñar y crear, por ejemplo, páginas web más adaptables para personas con discapacidad. De otra parte, el tema de la accesibilidad que se habla en la World Wide Web Consortium (W3C) permite que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan tener mayor autonomía, eficacia al buscar información y en general, una mejor experiencia usuaria bajo estos lineamientos de diseño tecnológico inclusivo.

Al respecto, la WCAG Web Content Accessibility Guidelines (2023) que en español significa “Las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG), es un proyecto que se ha desarrollado gracias a la cooperación de personas y organizaciones de muchas partes del mundo y que han logrado establecer un estándar oficial, único, especializado y compartido que satisface considerablemente las necesidades de las personas con los diversos tipos de discapacidad y que sirve para la implementación digital inclusiva para las diversas organizaciones y gobiernos a nivel internacional. Contiene pautas para hacer que el contenido web sea más accesible para las personas con las distintas discapacidades y además, presenta un link que lleva al documento denominado “Descripción General de los conceptos básicos de accesibilidad” que instruye sobre cómo empezar a trabajar para que una web sea inclusiva de la forma más apropiada en la actualidad considerando distintos componentes en interacción que relacionan contenidos, herramientas de autor y usuarios (público objetivo). Otra herramienta importante que presenta esta página que trabaja accesibilidad digital para personas con discapacidad es un curso gratuito en línea en modalidad asincrónica con contenidos fundamentales para que una web logre los objetivos de los componentes antes mencionados; en otras palabras, que sea de uso eficaz y eficiente para las personas con discapacidad y que esté construida acorde a los estándares internacionales. Otras de las bondades de este curso en línea (que cuenta con un plan de estudios y además, certificación opcional) es que puedes profundizar

en los aspectos que necesites enfocarte más, como por ejemplo, los problemas fundamentales de accesibilidad y cómo mejorarlos.

Refuerzan estas bases teóricas las afirmaciones de Dirksen (2018), quien sostiene que la experiencia usuaria es transversal a todo proyecto tecnológico o de servicio y de Casacuberta (2003) con su concepto de creación colectiva que se sustenta en el Derecho a la Información, donde la participación para producir algún recurso tecnológico en Internet necesita involucrar, además de profesionales y empresas, al público usuario refiriéndose a esto último como su principal creador.

Es importante tomar en cuenta estas pautas al momento de diseñar una web, pues, en el futuro no tendría que considerarse el rediseño con adaptaciones de la mayor parte al estar estructurada desde un inicio acorde a estos pilares y en general, a los principios de diseño web inclusivo universal existentes.

2.3 Bases teóricas de las categorías

2.3.1 Bases teóricas de la categoría 1: Características de los contenidos web

2.3.1.1 Teorías y enfoques teóricos. Para Pacherres (2018), el desarrollo de una página web, desde su creación y diseño, es un trabajo sencillo si se consideran desde el inicio, dos aspectos imprescindibles en su elaboración: El contenido y el diseño de la interfaz, es decir, fondo (el tema de la página) y forma (cómo los usuarios visualizarán la web).

2.3.1.2 Importancia. Desde la mirada de las telecomunicaciones, el papel de los usuarios es muy importante en tanto ordenan los vastos contenidos que existen en la web y que se apoya con las herramientas informáticas para hacer que sea funcional.

En el caso del Perú, el “Consejo Nacional para la integración de la persona con discapacidad” definido en el Plan Estratégico Institucional Conadis 2020 - 2024, es definido como:

(...) organismo responsable de normar, promover, coordinar, dirigir, supervisar, fiscalizar, registrar información, monitorear y realizar evaluaciones de las políticas, planes, programas, proyectos y servicios a favor de las personas con discapacidad.

La definición anterior denota al Conadis como el ente público que tiene implicancia y responsabilidad directa de los servicios, leyes y sus regulaciones que trabaja directamente para velar porque se cumplan los derechos de las personas con discapacidad en nuestro país. Así, la implementación de la web del Conadis es uno de sus instrumentos para dicha gestión y que aún tienen muchos aspectos para mejorar en cuanto a ser inclusiva, ya que está demostrado por las investigaciones consultadas en la presente tesis, que las personas sordas, por ejemplo, en su mayoría, tienen que ser auxiliados por un familiar, amigo u acompañante ya que dicha

plataforma digital no posee las pautas de accesibilidad que propone la WCAG, una de las fuentes base de investigación. Esto significa que miles de personas con discapacidad no gozan de independencia y autonomía en el entorno digital.

2.3.1.3 Características.

2.3.1.4 Dimensiones, indicadores o subcategorías. En la presente tesis consideramos dos dimensiones que son las mismas tanto para la categoría 1 como para la 2. A continuación pasamos a definir tanto las dimensiones mencionadas, así como sus indicadores o subcategorías

Accesibilidad. Según Zúñiga (2019) en su trabajo *Manual de accesibilidad para museos*, define la accesibilidad como la magnitud en que un producto o servicio digital o físico llega a la mayor parte de personas en las múltiples diversidades existentes, esto incluye a las personas con algún tipo de discapacidad.

Usabilidad. Según Latorraca (2020) en su tesis *Adaptación del contenido textual de una página web para las personas con discapacidad auditiva* para mencionar el concepto de la subcategoría “usabilidad” refiere a Nielsen que define al concepto como un método para mejorar la experiencia usuaria para facilitar el aprendizaje, mejorar la rapidez, cómo solucionar errores de usuario y memorizar más rápido las herramientas, entre otras.

Pautas universales. Para Zúñiga (2019), las define como las acciones eficientes que permiten que todo servicio o producto puedan ser empleados por todas las personas en sin necesidad de especializar ni adaptar el diseño.

Videos subtulados. Según Según Zúñiga (2019) en su trabajo *Manual de accesibilidad para museos*, define los subtulados como una herramienta de apoyo a la comunicación audiovisual mediante textos que transmiten la información sonora en la pantalla.

Incorporación de la Lengua de Señas Peruana (LSP). Arnaiz (2021) considera que la LSP es un complejo sistema semiótico. Hace referencia al respecto a Rodríguez Mondoñedo (2017) quien defiende la legitimidad de ésta considerándola como cualquier otra lengua en el mundo, pues, permiten organizar el pensamiento para comunicarse, expresar emociones y sentimientos y crear conocimiento.

Interactividad. Colle (2001) explica que la informática en la actualidad se caracteriza por colocar al usuario como protagonista de gran importancia en las comunicaciones a través de la web donde se comporta al mismo tiempo, como creador y usuario.

2.3.2 Bases teóricas de la categoría 2: Experiencia usuaria

2.3.2.1 Teorías y enfoques teóricos. Coutin (2022), afirma que la experiencia usuaria es la parte vital en la construcción de una web y que incluso es la llave del éxito cuando se le es tomado en cuenta.

Actualmente, es un aspecto muy considerado por diversos autores que han realizado estudios con pruebas que fundamentan esta afirmación. En el mundo digital centrado en la globalización como lo hemos visto en las bases teóricas, la cultura de creación colectiva juega un rol fundamental, el usuario.

2.3.2.2 Importancia. Díaz et al. (2020), en su trabajo “Accesibilidad web: Una mirada integral”, señala: “La accesibilidad es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio independientemente de sus capacidades técnicas, perceptivas, cognitivas o físicas”.

Así analizan esta base teórica desde lo técnico y metodológico hasta los aspectos que pasan por lo reglamentario, legal y social para el logro de creación y diseños de webs inclusivas, es decir, de diversidad funcional que rige desde la equidad y genera igualdad de condiciones para todas las personas.

2.3.2.3 Características. Aquello que distingue a las webs inclusivas de otras, son la accesibilidad, funcionalidad, estética o entorno amigable y velocidad en la navegación que deben ser tratadas de forma especializada, consultando previamente a los usuarios sobre qué, cómo y para qué implementar cada aspecto del entorno web.

2.3.2.4 Dimensiones. Como lo mencionamos anteriormente, accesibilidad y usabilidad son las dos dimensiones que se ha considerado en la presente tesis, tanto para la categoría 1 como para 2 por su relevancia. Así:

A continuación, las definiciones de Diseño sensorial y Rapidez que son indicadores propios de la categoría 2. Cabe aclarar que las subcategorías de la categoría 1 son conceptos que se comparten con la categoría 2, pero, que para efectos de la operacionalización de categorías tuvieron preguntas distintas resueltas por especialistas (en la categoría 1) y por personas con discapacidad auditiva (en la categoría 2).

Diseño sensorial (herramientas amigables). Garrett (2011), en su libro “The elements of user experience” sostiene: “Aquí el contenido, la funcionalidad y la estética se unen para producir un diseño terminado que complace los sentidos mientras cumple con todos los objetivos (...)”.

Rapidez. Nielsen (2000), en su libro “Usabilidad, diseños de sitios web” explica “Si consideramos los hechos fundamentales del factor humano y de las redes de computación, podemos concluir lo siguiente: las páginas web deben ser diseñadas pensando en la rapidez. De hecho, la velocidad debe ser el criterio principal. Los mejores sitios son rápidos”.

2.4 Definición de términos básicos

Comunidad Sorda. Según Sansoni (2019) las personas con discapacidad auditiva forman su comunidad basada en características culturales en común, incluyendo la Lengua de Señas. Asimismo, la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) considera además de las características señaladas, los objetivos, fines y experiencias que produce en esta minoría, el ímpetu por la lucha y defensa de sus derechos como grupo étnico.

Conadis. Según Velarde (2015, p.43) en Rojas y Villalobos (2022): “El Consejo Nacional para la Integración de la persona con discapacidad es el organismo del Gobierno Peruano especialista en discapacidad y que opera con autonomía en aspectos administrativos, financieros y técnicos”.

Cultura Sorda. Es aquella conformada por un grupo de personas con discapacidad auditiva que se comunica y expresa en su propio idioma denominado Lengua de Señas y que además se identifican con una serie de características sociales y culturales propias de su dinámica como comunidad étnica (Rojas, R., en el Taller *Cultura Sorda y LSP - Lengua de Señas Peruana*, 23 de mayo de 2023).

Diseño Universal. Según Zúñiga (2019) es la forma de aplicar requisitos básicos para permitir que toda herramienta, producto o servicio puedan ser utilizados por la mayor cantidad de personas.

Lengua de Señas. Según Arnaiz (2021) son sistemas lingüísticos de creación genuina de la Comunidad Sorda para su uso como grupo étnico. Por otra parte, Roberto Rojas, personas con discapacidad auditiva graduado en psicología, en su taller “Cultural Sorda y Lengua de Señas Peruana” dictado en la PUCP (2023) comenta que es incorrecto llamarla “lenguaje inclusivo”, “mimo”, “lengua signada”, “movimientos de manos”, “lengua mímica”, “lenguaje de mudos o sordomudos”, “lengua de monos”, ni “lenguaje de señas”.

Lenguaje. De acuerdo con Sansoni (2019) “El lenguaje es un fenómeno cognitivo condicionado por las características biológicas de las personas, así como por la adaptación al canal de transmisión”. (p.10)

Personas con discapacidad auditiva. Según Rojas, R. (*Taller Cultura Sorda y LPS - Lengua de Señas Peruana*, 23 de mayo de 2023), se refiere a la persona que no tiene o ha

perdido una función anatómica y/o fisiológica (congénita o adquirida) del sistema auditivo y que por tanto, tiene discapacidad para oír, lo que implica un déficit en el acceso al lenguaje oral. Son sus sinónimos: Persona sorda y sordo(a). Por otra parte, consideran ofensivo que se les diga: Sordito, discapacitado, mudo, mudito, personas especiales y anormales.

Subtitulado. Según Osco (2019) “La subtitulación es un tipo de traducción audiovisual donde los subtítulos aparecen en la parte inferior de la pantalla traducidos hacia la lengua meta”.

(p.4)

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Categorías de la investigación

3.1.1 Identificación y definición

La presente tesis presenta dos categorías: Características de los contenidos web del Conadis y experiencia usuaria.

Según Hernández (2014), define categorías como “Conceptualizaciones analíticas desarrolladas por el investigador para organizar los resultados o descubrimientos relacionados con un fenómeno o experiencia humana que está bajo investigación” (p.426).

Lo que el autor refiere es que gracias a las categorías, los resultados siguen un orden que permite aminorar su complejidad y facilita con ello, el trabajo de investigación y su entendimiento.

Por su lado, para Pacherres (2018), “La creación y el diseño web es un proceso relativamente fácil, aunque, previamente antes de su elaboración, se debe tener en consideración dos aspectos vitales: el contenido (¿de qué va a tratar la página?) y el diseño de la interfaz (¿cómo se verá el formato externo de la página?)” (p.89).

Lo que Pacherres quiere decir es que una web será funcional en tanto fondo y forma son parte de un todo.

Por otra parte, sobre el concepto de experiencia usuaria Del Río y Linares (2022) brindan 41 recomendaciones e historias de profesionales latinoamericanos en el rubro donde se desarrollaron productos digitales en base a este aspecto, de lo que se desprende que cada vez es más frecuente tomar en cuenta que es una ventaja para las empresas y compañías, la experiencia usuaria de calidad. Esto quiere decir que constituye un plus para aquellas que la consideran como primario dentro de una web, producto o servicios con tecnología.

3.1.2 Operacionalización de las Categorías

Se utilizó como metodología el sistema categorial para perfilar mejor las preguntas de investigación cualitativa.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de categorías (para especialistas)

CATEGORÍA 1: CARACTERÍSTICAS DE LOS CONTENIDOS WEB				
Definición Conceptual	Subcategorías (Dimensiones)	Subcategoría (Indicadores)	Ítems	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN E INFORMACIÓN
Según Pacherres (2018), “La creación y el diseño web es un proceso relativamente fácil, aunque, previamente, antes de su elaboración se debe tener en consideración dos aspectos vitales: el contenido (¿De qué va a tratar la página?) y el diseño de la interfaz (¿cómo se verá el formato externo de la página?)”. (p.89)	Accesibilidad	Pautas universales	<p>¿Qué webs inclusivas existen a nivel gubernamental en el país que Ud. reside?</p> <p>La WCAG Web Content Accessibility Guidelines es la que contiene las pautas universales mínimas para crear webs inclusivas: ¿Considera usted, que es la más completa o hay algunas otras que podría recomendarnos y por qué?</p> <p>¿Cómo ve los aspectos de accesibilidad de la web del Conadis? ¿Qué falta por hacer?</p> <p>Desde la organización en la que trabaja o ha trabajado temas de inclusión, ¿brindan algún tipo de apoyo a otros países sobre cómo crear una web inclusiva que esté dirigida específicamente a personas con discapacidad auditiva?</p> <p>¿Cuáles son las consideraciones más modernas de nuestro tiempo en cuanto a la creación o rediseño de una web inclusiva?</p> <p>¿Está normado y existe algún sistema de control de parte del país donde reside acerca del cumplimiento de las pautas mínimas de accesibilidad para la creación o el rediseño de una web inclusiva gubernamental?</p>	La entrevista.
		Características de videos subtitrulados	<p>Sabemos que la construcción de oraciones que entienden las personas con discapacidad auditiva es distinta a la de un oyente: ¿Qué aspectos principales deberían considerarse al momento de subtítular material visual?</p> <p>¿Por qué es importante subtítular la música incidental para que un material audiovisual pueda ser comprendido por las personas con discapacidad auditiva?</p>	
		Incorporación de Lengua de Señas Peruana (LSP)	<p>Aunque la Lengua de Señas es distinta en cada país, hay algunas señas que se usan de forma internacional ¿Le parecería pertinente incorporarlas a un proyecto web inclusivo peruano, por ejemplo? ¿Por qué?</p>	
	Usabilidad	Interactividad	<p>En cuanto a usabilidad, ¿Qué recomendaciones daría a quienes se encargan de diseñar webs gubernamentales inclusivas?</p>	

Tabla 2

Matriz de operacionalización de Categorías (para personas con discapacidad auditiva)

CATEGORÍA 2: EXPERIENCIA USUARIA				
DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS (Dimensiones)	SUBCATEGORÍAS (Indicadores)	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN E INFORMACIÓN
Según Garret (2011), “La experiencia del usuario no se trata del funcionamiento interno de un producto o servicio. La experiencia del usuario trata de cómo funciona en el exterior, donde una persona entra en contacto con ella. Cuando alguien le pregunta cómo es usar un producto o servicio, está preguntando acerca de la experiencia del usuario”. (p.6)	Accesibilidad	Pautas universales	¿Puedes acceder tú mismo(a) la web del Conadis o necesitas ayuda? ¿Por qué?	La entrevista.
		Características de videos subtitulados	¿Entiendes los subtítulos de los videos en las redes sociales, las películas o noticieros? ¿Por qué?	
		Incorporación de Lengua de Señas Peruana (LSP)	¿Logras entender al intérprete de Lengua de Señas Peruana que aparece en el lado inferior derecho de la pantalla del televisor? ¿Por qué?	
	Usabilidad	Diseño sensorial (herramientas amigables)	¿Qué es lo más difícil de navegar en la web del Conadis? ¿Por qué?	
			¿Los colores, íconos, etc. de la web del Conadis te parecen amigables? ¿Qué se podría mejorar?	
		Rapidez	¿Te demoras poco o mucho para encontrar algo en la web del Conadis? ¿Por qué?	

3.2 Métodos de investigación

Cualitativo. Para Hernández, et al. (2014) “(...) la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto”. (p.358)

De otro lado, Marshall (2011) y Preissle (2008) en Hernández (2014): “El enfoque cualitativo es recomendable cuando el tema del estudio ha sido poco explorado o no se ha hecho investigación al respecto en ningún grupo social específico. (p.358)

Para comprender los hechos en sus dimensiones subjetiva e intersubjetiva en la que como seres humanos dinamizamos, se necesita de lo cualitativo para entender justamente, nuestro sistema de creencias, patrones culturales e historia que son difícilmente cuantificables en tanto constituyen fenómenos sociales

3.3 Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo. Aplicada. Al ser aplicada, una de las finalidades de la investigación científica es la de solucionar problemas (Hernández et al., 2014), esto quiere decir, fijar y fortalecer el conocimiento para enriquecer el desarrollo científico para su aplicación práctica.

Nivel. Exploratorio. Camacho (1999), considera que es toda investigación que no ha sido realizada antes y que aporta información importante para el inicio de ésta en la búsqueda de la definición del estado de problema, la identificación de categorías y que nos brinda mayores luces sobre lo que estamos estudiando.

Diseño. Estudio de caso. Para Sánchez (2019), es parte del desarrollo de la metodología cualitativa que consiste en ahondar en los datos de las fuentes de investigación para poder entender la subjetividad del objeto o fenómeno estudiado.

3.4 Población y Muestra

Según Acuña (2019), la población o universo es el “conjunto de todos los elementos definidos antes de la selección de la muestra” y “una muestra es una porción o subconjunto del universo. Para poder proyectar los resultados de una muestra hacia el universo, la muestra debe ser representativa, es decir, debe reproducir las mismas características y tener la misma distribución del universo o población”. (p.92)

3.4.1 Población

Webs para personas con discapacidad auditiva.

3.4.2 Muestra

Web para personas con discapacidad auditiva.

3.4.3 Muestreo

No probabilístico: Muestra intencional de la investigadora por la facilidad de acceso que tiene a la muestra.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente tesis se consideraron tres jueces validadores (dos doctores y una magister) a quienes se les alcanzó un “Expediente de validación cualitativa”, que incluyó: Carta de presentación, definiciones conceptuales de categorías y subcategorías, matriz de categoría, dos matrices de operacionalización de categorías, dos cuestionarios y la ficha de validación del instrumento para el juicio de los expertos.

3.5.1 Técnicas. La entrevista

Para Hernández (2014), define la entrevista como el encuentro para dialogar, intercambiar ideas y conseguir información entre entrevistador(es) y entrevistado(s) que contribuyan a lograr a dar a conocer datos, experiencias, puntos de vista, manifestaciones, entre otros, sobre uno o más temas.

Respecto a la presente tesis obtuvo como opinión de aplicabilidad: Válido, aplicar. Asimismo, en una escala de criterio de 1 a 50, resultó un promedio de valoración final de 47, 50 y 40 puntos por cada uno lo que le da al instrumento un alto grado de credibilidad.

3.5.2 Instrumento: Guía de la entrevista.

Ramos (2002) la define como un recurso que contiene preguntas con exigencias básicas sobre uno o más temas y que sirven de apoyo al investigador que utiliza la herramienta del cuestionario como hilo conductor al contener los aspectos principales del tema a tratar en la búsqueda del objetivo que se desea alcanzar en el trabajo de investigación.

Validez del Instrumento

Tabla 3

Validación de juicio de expertos

N° Orden	Apellidos y nombres	Puntaje	Valoración
1	Dr. Víctor Miguel Valdez Orriaga	48	Válido, aplicar.
2	Dra. Marita Solórzano Castro	50	Válido, aplicar.
3	Mag. Farah Carhuamaca Castro	40	Válido, aplicar

Fuente: Ficha de validación de expertos

Como se puede observar en la Tabla 3, el instrumento elaborado para la presente investigación presenta alta valoración y aplicabilidad, por lo que se le considera de alto rigor científico. Asimismo, por los criterios de confiabilidad y transferibilidad que posee.

Credibilidad del Instrumento

Salgado (2007), señala que presentador de televisión (en nuestro caso, entrevistador para la investigación) tiene 11 cualidades fundamentales que le otorgan credibilidad. De acuerdo a ello se encuentra que en la presente tesis se ha respetado la ética en el desarrollo de la investigación. Un ejemplo es que las respuestas de las entrevistas han recibido un tratamiento anónimo y con la firma anticipada del acuerdo entre los entrevistados y quien investigó por medio de las cartas de consentimiento informado que en orden al cumplimiento de confiabilidad se decidió no anexarlas siguiendo el orden ético que es una de las cualidades mencionada por el autor.

Validez cualitativa o rigor científico

Martínez (2006), resalta el proceso de recolección de información en la investigación, su sistematización: Categorización, estructura, contrastación, teorización y evaluación de resultados.

Para la muestra de la presente tesis se entrevistaron un total de siete personas con discapacidad: Cuatro especialistas y tres personas con discapacidad auditiva. De los cuatro profesionales especialistas entrevistados, es importante mencionar que tres de ellos son personas con discapacidad auditiva y una con discapacidad motora. En el caso de las entrevistas a Personas Sordas fueron tres. Consideramos que este aspecto ha enriquecido aún más los resultados de la aplicación del cuestionario elaborado para las entrevistas de la presente investigación, pues, ha dado nuevas luces acerca de lo que necesitan las personas con discapacidad auditiva como usuarios directos de la web del Conadis investigación, así como también, establecer pautas mínimas concretas a replicar, transversales a todo el proyecto digital en mención.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

A continuación, se presentan las tablas de los resultados hallados luego de las entrevistas realizadas a los integrantes de la muestra especialistas y personas con discapacidad auditiva.

Resultados de la entrevista a los especialistas

En la categoría 1 “Características de los contenidos web”, se presentaron los siguientes resultados:

Tabla 4

Webs inclusivas existentes a nivel gubernamental en el país que reside

<i>Entrevistado 1</i>	<i>Entrevistado 2</i>	<i>Entrevistado 3</i>	<i>Entrevistado 4</i>
<i>“Actualmente no existen webs inclusivas a nivel gubernamental a pesar que contamos con una organización, Conadis...”.</i>	<i>“En Costa Rica, mi país de origen, las páginas web de los ministerios están haciendo esfuerzos por incorporar algunas dimensiones... Hay muchos esfuerzos, pero, creo que todavía falta muchísimo”.</i>	<i>“Honestamente no he buscado; solo conozco la página del Conadis que tiene el mismo formato que todas las páginas del gobierno...”.</i>	<i>“Varias están incluyendo medidas de accesibilidad. Principalmente, para que sean accesibles para lectores de pantalla, más no para la comunidad sorda. Algunos ejemplos variados son: Municipalidad de Lima, Sunat y la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”.</i>

A pesar de la Globalización y la transformación digital, a nivel gubernamental en el Perú y en distintos países del mundo, el tema de creación y diseño de webs inclusivas existe muy poco o no existe. De las que hay, la mayoría no son especializadas o no están totalmente adaptadas para personas con discapacidad.

Así, el entrevistado 1 sostiene: *“Actualmente no existen webs inclusivas a nivel gubernamental a pesar de que contamos con una organización del Gobierno, Conadis, que se encarga de brindar asistencia y defender los derechos de las personas con discapacidad”.*

Por otra parte, en el ámbito internacional, el entrevistado 2 afirma: *“Yo trabajo solo en temas internacionales aquí en Suiza, pero, te puedo contar que, en Costa Rica, mi país de origen, las páginas webs de los ministerios están haciendo esfuerzos por incorporar algunas*

dimensiones, ya sea el subtítulo y cuando hay material audiovisual, se coloca Lengua de Señas, pero, hay poco en LESCO (Lengua de Señas Costarricense) diagramado como para que se pueda leer. Hay muchos esfuerzos, pero, creo que todavía falta muchísimo”.

Por su parte, el entrevistado 3 sostuvo: “Honestamente no he buscado; solo conozco la página del Conadis que tiene el mismo formato que todas las páginas del Gobierno, excepto, que ésta cuenta con videos de Youtube donde aparece el intérprete de LSP”.

Por otro lado, el entrevistado 4 afirma que: “Varias están incluyendo medidas de accesibilidad, principalmente para lectores de pantalla, más no para la comunidad sorda. Algunos ejemplos variados son: Municipalidad de Lima, Sunat, Universidad Nacional Mayor de San Marcos”.

Tabla 5

Páginas recomendadas que contienen las pautas universales para implementación de webs inclusivas además de la WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4
“La WCAG es la más completa...”.	“Sí sé de los estándares creados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones que es la que tiene el mandato de realizarlos y por lo tanto, sí son los más avanzados”	“Lamentablemente, no conozco”.	“Las que he usado son TAW (Test de Accesibilidad Web) y Wave (Web Accessibility Evaluation Tool).

Otro punto en el que nos enfocamos es tratar de averiguar si existen algunas otras páginas de referencia que sirvan para la creación de webs inclusivas aparte de la Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) que es la que contiene las pautas universales mínimas para este fin. Excepto uno, en la mayoría de los casos, los entrevistados manifiestan contar con poca información técnica:

Al respecto, el entrevistado 1 dijo con seguridad que “La guía WCAG es la más completa debido a los detalles que hay en cada fase que se debe tomar en cuenta por cada tipo de discapacidad. Inclusive, hay herramientas que benefician a dos o más discapacidades”.

Por su parte, el entrevistado 2 sostiene: “Sí sé de los estándares creados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones que es la que tiene el mandato de realizar los mismos y

por lo tanto, sí son los más avanzados, pero, yo no tengo tanto conocimiento técnico como para poder contestar de una manera completa”.

Asimismo, el entrevistado 3 reveló lo siguiente: *“Lamentablemente no conozco. Solo puedo dar recomendaciones en base a mi propia experiencia como persona sorda”.*

De otro lado, el entrevistado 4: manifestó: *“Las que he usado son TAW (Test de Accesibilidad Web) y Wabe (Web Accessibility Evaluation tool). La verdad no tengo un interés particular en accesibilidad; por eso, solo me he limitado a usarlas para testear, más no he indagado cuáles son las que tienen los mejores lineamientos”.*

Tabla 6

Cómo ven los especialistas los aspectos de accesibilidad de la Web del Conadis

<i>Entrevistado 1</i>	<i>Entrevistado 2</i>	<i>Entrevistado 3</i>	<i>Entrevistado 4</i>
<i>“Como se estandarizó por una sola web del Gobierno (Plataforma Única del Estado Peruano) es mucho más desordenada que la anterior web”.</i>	<i>“Para las personas sordas, el problema es que son prácticamente analfabetas. Entonces, no es tanto que no van a lograr entender una página web porque no es accesible, sino que simplemente no saben leer”.</i>	<i>“Se debe darle sencillez y claridad a la página”</i>	<i>“No, no lo es”.</i>

De otro lado, quisimos indagar sobre las apreciaciones de los especialistas en los aspectos de accesibilidad de la web del Conadis:

El entrevistado 1 comentó: *“Hay mucho por mejorar en la página web del Conadis. Como se estandarizó por una sola web del Gobierno (Plataforma Única Digital del Estado Peruano), es mucho más desordenada que la anterior web: El contenido no es fácil de ubicar; hace falta un menú que agrande o achique las letras y también, se necesita audio para las personas con discapacidad intelectual, videos con intérpretes, además de la necesidad de contar con subtítulos para las personas con discapacidad auditiva”.*

Para el entrevistado 2, el trabajo va por otro aspecto: *“Para las personas sordas, el problema es que son prácticamente analfabetas. Entonces, no es tanto que no van a lograr entender una página web porque no es accesible, sino, es que simplemente no saben leer”.*

Por su parte, el entrevistado 3 brinda otras luces: *“Como toda página del Gobierno, usan palabras complicadas y mucho texto: Texto por aquí; texto por allá”. Se le debería dar sencillez y claridad a la página”*.

Al consultarle al entrevistado 4, si le parece que la web del Conadis es accesible, no dijo: *“No, no lo es. Le hice el Test TAW y tiene muchos temas que solucionar. El formato de las páginas del Estado no resulta nada fácil para navegar y encontrar información”*.

Tabla 7

Existencia de apoyo extranjero sobre cómo crear webs inclusivas para personas con discapacidad auditiva

<i>Entrevistado 1</i>	<i>Entrevistado 2</i>	<i>Entrevistado 3</i>	<i>Entrevistado 4</i>
<i>“No”.</i>	<i>“El DRF - Disability and rights Fund”.</i>	<i>“La empresa donde trabajo no toma en cuenta la inclusión...”.</i>	<i>“No puedo responder por las organizaciones en las que trabajo”.</i>

Aprovechando que los entrevistados cuentan actualmente con un trabajo o han trabajado temas de inclusión, quisimos averiguar si sus organizaciones o instituciones laborales brindan algún tipo de apoyo a otros países sobre cómo crear una web inclusiva que esté dirigida específicamente a personas con discapacidad auditiva. Así, obtuvimos las siguientes respuestas:

El entrevistado 1, a diferencia de las demás respuestas que nos brindó, para este punto específico respondió concreta y segura: *“No”*.

Por su parte, el entrevistado 2 nos brindó un dato relevante para la comunidad sorda: *“El DRF - Disability and Rights Fund (Fondo de Discapacidad y Derechos) que es la organización con la que yo trabajo en Ginebra (Suiza) financia a organizaciones para personas con discapacidad para que realicen proyectos y así puedan avanzar en sus derechos”*.

Una respuesta muy distinta recibimos del entrevistado 3, quien expresó lo siguiente: *“La empresa en la que yo trabajo no toma en cuenta la inclusión, pero, creo que es porque trabajamos con entidades financieras y la información que manejamos en mayormente en números y códigos; por tanto, tanto oyentes como personas con discapacidad auditiva pueden entender”*.

De otro lado, el entrevistado 4 manifestó: *“Esta pregunta no puedo responder porque no puedo expresar opinión sobre las organizaciones en las que trabajo”*.

Tabla 8*Consideraciones modernas para la creación o rediseño de una web inclusiva*

<i>Entrevistado 1</i>	<i>Entrevistado 2</i>	<i>Entrevistado 3</i>	<i>Entrevistado 4</i>
<i>“Se debe evaluar al público objetivo y aplicar las herramientas que brinda la guía WCAG”.</i>	<i>“No te podría responder”.</i>	<i>“No sabría decirte”.</i>	<i>“Accesibilidad y facilidad de uso...”.</i>

Fue muy difícil conseguir entrevistar a especialistas peruanos, pues, muchos de ellos, aunque trabajan o han trabajado en temas de TIC e inclusión, no estaban actualizados o no conocían bien el tema dirigido específicamente a personas con discapacidad auditiva. Asimismo, quienes me brindaron las entrevistas, en algunos casos, respondieron con conocimiento, pero, en otros se les complicó un poco responder ciertas preguntas por la misma razón respecto a las consideraciones más modernas de nuestro tiempo en cuanto a la creación o rediseño de una web inclusiva:

Así, el entrevistado 1 sostuvo: *“Se debe evaluar al público objetivo y aplicar las herramientas que brinda la guía WCAG”.*

Por su parte, el entrevistado 2 respondió de manera distinta: *“No te podría responder. No soy una experta en la norma técnica de accesibilidad que es un tema muy amplio y no tengo ese conocimiento”.*

Asimismo, el entrevistado 3 comentó: *“Sorry, pero, yo no trabajo con creación y diseño de páginas web, no sabría decirte”.*

De otro lado, el entrevistado 4 señaló con seguridad: *“Accesibilidad, facilidad de uso, que incluya diseño universal y sea compatible con los lectores de pantalla y otros que utilizan herramientas para navegar en la web”.*

Tabla 9

Normativa o sistema de control para el cumplimiento de las pautas mínimas de accesibilidad para la creación o rediseño de una web inclusiva gubernamental en el país de residencia del especialista

<i>Entrevistado 1</i>	<i>Entrevistado 2</i>	<i>Entrevistado 3</i>	<i>Entrevistado 4</i>
<i>“Actualmente existen dos leyes...Sin embargo, no se aplica y no lo fiscalizan”.</i>	<i>“... trabajo a nivel internacional y no me involucro aquí con personas suizas, así que sería injusto decir cómo funciona”.</i>	<i>“No lo sé, la verdad”.</i>	<i>“Solo sé que existe una Resolución Ministerial...”.</i>

Otro aspecto desafiante en esta investigación fue tratar de averiguar si en el país en el que residen cada uno de nuestros entrevistados está normado o existe algún sistema de control acerca del cumplimiento de las pautas mínimas de accesibilidad para la creación o el rediseño de una web inclusiva gubernamental, obteniendo las siguientes respuestas:

El entrevistado 1 sostuvo: *“Actualmente existen dos leyes: La N°29973 y la N°28530 donde se indica que las páginas web deben ser accesibles; sin embargo, no lo aplican y no lo fiscalizan”.*

Por su parte, el entrevistado 2 nos da una visión desde la realidad extranjera: *“Los suizos no son avanzados en materia de discapacidad, como no lo son los franceses, ni los alemanes. España es un poquito mejor porque tiene otra cultura, pero los europeos, excepto los nórdicos e ingleses, no son muy buenos. Pero, como te decía, como yo trabajo a nivel internacional, no me involucro aquí con las personas sordas suizas, así que sería injusto decir cómo funciona”.*

Por otra parte, el entrevistado 3 dio una respuesta política: *“No lo sé, la verdad; pero, lamentablemente, por el tipo de gobierno que tenemos, no creo que exista un sistema de control”*

De otro lado, el entrevistado 4 comentó: *“Solo sé que existe una Resolución Ministerial N°231-2019-PCM. Más allá de estos avances, no tengo información”.*

Tabla 10

Aspectos principales del lenguaje a considerar al subtítular material audiovisual para ser entendidas por personas con discapacidad auditiva

<i>Entrevistado 1</i>	<i>Entrevistado 2</i>	<i>Entrevistado 3</i>	<i>Entrevistado 4</i>
<i>“Las personas con discapacidad auditiva que solo hablan Lengua de Señas ven el video con intérprete...”</i>	<i>“...creo que una persona que tenga un problema fundamental de analfabetismo por estas brechas sociales va a ser lo mismo si la web tiene Lengua de Señas o si no”.</i>	<i>“Sencillez en las frases: Mientras menos palabras uses para explicar algo es mejor”.</i>	<i>“No es que construyamos las oraciones de manera diferente; lo que sucede es que el español es la segunda lengua de las personas sordas”.</i>

Otro de los temas en los que nos pareció importante indagar fue sobre los principales aspectos que deberían tomarse en cuenta al momento de subtítular un material audiovisual ya que, al ser la LSP, la lengua materna de las personas con discapacidad auditiva, las construcciones de oraciones son distinta a las del español y la de cualquier otro idioma.

Así, el entrevistado 1 nos comentó: *“Las personas con discapacidad auditiva que solo hablan Lengua de Señas, ven el video con intérprete. Para ello, se recomienda colocar a éste en la mitad del video verticalmente. En este caso no es necesario subtítular porque no entenderían el contexto. Por otro lado, las personas con discapacidad auditiva que oralizan, sí leen los subtítulos de idioma español”.*

Por su parte, frente a este tema, el entrevistado 2 manifiesta: *“El tema de hacer accesible el texto a través de Lengua de Señas, sinceramente, creo que va a ser lo mismo si la web tiene LS o no para una persona que tenga un problema fundamental de analfabetismo por estas brechas sociales: El desafío está en la alfabetización”.*

Asimismo, el entrevistado 3 opinó que se debería tomar en cuenta la: *“Sencillez en las frases; mientras menos palabras se usen para explicar algo, mejor, más aún si se usan palabras sencillas como para un niño de 6 o 7 años”.*

De otro lado, el entrevistado 4 sostuvo con seguridad de conocimiento: *“No es que construyamos las oraciones de manera diferente; lo que sucede es que el español es la segunda lengua de las personas sordas. La Lengua de Señas tiene su propia gramática distinta del español. El subtítulado debe ser fiel al idioma que se emite, es decir, si se emite en español deberá seguir su estructura gramatical tal cual. Si el video está en LSP, entonces también*

tendría que salir el subtítulo con la traducción al español: Nada de resumir o cambiar el fraseo”.

Tabla 11

La importancia de subtítular la música incidental para que un material audiovisual pueda ser entendido por las personas con discapacidad auditiva

<i>Entrevistado 1</i>	<i>Entrevistado 2</i>	<i>Entrevistado 3</i>	<i>Entrevistado 4</i>
<i>“Si es para personas con discapacidad auditiva que solo hablan Lengua de Señas, no es necesario subtítular...”</i>	<i>“...sobre todo, es importante subtítular porque cuando uno está viendo un material audiovisual estás entendiendo todo el conjunto...”</i>	<i>“...me parece importante subtítular o en todo caso, hacer como en Netflix donde muestran una pequeña descripción...me basta eso para tener una idea”.</i>	<i>“Todo material audiovisual que cuente con subtítulos debe incluir la descripción de los sonidos que sean relevantes”.</i>

Otro de los temas de consideración fue el de la importancia de subtítular la música incidental para que un material audiovisual pueda ser comprendido por las personas con discapacidad auditiva:

El entrevistado 1 considera que: *“Si es para las personas con discapacidad auditiva que solo hablan Lengua de Señas, no es necesario subtítular; es mejor adaptar el video por un intérprete”.*

Por su parte, el entrevistado 2 sostuvo: *“Evidentemente, si vas a tener materiales audiovisuales, sí deben tener “closed caption” (subtítulos) y sí está bien que tengan Lengua de Señas, pero, sobre todo, es importante subtítular porque cuando uno está viendo un material audiovisual, estás entendiendo todo el conjunto. Entonces, si la música es alegre, denota algo diferente a que si la música es triste o si hay alarma. Obviamente, todos esos mensajes que se transmiten a través de un paquete audiovisual tienen que poder ser accesibles: ¡Eso sin lugar a duda! Y eso lo va a entender la persona sorda que tenga un doctorado, como el que no lo tenga”.*

Asimismo, el entrevistado 3 brindó su opinión vivencial: *“Personalmente, la música incidental me ayuda a imaginar la escena, a entender el contexto y me parece importante subtítularla o en todo caso, hacer como en Netflix donde muestran una pequeña descripción como “música siniestra” o “música alegre”; me basta eso para tener una idea”.*

De otro lado, el entrevistado 4 manifestó: *“Todo material audiovisual que cuente con subtítulos debe incluir la descripción de los sonidos que sean relevantes; por ejemplo: La música, sonidos de fondo que sean relevantes, tono de voz, entre otros. Esa información nos permite acceder a información que muchas veces está en los sonidos que no captamos”*.

Tabla 12

Sobre la pertinencia de incorporar Señas Internacionales a un proyecto web inclusivo peruano

<i>Entrevistado 1</i>	<i>Entrevistado 2</i>	<i>Entrevistado 3</i>	<i>Entrevistado 4</i>
<i>“Si bien es cierto que las señas son exclusivas para cada país, yo no creo que sea necesario incluir las señas internacionales...”</i>	<i>“...no es muy sencillo dar el salto al sistema internacional”</i> .	<i>“Creo que por el momento no es tan importante...”</i> .	<i>“No. Para la información que brinda el Estado Peruano debe usarse la Lengua de Señas Peruana”</i> .

Una de las cosas que quería tocar en la presente tesis, por curiosidad y porque en un momento consideré como un aspecto importante era conocer el parecer de los entrevistados acerca de si fuese pertinente incorporar a un proyecto web inclusivo peruano, las Señas Internacionales, ya que la Lengua de Señas es distinta en cada país:

El entrevistado 1 sostuvo: *“Si bien es cierto que las señas son exclusivas por cada país, yo no creo que sea necesario incluir las señas internacionales porque cada país adapta las señas de acuerdo al contexto en que se está comunicando”*.

Por su parte, el entrevistado 2 comentó: *“En comunidades es donde las personas sordas hoy en día, tienen unos niveles educativos muy bajos y un nivel de desarrollo de su lengua materna (Lengua de Señas) muy bajo. Así, no es muy sencillo dar el salto al sistema internacional. Por darte algunos ejemplos: Probablemente, la comunidad sorda en la Amazonía Peruana puede tener terminología y señas distintas a las usadas por la comunidad sorda de los Andes; entonces, esas son también cosas importantes. El Sistema Internacional en LSP es complejo porque las personas sordas ni siquiera manejan el sistema nacional. El sistema internacional en LSP se usa, por ejemplo, en Ginebra o Nueva York cuando tienes personas sordas viniendo de todo el mundo que es el caso de la ONU, por ejemplo. Creo que mientras más personas sordas tengan conocimiento de su lengua, más fácilmente van a entender el sistema, pero, no me parecería a mí una prioridad en tanto, la comunidad sorda en*

el Perú siga siendo analfabeta. Cuando tengan acceso a la educación articulada, educada en su Lengua de Señas, entonces sí.

Por otro lado, el entrevistado 3 afirmó: *“Creo que por el momento no es tan importante. Es mejor concentrar esfuerzos en hacer entendible e inclusivo con la Lengua de Señas Peruana y más adelante ampliarlo a señas internacionales”.*

El entrevistado 4 respondió convencido: *“¡No! Para la información que brinda el Estado Peruano debe usarse la Lengua de Señas Peruana. Solo se debe usar la internacional en contextos internacionales, pero, para las páginas web peruanas solo la LSP”.*

Tabla 13

Recomendaciones de usabilidad a quienes se encargan de diseñar webs gubernamentales inclusivas

<i>Entrevistado 1</i>	<i>Entrevistado 2</i>	<i>Entrevistado 3</i>	<i>Entrevistado 4</i>
<i>“Les recomendaría que coloquen videos con subtítulos además de colocar en una parte del video un intérprete...”.</i>	<i>“...las páginas web tienen que tener lugares en donde haya materiales audiovisuales sencillos de entender, donde haya Lengua de Señas y closed caption...”.</i>	<i>“Usar palabras sencillas como para niños para que sean fáciles de entender”.</i>	<i>“Hacer focus groups con personas sordas para que prueben la web antes de lanzarla...”.</i>

Finalmente, nos pareció importante que nuestros entrevistados dejen recomendaciones a quienes se encargan de diseñar webs gubernamentales inclusivas para personas con discapacidad auditiva en tanto a su usabilidad, obteniendo las siguientes respuestas:

El entrevistado 1 dijo lo siguiente: *“Les recomendaría que coloquen videos con subtítulos además que, en una parte del video debería aparecer un intérprete para que las personas sordas puedan entenderlo. Además, el contenido debe ser también fácil de entender usando palabras de nivel básico”.*

Por su parte, el entrevistado 2 sugirió lo siguiente: *“Lo que realmente necesitamos para que las personas sordas tengan acceso a toda la información, es darles las herramientas educativas para que sean personas alfabetizadas: Esa sería mi preocupación. Pero, yo entiendo que las páginas web tienen que tener lugares donde haya materiales audiovisuales sencillos de entender; donde haya Lengua de Señas o “closed caption” y en donde se establezca con claridad las pautas de comunicación inclusivas, es decir, para que las personas sordas puedan*

entender lo que se quiere comunicar: Esto es fundamental, sobre todo para páginas web que tienen información trascendental para el ejercicio de derechos o para la seguridad de las personas”.

Por otro lado, nuestro entrevistado 3 brindó recomendaciones puntuales: *“Usar palabras sencillas (como para niños) para que sea fácil de entender. Utilización de medios audiovisuales como apoyo (gráficos, videos explicativos, infografías, etc.) y poco texto (solo lo necesario)”.*

Otro valioso aporte fue el que nos dio el entrevistado 4: *“Hacer focus groups con personas sordas para que prueben la web antes de lanzarla y así puedan hacer los ajustes y mejoras en el proceso hasta que esté lista para su lanzamiento”.*

Resultados de la entrevista a las personas con discapacidad auditiva:

En la categoría “Experiencia usuaria”, respecto a las personas con discapacidad auditiva se presentan los siguientes resultados:

Tabla 14

Autonomía en el acceso a la web del Conadis

<i>Entrevistado 1</i>	<i>Entrevistado 2</i>	<i>Entrevistado 3</i>
<i>“Puedo acceder por mi cuenta, no tengo inconveniente, ni barrera. Sin embargo, no estoy de acuerdo con el formato planteado”.</i>	<i>“Sí, yo misma, pero, no utilizo mucho la web...”.</i>	<i>“Yo misma porque sé español o castellano”.</i>

Los tres entrevistados afirmaron que pueden acceder autónomamente a la web del Conadis y adicionalmente, compartieron las siguientes apreciaciones:

El entrevistado 1 sostuvo: *“Puedo acceder por mi propia cuenta, no tengo inconveniente, ni barrera. Sin embargo, no estoy de acuerdo con el formato planteado. Como miembro de la Comunidad Sorda, la web del Conadis no está adaptada, ni es inclusiva que son dos términos diferentes y por ello, no es una guía completa de los procesos de trámite para el usuario sordo”.*

De otra parte, el entrevistado 2 comentó: *“Sí, yo misma, pero, no utilizo mucho la web, pues, prefiero lo presencial”.*

Por su lado, la entrevistada 3 manifestó: *“Yo misma porque sé español o castellano”.*

Tabla 15

Acerca de la comprensión de subtítulos de los videos en las Redes Sociales, películas o noticiarios

<i>Entrevistado 1</i>	<i>Entrevistado 2</i>	<i>Entrevistado 3</i>
<i>“Dependiendo qué formato conlleva...”.</i>	<i>“Sí, normalmente leo los subtítulos gracias al conocimiento del castellano escrito que tengo”.</i>	<i>“Sí, a veces comprendo porque entiendo el castellano como mi primer idioma materno...”.</i>

Los entrevistados comprenden en distintas medidas los subtítulos que se hallan en material audiovisual que circulan en las redes sociales, cine y televisión:

Así, el entrevistado 1 expresa: *“Dependiendo qué formato conlleva: Si es el clásico subtítulo automático proporcionado por la inteligencia artificial (IA), pues, es un promedio de 80% a 90% de comprensión, quedando distorsión u omisión de ciertas palabras. Distinto si es subtítulo por el editor de video Allí es 100% confiable”.*

Por su parte, el entrevistado 2 indicó: *“Sí, normalmente leo los subtítulos gracias al conocimiento de castellano escrito que tengo. Dependiendo del tipo de publicidad que se realice es necesario poner un Intérprete de Lengua de Señas Peruana (LSP) porque no todas las personas sabemos leer los subtítulos”.*

De otro lado, el entrevistado 3 manifestó: *“Sí, a veces comprendo porque entiendo el castellano como mi primer idioma materno, pero, prefiero que se incluya el intérprete de LSP también”.*

Tabla 16

Comprensión del Intérprete de LSP en las pantallas de Tv

<i>Entrevistado 1</i>	<i>Entrevistado 2</i>	<i>Entrevistado 3</i>
<i>“Siendo honesto, no del todo”.</i>	<i>“Sí es visible y cómodo el tamaño del cuadro en el que interpreta”.</i>	<i>“Sí, pero, no a todos...”.</i>

De otra parte, deseábamos saber si las personas con discapacidad auditiva participantes logran entender al Intérprete de Lengua de Señas Peruana que aparece en el lado inferior derecho de la pantalla del televisor:

El entrevistado 1 afirma que *“no del todo: Hay intérpretes que no cuentan con la preparación. A pesar de los años de experiencia, no respetan las reglas metalingüísticas de la LSP, realizando un total español signado (la gramática de LSP al castellano literal), haciendo un esfuerzo mental de forma que la información no llega del todo, haciendo énfasis en que de todos los ITLSP (Intérpretes de Lengua de Señas Peruana) que trabajan en los medios televisivos ninguno es aceptable para mí. La otra parte es el cuadro o espacio donde está ubicado el ITLSP: Es muy pequeño. El canal Tv Perú tiene un tamaño aceptable, en especial el programa Sin Barreras que sí cuenta con un tamaño ideal (pantalla dividida entre la conductora y el intérprete)”*.

Por su parte, el entrevistado 2 sostiene que: *“Sí es visible y cómodo el tamaño del cuadro en el que interpreta”*; mientras que el entrevistado 3 señala que: *“Sí, pero no a todos porque algunos intérpretes no respetan la gramática de LSP”*.

Tabla 17

La mayor dificultad que tienen las personas sordas al navegar por la web del Conadis

<i>Entrevistado 1</i>	<i>Entrevistado 2</i>	<i>Entrevistado 3</i>
<i>“Existe muy poca guía en LSP”.</i>	<i>“No la uso mucho”.</i>	<i>“No es difícil...”.</i>

Para definir el concepto de usabilidad, Latorraca (2021) hace referencia a Nielsen quien la explica como la simplicidad y facilidad que permite una experiencia usuaria agradable, eficaz y eficiente.

En esa línea, nuestros tres entrevistados manejaron respuestas distintas acerca de la mayor dificultad como usuarios, al navegar en la web del Conadis:

El entrevistado 1 indicó que: *“Existe muy poca guía en LSP. Por ello se requiere un modelo lingüístico (Persona sorda competente en LSP) que especifique los detalles y pasos por realizar. Eso sería una adaptación ideal para la comunidad sorda y no un simple servicio de ITLSP”*.

Por su parte, el entrevistado 2 sostiene que no la usa mucho, pues, prefiere lo presencial.

De otra parte, para el entrevistado 3: *“No es difícil porque tengo conocimientos de computación”*.

Tabla 18

Sugerencias de mejoras para hacer más amigable la web del Conadis para los usuarios

<i>Entrevistado 1</i>	<i>Entrevistado 2</i>	<i>Entrevistado 3</i>
<i>“Es irrelevante para mí...”.</i>	<i>“...la escasez de interpretación del castellano a LSP...”.</i>	<i>“Hay que mejorar los subtítulos...”.</i>

Quisimos indagar también, respecto a que si los colores, íconos y otros elementos en el diseño de la web del Conadis son amigables para las Personas Sordas y las sugerencias que darían para mejorarla teniendo como resultados lo siguiente:

El entrevistado 1 sostuvo: *“Es irrelevante para mí; lo importante siempre es la información completa en LSP”.*

Por su lado, el entrevistado 2 sostuvo que sí son amigables los colores, íconos y demás elementos de la web, pero consideró lo siguiente: *“Lo que me llamó más la atención es la escasez de interpretación del castellano a LSP porque, como se ha dicho, los sordos somos los usuarios y tenemos derecho al acceso”.*

Por su parte, el entrevistado 3 considera: *“Sí, hay que mejorar los subtítulos en el fondo y agrandar un poco el cuadro donde están los intérpretes de LSP”.*

Tabla 19

Rapidez o demora para encontrar información en la web del Conadis

<i>Entrevistado 1</i>	<i>Entrevistado 2</i>	<i>Entrevistado 3</i>
<i>“Sí, tardo al menos unos momentos si no estoy familiarizado con la web”.</i>	<i>“Sí demoro más o menos...”.</i>	<i>“No, porque tengo conocimientos de computación...”.</i>

Finalmente, acerca de si les toma poco o mucho tiempo encontrar algo en la web del Conadis, nuestros entrevistados sostuvieron lo siguiente:

El entrevistado 1 señala que: *“Sí, tardo al menos unos momentos si no estoy familiarizado con la web”.* Cuenta además que *“normalmente se suele hacer el trámite o solicitar el servicio en forma presencial, pues, obtenemos más información”.*

Por su parte, el entrevistado 2 sostiene que: *“Sí, demoro más o menos, porque pertenece a la web del Gobierno y aparecen otras ventanas”.*

La entrevistada 3 indica que: *“No, porque tengo conocimientos en computación y manejo del castellano”.*

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

A continuación, se procederá a discutir los resultados de acuerdo a los objetivos de la presente investigación:

Respecto al objetivo general que es analizar las características de los contenidos de la web del Conadis consideradas para el uso de la Comunidad Sorda adulta en Lima Metropolitana, lo que se halló en las investigaciones fue que los entrevistados coinciden en que lo determinante para implementar una web inclusiva es tomar en cuenta la información que como público objetivo puede brindar la Comunidad Sorda.

Desde luego, aplicar las herramientas que se hallan en la Web Content Accessibility Guideline (WCAG) y los lineamientos que allí se hallan, los mismos que se han considerado como indicadores en la presente tesis. Estas son: Pautas universales, características de los videos subtulados, incorporación de la Lengua de Señas Peruana, Interactividad, diseño sensorial y rapidez como características básicas y mínimas que debe tener una web inclusiva.

Cuando ahondamos a través de las entrevistas a las personas de la Comunidad Sorda acerca de los subtítulos de material audiovisual, manifestaron que ellos sí pueden entender en alguna medida los subtítulos porque en todos los casos poseen estudios superiores o técnicos, pero, que para la mayoría de las Personas Sordas es todo lo contrario, por lo que ven necesario un Intérprete de Lengua de Señas Peruana.

Al respecto, Osco (2019) corrobora esta dificultad en su investigación aplicada donde obtuvo como resultados una inadecuada extensión y aparición a destiempo de los subtítulos de la película “Mileuristas”. En la misma línea se pronuncia Julca (2021), quien comparó las realidades de inclusión que se da en los programas “Lengua de Signos” de España y “Aprendo en casa: Educación básica especial” del Perú hallando una enorme diferencia entre ambos casos, donde España ha implementado mucho mejor el tema de accesibilidad de la información. De otro lado, otro caso ejemplar español se demuestra en los estudios de Lucía (2022) con una precisión de más del 75% en comprensión que se transmite a través de emociones básicas al subtítular la música.

Respecto a si las Personas Sordas logran entender al Intérprete de Lengua de Señas Peruana (ILSP) que aparece al lado inferior derecho de la pantalla del televisor hallando que de los tres entrevistados, solo uno lo entiende, mientras que los otros dos, no del todo. En lo que sí están de acuerdo los tres es en sostener que a los ILSP les falta preparación y conocimiento

del LSP. Respecto al tema, un aporte importante es el que brindaron Pablo y Valle (2021) quienes analizaron los contenidos en Lengua de Señas Peruana en los noticieros, resultando con un 47,8% la necesidad e importancia de agrandar el tamaño del recuadro de ILSP para que las personas con discapacidad auditiva puedan comprenderlo.

Acerca de los objetivos específicos, durante la etapa de investigación se trató de *determinar* de qué manera se da la accesibilidad en esta web y *resaltar* su importancia que como medio oficial del Gobierno del Perú; por ello, debe reunir las condiciones de especialización y adaptación que se requiere para su uso efectivo por las personas con discapacidad auditiva en el Perú que cumpla los objetivos de la Ley en cuanto al derecho de acceso de la información y servicios con el uso de la tecnología.

De las entrevistas en las investigaciones se halló que esta página no es inclusiva, por ello, requiere de la especialización y adaptación de esta para que la Comunidad Sorda haga uso de ella de forma autónoma, eficaz y eficiente. Así, en la dimensión de accesibilidad, a lo mucho, dentro de esta página encuentras videos de Youtube con intérprete de Lengua de Señas Peruana (LSP), pero, este no está en todos los contenidos de la página que sería lo adecuado. Prácticamente, la accesibilidad se ha hecho pensando en lectores oyentes cuya lengua materna es el español y no para las personas con discapacidad auditiva, cuya primera lengua es la LSP. Este hallazgo refuerza lo que sostiene Latorraca (2021) en su tesis “Adaptación del contenido textual de una página web para las personas con discapacidad auditiva” donde sostiene que la web del Conadis que investigó cuantitativamente “...no es accesible, ni tiene buena experiencia de usuario”. (p.22). Para ello, la investigadora rediseñó la web del Conadis, haciéndola menos compleja y adaptándola para la comunidad sorda en muchas de sus secciones, resultando de la experiencia de estas, una reducción de errores a nivel usuario.

Al respecto, las personas con discapacidad auditiva entrevistadas manifiestan que la Comunidad Sorda prefiere realizar un trámite o recibir un servicio o consulta en forma presencial, ya que la mayoría no logra entender o no está familiarizada con la web del Conadis. De otro lado, los especialistas entrevistados recomiendan el uso de palabras sencillas y el uso de recursos de apoyo visuales (gráficos, videos subtítulos especializados, entre otros) que permita sin dificultades, su accesibilidad y usabilidad para las Personas Sordas. Todos estos aspectos mencionados anteriormente nos hacen ver que existe la necesidad imperante que se realice ajustes a la página del Conadis. Una herramienta fundamental para esta tarea es justamente la Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), la cual es alimentada por distintas organizaciones y destacados especialistas de distintas partes del mundo y que contiene

información precisa y clave sobre procedimientos y herramientas más modernas de diseño universal para la construcción y diseño de webs inclusivas. Se requiere con urgencia que los profesionales a quienes se les encarga esta labor de creación y diseño de páginas web inclusivas, la conozcan y aprovechen los instrumentos que ésta posee para la realización de un trabajo hecho adecuadamente. En el ámbito nacional, si bien el Estado Peruano avala por las Leyes N°29973 y N°28530, que las webs deben ser accesibles a todas las personas, lejos está de una fiscalización para que estas se cumplan. En muchos países extranjeros sucede algo similar donde la Comunidad Sorda es casi invisible y/o abandonada y por tanto, en materia de webs inclusivas hay mucho por hacer.

Sensibilizar a otras instituciones u organismos públicos y privados sobre la importancia de crear una web o una sección en sus páginas digitales institucionales especializadas y adaptadas para el uso de las personas con discapacidad auditiva en el Perú fue otro de los objetivos específicos de esta tesis. Los hallazgos de la investigación indican que la Plataforma Única del Estado Peruano (que estandariza a todas las existentes que pertenecen a organismos del Gobierno del Perú), no es realmente inclusiva y que por tanto ésta no incluye en sus planes a la Comunidad Sorda como debería. Para comparar cómo funcionan fuera del país los proyectos web inclusivos es que nos sumergimos en el trabajo de Román (2019) en su investigación “La web 3.0 como herramienta de comunicación para personas con discapacidad auditiva del Cantón Ambato” en el Ecuador hallando que más de la cuarta parte de la Comunidad Sorda en mención presentó dificultades para acceder a los servicios que dicho gobierno ofrecía porque no existía intérpretes de Lengua de Señas y que por ende utilizaban recursos como los mensajes de texto para comunicarse y lograr ser entendidos; por ello, una web inclusiva sería una herramienta que contribuya a disminuir en alguna medida esta brecha social.

Las plataformas web y otras herramientas digitales ejercen un poder transformador en la vida de las personas con discapacidad auditiva y en la sociedad en general, ya que con la creación y diseño especializado y adaptado para éstas, la tecnología se democratiza, es decir, las instituciones y la Sociedad entera (que incluye sus organismos, organizaciones y demás), adaptan estas herramientas del ciberespacio a las necesidades de la Comunidad Sorda permitiendo que su condición no sea un impedimento para su desenvolvimiento autónomo.

De otro lado, para lograr *motivar a* que se tomen en cuenta las opiniones de las personas sordas sobre sus experiencias al navegar en la página web del Conadis, en la presente investigación se entrevistó a tres de ellas y se halló que podían acceder autónomamente a dicha

plataforma, pero que no estaban de acuerdo con el diseño planteado en esta, ya que no está adaptada, ni es inclusiva; por ello, no constituye una guía para que el usuario con discapacidad auditiva pueda realizar, por ejemplo, un trámite desde allí; incluso, se mencionó que casi no usan esta web porque la atención presencial en el local del Conadis les funciona mejor. Asimismo, manifestaron que a otras personas de la Comunidad Sorda les es imposible entender los subtítulos por lo que consideran necesario que en esta página aparezca un Intérprete de Lengua de Señas Peruana (ILSP) debidamente preparados y con conocimientos profundo de ésta; de otro modo, no se entiende del todo lo que están comunicando. De otra parte, señalan que en los videos sería importante aumentar el tamaño del recuadro donde aparece el ILSP y mejorar los subtítulos. Comparando estos hallazgos con el trabajo de Badajoz (2019) se refuerza esta implementación especializada de subtítulos e ILSP al validarlos en sus investigaciones donde intervienen personas con discapacidad auditiva.

Este aspecto ha constituido la principal motivación de la presente tesis, pues, a primera vista, quienes han tenido la oportunidad de interactuar por un tiempo con Personas Sordas, desde el primer momento se dan cuenta que la web del Conadis está hecha más para usuarios que gozan de todos sus sentidos, que para personas con discapacidad a quienes va dirigida, dejando de lado la finalidad para la cual fue creada. Es urgente que se les consulte a la Comunidad Sorda su experiencia usuaria en todas las etapas del proyecto de una web inclusiva, relevante, sobre todo, si es una oficial del Gobierno Peruano.

Respecto a las limitaciones que se puso en la presente investigación, en el Perú existen pocas investigaciones que involucren la comunicación e informática para personas con discapacidad auditiva, esto fue uno de los puntos que por un lado, nos motivó a investigar, pero por otro lado representó un serio limitante para concretar sobre todo, las entrevistas con especialistas en tecnología y Derechos Humanos para la Comunidad Sorda: Se les cursó las cartas de presentación para pactar una entrevistas para este fin, a 10 especialistas de los cuales aceptaron todos, pero, tras revisar las preguntas técnicas especializadas, desistieron, quedándonos finalmente con cuatro (4) entrevistados valiosos que alimentaron la presente tesis: Dos de ellos residentes en Lima (Perú), uno que se hallaba en los Estados Unidos de Norteamérica y otro radicado en Ginebra (Suiza). El reto fue traspasar la diferencia horaria. En los cuatros casos se trató de personas con discapacidad: Tres (3) auditiva y uno (1) motora, todos con estudios superiores y trabajos en su profesión. Los tres profesionales Sordos. Las entrevistas se realizaron utilizando los siguientes medios digitales: Zoom, WhatsApp, correo

electrónico, Google Meet y Drive, para salvar el limitante del conocimiento de LSP básico y económico para contratar un Intérprete de Lengua de Señas Peruana.

Era importante realizar una tesis cualitativa para analizar los contenidos web del Conadis, ya que existe una cuantitativa: Durante las investigaciones se encontró el trabajo de Rosa Latorraca (2021) “Adaptación del contenido textual de una página web para las personas con discapacidad auditiva” en cuyo trabajo cuantitativo recomendó que se realice uno cualitativo para tomar en cuenta la opinión y experiencias de las personas con discapacidad auditiva para analizar la web del Conadis, lo cual, refuerza el propósito del por qué se ha realizado la presente tesis.

Se hace necesario que, en el caso peruano, se dé a conocer más entre los especialistas que se encargan de diseñar o mejorar las webs gubernamentales de manera realmente inclusivas, la Web Content Accessibility Guidelines” (WCAG), la más moderna y especializada en accesibilidad y usabilidad generada por diversas organizaciones y especialistas de diferentes partes del globo y que contiene las pautas para este propósito.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

En relación a los contenidos de la web del Consejo Nacional para la Integración de las personas con discapacidad (Conadis) consideradas para el uso de la comunidad sorda adulta en Lima Metropolitana, se debe tener en cuenta que para el diseño, construcción o mejora de páginas web inclusivas en el Perú y el mundo, hay que considerar los siguientes aspectos: Pautas universales, características de los videos subtulados, incorporación de la Lengua de Señas Peruana, interactividad, diseño sensorial y rapidez como características básicas y mínimas que debe tener una web inclusiva.

Respecto al objetivo específico determinar de qué manera se da la accesibilidad web del Conadis siendo la principal fuente de información y servicios de las personas con discapacidad auditiva en el Perú, se deben emplear los instrumentos que se hallan en las pautas universales que recoge la Web Content Accessibility Guideline (WCAG) que es la guía más moderna y actualizada para la creación de webs inclusivas.

Sobre el objetivo específico denominado resaltar la importancia que la web del Conadis, reúna las condiciones de especialización y adaptación que se requiere para su uso efectivo por las personas con discapacidad auditiva en el Perú que cumpla con el mandato de la Ley en cuanto al derecho de acceso de la información y servicios con el uso de la tecnología, se debe tomar en cuenta que la subtitulación de videos debe realizarse con las características propias de la Lengua de Señas Peruana, esto es, sencillez en las palabras y la propia gramática y lingüística de la LSP que es la lengua materna de la Comunidad Sorda peruana. Asimismo, deben subtularse la música de fondo y los efectos de sonido para que las personas con discapacidad auditiva gocen de una mejor comprensión del material audiovisual.

En la misma línea, para mejorar la comunicación y servicios de la web del Conadis, debe considerarse colocar más recursos audiovisuales, haciendo que el recuadro en el que aparece el Intérprete de la Lengua de Señas Peruana sea en la mitad de la pantalla. Asimismo, el ILSP debe tener altos conocimientos de la LSP para que pueda ser entendido en su totalidad por las Personas con Discapacidad Auditiva.

Acerca del objetivo específico sensibilizar a otras instituciones u organismos públicos y privados en el Perú sobre la importancia de crear una web o una sección en sus páginas digitales institucionales para el uso de la Comunidad Sorda, debe tenerse presente que la realidad indica que las personas con discapacidad auditiva prefieren ir presencialmente al

Conadis por información o servicios, que el usar la web de este organismo, ya que en su mayoría no logran entenderla porque carece de las condiciones de especialización y adaptación necesarias, explicadas y sustentadas en la presente tesis. Es importante la implementación de tecnologías se dé en lo público y privado, sobre todo, de aquellos que representan o trabajan directamente con el principio de equidad señalado en los ODS (objetivo 10.2, reducción de la desigualdad potenciando la inclusión social), la Unesco (TIC y comunicación para autonomía de personas con discapacidad), entre otros.

Finalmente, respecto al objetivo específico motivar a que se consideren las opiniones, en base a la experiencia usuaria, de las personas sordas al navegar en la web del Conadis, es imprescindible que se considere la opinión y experiencia usuaria de la Comunidad Sorda en el Perú en todas las fases del proyecto, para perfeccionar los aspectos de diseño sensorial (íconos, colores, entre otros) y la rapidez, dentro de las estrategias de interactividad, para mejorar las dimensiones de accesibilidad y usabilidad de la página web del Conadis. Dicho esto, es de especial importancia realizar una prueba final de usuarios antes de anunciar las mejoras de plataforma digital como aptas para su uso público.

6.2 Recomendaciones

Además de las consideraciones para la creación y rediseño de webs inclusivas, en el caso de las personas con discapacidad auditiva, desde el Gobierno debe tomarse en cuenta políticas de Estado donde la alfabetización de las personas sordas sea uno de los puntos primarios en Educación e Interculturalidad, pues, de otra manera, muchos miembros de la Comunidad Sorda no podrá aprovechar de igual manera que un oyente, entre otras cosas, la tecnología, pues, en la mayoría de casos, tampoco está adaptada, ni especializada para personas con discapacidad auditiva.

En vista que la presente investigación es de enfoque cualitativo, se sugiere investigaciones de enfoque cuantitativo o mixta, que considere una muestra más representativa de la población sorda. Solo investigando de manera científica y metodológica se podrá realizar más certeramente la creación-diseño o rediseño de webs gubernamentales inclusivas en el país.

De otro lado, se sugiere que en próximos estudios se tenga en cuenta el idioma materno de la Comunidad Sorda, es decir, la Lengua de Señas Peruana, su lingüística y la brecha del analfabetismo como temas claves de comunicación para el desarrollo de las personas con discapacidad auditiva.

Queda la interrogante de investigar por qué en las plataformas digitales escriben la sigla “CONADIS” en lugar de “Conadis”, con todas las letras en mayúsculas. Desconocemos si es

por una falta ortográfica, por una regla de marketing y/o diseño o porque escrita así, consideraron el aspecto de inclusión en tanto es más visible para los usuarios de la Comunidad Sorda.

Con el protagonismo de la Inteligencia Artificial (IA) en la actualidad, queda el poner atención de su aplicación en la mejora de la tecnología que pueda contribuir a disminuir las brechas existentes para las personas con discapacidad como un desafío. Un ejemplo de ello es la plataforma web educativa Blackboard Ally, mencionada por la Universidad Continental de Huancayo en el I Encuentro de Universidades Peruanas sobre inclusión educativa y discapacidad realizada en la PUCP el presente año y donde se expuso un aula virtual con implementación de accesibilidad que permite que los recursos que los docentes cuelgan en el entorno web puedan ser descargables en diferentes formatos que pueda ayudar al estudiante con o sin discapacidad según su necesidad y asimismo, el Proyecto Yachay como una alternativa de mejora de la educación en América Latina a través de un sistema inteligente.

REFERENCIAS

- Acuña Sillo, E. L. (2019). *Cuaderno de investigación de mercados: teoría y práctica. Un enfoque aplicado* [investigación de mercado]. Repositorio Institucional de la Universidad de Lima, Perú. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/5626>
- Álvarez Díaz, J. C. y Hernández Bautista, C. (2021) *Plataforma web adaptada al formato de las comunidades con discapacidad auditiva: accesibilidad a la información y comunicación inclusiva* [monografía de obtención de título]. Corporación Universitaria Minuto de Dios, Girardot, Colombia. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/12527>
- Armada, J. M. (28-29 de noviembre, 2019) *El enfoque cualitativo en la investigación científica: Perspectivas* [encuentro científico]. Universidad Continental, IX Encuentro Científico Continental, Huancayo, Perú. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/5150>
- Arnaiz Fernández-Concha, A. S. (2021). *La lengua de señas como vehículo de aprendizaje del castellano escrito como segunda lengua define a la Lengua de Señas Peruana (LSP)* [tesis de maestría]. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/20879>
- Badajoz Montesinos, J. M. (2019). *La implementación del subtítulo especializado del documental “Los Pinto” para la inclusión social de personas con discapacidad auditiva, 2019* [tesis de maestría]. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5837>
- Camacho Da Silva, I. (1999). *Conceptos básicos en la investigación de mercados*. <https://www.gestiopolis.com/tipos-de-investigacion-para-el-estudio-de-mercados/>
- Casacuberta, D. (2003). *Creación Colectiva, en internet el creador es el público*. Editorial Gedisa S.A.
- Colle, R. (2001). *Para informar en la www. Principios y fundamentos de la construcción de sitios web*. Centro de Estudios Mediales
- Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad. (2023). *Portal web*. <https://www.gob.pe/conadis>
- Coutin Domínguez, A. (2022). *Arquitectura de información para sitios web*. Ediciones Anaya Multimedia.
- Decreto Supremo N°002-2014-MIMP (2021). *El Peruano*, <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-reglamento-de-la-ley-n-2997-decreto-supremo-n-005-2021-mimp-1959905-3/>
- Decreto Supremo N°005-2021-MIMP (2021). *El Peruano*, <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-reglamento-de-la-ley-n-2997-decreto-supremo-n-005-2021-mimp-1959905-3/>

- Del Río, M. S. y Linares, F. (2022). *UX Latam: Historias sobre definición y diseño de servicios digitales*. Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico. <https://fondoeditorial.up.edu.pe/producto/ux-latam-historias-de-definicion-y-diseno-de-servicios-digitales-libro-digital/>
- Díaz, F. J., Harari, I. y Amadeo, A. P. (2020). *Accesibilidad web: Una mirada integral*. Editorial de la Universidad Nacional de La Plata. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/105786>
- Fernández Darraz, E. y Ruiz Árias, H. (2013). El concepto Globalización: ¿Población o erosión semántica? La semántica de la globalización en el Diario La Tercera, 1999 y 2004. *Atenea*, (507), 133-147. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32828388009>
- Fondo Editorial de la Universidad Pacífico
- Garrett, J. J. (2011). *The elements of user experience*. New Riders
- Giddens, A. (2009). *La globalización y el mundo en proceso de cambio. Cap. 4 Estratificación y Clase social. Cap. 11*. Alianza Editorial.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Education
- Horton, S. y Quesenbery, W. (2013). *A web for everyone Designing Accessible User Experiences*. Rosenfeld Media. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Dno3DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR4&dq=Sarah+Horton+Web+Accessibility&ots=B3XgUXNZCJ&sig=TwO8URX05kSjUvXdwU__LQ1uOVI#v=onepage&q=Sarah%20Horton%20Web%20Accessibility&f=false
- Ianni, O. (1999). *Teorías de la Globalización* (4ta ed.). Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades: UNAM Siglo Veintiuno
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (22 de octubre de 2017) *En el Perú 1 millón 575 mil personas presentan algún tipo de discapacidad*. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-peru-1-millon-575-mil-personas-presentan-alg/#:~:text=En%20el%20Per%C3%BA%2C%20532%20mil,para%20escuchar%20y%20entender%20conversaciones>
- Julca Vargas, J. (2021). *Subtitulación para personas sordas y personas con discapacidades auditivas: Análisis descriptivo de las realidades de Perú y España* [tesis de licenciatura]. Registro Nacional de Trabajo de Investigación (Renati). <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3094253>
- Latorraca Montero, R. I. (2020). *Adaptación del contenido textual de una página web para las personas con discapacidad auditiva* [tesis de licenciatura]. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

- [https://pucp.ent.sirsi.net/client/es_ES/campus/search/detailnonmodal/ent:\\$002f\\$002fSD_ILS\\$002f0\\$002fSD_ILS:614513/one](https://pucp.ent.sirsi.net/client/es_ES/campus/search/detailnonmodal/ent:$002f$002fSD_ILS$002f0$002fSD_ILS:614513/one)
www.td.org (1 de noviembre de 2018). L&D, Meet UX Design.
<https://www.td.org/magazines/td-magazine/l-d-meet-ux-design>
- Lucía Mulas, M. J. (2022). *Estudio de alternativas de subtítulo accesible de estímulos sonoros no verbales para discapacidad auditiva* [tesis de licenciatura]. Universidad Carlos III de Madrid, España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=304594>
- Martínez Miguélez, M. (2006). *Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa*, volumen 27, página 2. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512006000200002
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2023). *MIDIS*, <https://www.gob.pe/midis>
- Nielsen, J. (2001). *Usabilidad. Diseño de sitios Web*. Pearson Educación S.A. Naciones Unidas. (s. f.). *Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/inequality/>
- Namatame, M., Tomoyuki, M. y Muneo K. (2006). *Designing a web page considering the interaction characteristics of the Hard-of-Hearing*. Lecture notes in computer science, Vol.4061.
- Nielsen, J. y Loranger, H. (1999). *Prioritizing Web Usability*. New Riders <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YQsje6Ecl4UC&oi=fnd&pg=PT26&dq=Designing+web+usability+Nielsen&ots=nYSHHIQvO0&sig=nxUU7kvGc9HILGPwdouGzqRI4SA#v=onepage&q=Designing%20web%20usability%20Nielsen&f=false>
- Oscó Ahumada, L. J. (2019), *Errores de subtítulo para personas con discapacidad auditiva de la película Mileuristas* [tesis de bachiller]. Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. <https://1library.co/document/yn7w8jjz-facultad-derecho-humanidades-escuela-profesional-traducci%C3%B3n-interpretaci%C3%B3n.html>
- Pablo Rivera, E. y Valle Ayuque, J. J. (2021). *Nivel de comprensión de los contenidos en lengua de señas peruana en programas periodísticos de señal abierta en la población con discapacidad auditiva en la ciudad de Lima en 2020* [tesis de licenciatura]. Universidad Tecnológica del Perú, Lima. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4744>
- Pacherres Muñoz, L. R. (2018). *PÁGINAS WEB. Introducción, conceptos, creación de sitios web, diseño de páginas web, tipos, principales funciones, aplicaciones* [monografía de licenciatura]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://es.scribd.com/document/561636068/Paginas-Web#>
- Gob.pe (8 de junio de 2020). *Plan de Gobierno Digital Conadis 2020-2023*. <https://www.gob.pe/institucion/conadis/informes-publicaciones/757799-plan-de-gobierno-digital-conadis-2020-2023>
- Ramos De la Flor, J. (2002). *Taller de Redacción Periodística I* (1ra ed.). Fondo Editorial de la Escuela de Periodismo Jaime Bausate y Meza

- Rojas Solórzano, C. y Villalobos Limache, M. A. (2022). *Rol de Conadis y cumplimiento de cuota de empleo, Municipalidad de Wanchaq 2020-2021*. [monografía de licenciatura]. Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12432>
- Román Eguiguren, F. A. (2019). *La web 3.0 como herramienta de comunicación para personas con discapacidad auditiva del cantón Ambato* [tesis de licenciatura]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2863>
- Salazar Grijalba, E. D. (2019). *Análisis de la accesibilidad y usabilidad gráfica en los sitios web gubernamentales de la provincia de Esmeraldas para personas con discapacidad visual y auditiva* [tesis de licenciatura]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1796>
- Salgado Losada, A. (2007). *La credibilidad del presentador de programas informativos en televisión. Definición y cualidades constitutivas* [Artículo científico]. Universidad Pontificia de Salamanca, volumen XX, páginas 11-27. <https://dadun.unav.edu/handle/10171/8383>
- Sánchez Flores, F. A. (2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y Disensos. Volumen (13), páginas (115-116)*. <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/644/913>
- Sansoni Toso, C. A. (2019). *El lenguaje es un fenómeno cognitivo condicionado por las características biológicas de las personas, así como por la adaptación al canal de transmisión* [tesis de bachiller]. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18053/Sansoni_Toso_Personas_sordas_en%20el%20Per%C3%BA1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Unesco.org (20 de abril de 2023). *Aprovechar la tecnología de la información y la comunicación para fomentar la autonomía de las personas con discapacidad: Inauguración de la Conferencia Internacional de la UNESCO en la India*. <https://www.unesco.org/es/articles/aprovechar-la-tecnologia-de-la-informacion-y-la-comunicacion-para-fomentar-la-autonomia-de-las>
- Velarde Talleri, A. (2015). *La inclusión de personas con discapacidades sensoriales y físicas en el mercado laboral: El caso de Lima-Perú* [tesis de doctorado]. Universitat Politècnica de Catalunya. Repositorio Académico UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622007>
- Web Content Accessibility Guideline. (s. f.). Portal web. <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/>
- Zúñiga Robles, L. (2019). *Manual de accesibilidad para museos*. Museo de Arte de Lima. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/8a0f8b20-c425-4a06-bd08-a897d1a67cd5>

ANEXOS

Anexo 1

Líneas de investigación

Líneas de investigación de la Escuela Profesional de Periodismo

<i>ÁREAS TEMÁTICAS</i>	<i>LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN</i>	<i>OBJETIVO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN</i>
Medios En La Era Digital	Periodismo y Nuevas Tecnologías De La Información	Promover investigaciones que describan y analicen los cambios, avances, impactos e innovaciones experimentadas por los medios de comunicación tradicionales (prensa escrita, radio, televisión), como resultado de la irrupción de las nuevas tecnologías de la información, en especial de Internet. Asimismo, profundizar los estudios relacionados a la "convergencia", a fin de determinar el nivel del impacto que ha tenido en la forma de producir, difundir y distribuir contenidos.
Estado Democrático De Derecho y Comunicación Social	Democracia, Derechos Humanos y Libertad De Expresión	Desarrollar investigaciones relacionadas a los derechos humanos, democracia, libertad de expresión, nivel de vulneración de ese derecho, sus límites y aspectos relacionados como el acceso a la información, la autorregulación, la deontología, entre otros.
	Comunicación, Gobernabilidad y Políticas Públicas	Impulsar investigaciones sobre responsabilidades del Estado en materia de comunicación, estrategias de comunicación aplicables a la conducción de gobierno y políticas públicas de comunicación en sus múltiples aspectos: administración de las licencias de los medios de radiodifusión, regulación de los espacios de publicidad, estrategias para mantener informada a la población sobre los actos del gobierno, entre otros.
Comunicación, Educación y Cultura	Medios De Comunicación y Su Impacto En La Educación	Caracterizar, analizar y evaluar la relación e impacto de los medios de comunicación en la formación de valores, actitudes, prácticas sociales y saberes de los diversos sectores poblacionales, en particular de los más vulnerables, como son los niños y los adolescentes.
	Medios De Comunicación y Su Impacto En La Educación	Desarrollar estudios que permitan profundizar, caracterizar y evaluar el papel de los medios de comunicación en el fortalecimiento de la identidad cultural peruana, las identidades regionales y locales, así como en la valoración del carácter pluricultural de la sociedad peruana y en el conocimiento del nivel de influencia de elementos culturales provenientes del exterior.
Comunicación Para El Desarrollo	Comunicación y Ciudadanía	Propiciar investigaciones que permitan establecer, a través de los medios de comunicación, el conocimiento de los derechos y deberes políticos del ciudadano como miembro activo del Estado peruano desde la sociedad civil, así como el compromiso a cumplir las leyes para fomentar el desarrollo social.

Anexo 2

Matriz de coherencia

Análisis de la página web del Consejo Nacional para la integración de la persona con discapacidad (Conadis) en Lima Metropolitana. Año 2023					
PROBLEMA U OBJETO DE ESTUDIO	OBJETIVOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	FUNDAMENTOS CIENTÍFICOS	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
<p>GENERAL</p> <p>Actualmente, ¿cuáles son las características de la página web del Conadis consideradas para el uso de la comunidad sorda adulta en Lima Metropolitana?</p> <p>¿Qué aspectos deben tomarse en cuenta para mejorar la experiencia usuaria de las personas sordas al navegar en la web del Conadis?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Analizar las características de la página web del Consejo Nacional para la Integración de las personas con discapacidad (Conadis) consideradas para el uso de la comunidad sorda adulta en Lima Metropolitana.</p>	<p>Características de los contenidos web del Conadis</p>	<p>Accesibilidad</p> <p>Usabilidad</p>	<p>Marco Teórico</p>	<p>A.- MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Enfoque: Cualitativo Tipo: Aplicada Nivel: Exploratorio Diseño: Estudio de caso</p> <p>B.-UNIVERSO MUESTRA:</p> <p>Universo o población: Las webs para personas con discapacidad auditiva</p> <p>Muestra: Las webs para personas con discapacidad auditiva. Respecto a las personas entrevistadas, la muestra elegida son 7 personas: 4 especialistas y 3 miembros de la comunidad sorda.</p> <p>C.-UNIDAD DE ANÁLISIS Contenidos de la Web del Conadis desde la experiencia usuaria de las personas adultas con discapacidad auditiva residentes en Lima Metropolitana</p> <p>D.-TÉCNICA INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: Guía de entrevista</p> <p>E.-PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS: Las Entrevistas se procesarán estructurándolas a través de tablas por cada entrevistado.</p>
<p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿De qué manera se da la accesibilidad en la web del Conadis siendo la principal fuente de información y servicios para las personas con discapacidad auditiva en el Perú?</p> <p>¿Cuáles son las consideraciones mínimas de usabilidad que deben tenerse en cuenta para permitir una mejor interacción de las personas con discapacidad auditiva en la web del Conadis?</p>	<p>ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar de qué manera se da la accesibilidad web del Conadis siendo la principal fuente de información y servicios para las personas con discapacidad auditiva en el Perú.</p> <p>Resaltar la importancia que la web del Conadis, como medio oficial del Gobierno del Perú, reúne las condiciones de especialización y adaptación que se requiere para su uso efectivo por las personas con discapacidad auditiva en el Perú (enfocándonos en Lima Metropolitana) que cumpla con los objetivos de la Ley en cuanto al derecho de acceso de la información y servicios con el uso de la tecnología.</p> <p>Sensibilizar a otras instituciones u organismos públicos y privados en el Perú sobre la importancia de crear una web o una sección en sus páginas digitales institucionales, especializadas y adaptadas para el uso de las personas adultas con discapacidad auditiva en el Perú.</p> <p>Motivar a que se considere las opiniones, en base a la experiencia usuaria, de las personas sordas al navegar en la web del Conadis.</p>	<p>Experiencia usuaria</p>	<p>Diseño sensorial (herramientas amigables)</p> <p>Rapidez</p>	<p>Marco Conceptual</p>	<p>E.-PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS: Las Entrevistas se procesarán estructurándolas a través de tablas por cada entrevistado.</p>

Anexo 3

Instrumento de recolección de datos para especialistas

CUESTIONARIO

Título: Análisis de la página web del Consejo Nacional para la integración de la persona con discapacidad (Conadis) en Lima Metropolitana. Año 2023

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CATEGORÍA			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Accesibilidad	Pautas universales	¿Qué webs inclusivas existen a nivel gubernamental en el país que resides?	
Usabilidad	Características de videos subtitrados	Además de la WCAG Web Content Accessibility Guidelines es la que contienen las pautas universales mínimas para crear webs inclusivas ¿La consideras la más completa o hay algunas otras que podrías recomendarnos y por qué?	
	Incorporación de Lengua de Señas Peruana (LSP)	¿Cómo ve los aspectos de accesibilidad de la web del Conadis? ¿Qué falta por hacer?	
	Interactividad		Desde la organización en la que trabaja o ha trabajado temas de inclusión, ¿brindan algún tipo de apoyo a otros países sobre cómo crear una web inclusiva que esté dirigida específicamente a personas con discapacidad auditiva?
			¿Cuáles son las consideraciones más modernas de nuestro tiempo en cuanto a la creación o rediseño de una web inclusiva?
			¿Está normado y existe algún sistema de control de parte del país donde reside acerca del cumplimiento de las pautas mínimas de accesibilidad para la creación o el rediseño de una web inclusiva gubernamental?
			Sabemos que la construcción de oraciones que entienden las personas con discapacidad auditiva es distinta a la de un oyente: ¿Qué aspectos principales deberían considerarse al momento de subtitar material visual?
			¿Por qué es importante subtitar la música incidental para que un material audiovisual pueda ser comprendido por las personas con discapacidad auditiva?
			Aunque la Lengua de Señas es distinta en cada país, hay algunas señas que se usan de forma internacional ¿Le parecería pertinente incorporarlas a un proyecto web inclusivo peruano, por ejemplo? ¿Por qué?
			En cuanto a usabilidad, ¿Qué recomendaciones daría a quienes se encargan de diseñar webs gubernamentales inclusivas?

Anexo 4

Instrumento de recolección de datos para personas con discapacidad auditiva

CUESTIONARIO

Título: Análisis de la página web del Consejo Nacional para la integración de la persona con discapacidad (Conadis) en Lima Metropolitana. Año 2023

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CATEGORÍA		
Dimensiones	Indicadores	Ítems
Accesibilidad	Pautas universales	¿Puedes usar tú mismo(a) la web del Conadis o necesitas ayuda? ¿Por qué?
Usabilidad	Características de videos subtitolados Incorporación de Lengua de Señas Peruana (LSP) Diseño sensorial (Herramientas amigables)	¿Entiendes los subtítulos de los videos en las redes sociales, las películas o noticieros? ¿Por qué?
		¿Logras entender al intérprete de Lengua de Señas Peruana que aparece en el lado inferior derecho de la pantalla del televisor? ¿Por qué?
		¿Qué es lo más difícil de navegar en la web del Conadis? ¿Por qué?
		¿Los colores, íconos, etc. de la web del Conadis te parecen amigables? ¿Qué se podría mejorar?
	Rapidez	¿Te demoras poco o mucho para encontrar algo en la web del Conadis? ¿Por qué?

Anexo 5

Ficha de validación del instrumento/juicios de expertos (formato)

1.DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del experto:

1.2 Grado académico:

1.3 Cargo e institución donde labora:

1.4 Título de la investigación: Análisis de la página web del Consejo Nacional para la Integración de la persona con discapacidad (Conadis) en Lima Metropolitana. Año 2023

1.5 Autor del instrumento: Silvia Patricia Rodriguez Siu

1.6 Nombre del instrumento: La entrevista

1.7 Criterios de aplicabilidad:

1) De 01 a 10 (no válido, reformular)

2) De 11 a 20 (No válido, modificar)

3) De 21 a 30 (válido, mejorar)

4) De 31 a 40 (Válido, precisar)

5) De x41 a 50 (válido, aplicar)

1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Puntuación				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado el instrumento con un lenguaje apropiado					
2. OBJETIVIDAD	El instrumento evidencia recojo de conducta observables.					
3. ACTUALIDAD	El instrumento se adecúa al avance de la ciencia y tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento tiene una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Son suficientes en cantidad y calidad las proposiciones que conforman el instrumento.					
6. INTENCIONALISMO	Adecuado para valorar los aspectos del estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico de las ciencias de la comunicación.					
8. COHERENCIA	Hay coherencia entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					
Sub Total						
Total						

- Promedio de valoración:
- Opinión de Aplicabilidad:

Jesús María, 16 de marzo de 2023

Firma del Juez validador
Cargo y nombre del Juez validador

Anexo 6

Ficha de validación del instrumento/juicios de expertos

1.DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del experto: Valdez Orriaga, Víctor Miguel

1.2 Grado académico: Doctor

1.3 Cargo e institución donde labora: Docentes de la Universidad Jaime Bausate y Meza

1.4 Título de la investigación: Análisis de la página web del Consejo Nacional para la Integración de la persona con discapacidad (Conadis) en Lima Metropolitana. Año 2023

1.5 Autor del instrumento: Silvia Patricia Rodríguez Siu

1.6 Nombre del instrumento: La entrevista

1.7 Criterios de aplicabilidad:

1) De 01 a 10 (no válido, reformular)

2) De 11 a 20 (No válido, modificar)

3) De 21 a 30 (válido, mejorar)

4) De 31 a 40 (Válido, precisar)

5) De x41 a 50 (válido, aplicar)

1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Puntuación				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado el instrumento con un lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	El instrumento evidencia recojo de conducta observables.					X
3. ACTUALIDAD	El instrumento se adecúa al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento tiene una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Son suficientes en cantidad y calidad las proposiciones que conforman el instrumento.					X
6. INTENCIONALISMO	Adecuado para valorar los aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico de las ciencias de la comunicación.					X
8. COHERENCIA	Hay coherencia entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				X	
Sub Total						48
Total						48

- Promedio de valoración: 48
- Opinión de Aplicabilidad: Válido, aplicar.

Jesús María, 16 de marzo de 2023

Firma del Juez validador
Dr. Víctor Miguel Valdez Orriaga

Anexo 7

Ficha de validación del instrumento/juicios de expertos

1.DATOS GENERALES:

1.7 Apellidos y nombres del experto: Solórzano Castro, Marita

1.8 Grado académico: Doctora

1.9 Cargo e institución donde labora: Universidad Jaime Bausate y Meza

1.10 Título de la investigación: Análisis de la página web del Consejo Nacional para la Integración de la persona con discapacidad (Conadis) en Lima Metropolitana. Año 2023

1.11 Autor del instrumento: Silvia Patricia Rodríguez Siu

1.12 Nombre del instrumento: La entrevista

1.7 Criterios de aplicabilidad:

6) De 01 a 10 (no válido, reformular)

7) De 11 a 20 (No válido, modificar)

8) De 21 a 30 (válido, mejorar)

9) De 31 a 40 (Válido, precisar)

10) De x41 a 50 (válido, aplicar)

1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Puntuación				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado el instrumento con un lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	El instrumento evidencia recojo de conducta observables.					X
3. ACTUALIDAD	El instrumento se adecúa al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento tiene una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Son suficientes en cantidad y calidad las proposiciones que conforman el instrumento.					X
6. INTENCIONALISMO	Adecuado para valorar los aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico de las ciencias de la comunicación.					X
8. COHERENCIA	Hay coherencia entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub Total						50
Total						50

- Promedio de valoración: 50
- Opinión de Aplicabilidad: Válido, aplicar.

Jesús María, 16 de marzo de 2023



Firma del Juez validador
Dra. Marita Solórzano Castro

Anexo 8

Ficha de validación del instrumento/juicios de expertos

1.DATOS GENERALES:

1.13 Apellidos y nombres del experto: Carhuamaca Castro, Farah

1.14 Grado académico: Magíster

1.15 Cargo e institución donde labora: Universidad Jaime Bausate y Meza

1.16 Título de la investigación: Análisis de la página web del Consejo Nacional para la Integración de la persona con discapacidad (Conadis) en Lima Metropolitana. Año 2023

1.17 Autor del instrumento: Silvia Patricia Rodriguez Siu

1.18 Nombre del instrumento: La entrevista

1.7 Criterios de aplicabilidad:

11) De 01 a 10 (no válido, reformular)

12) De 11 a 20 (No válido, modificar)

13) De 21 a 30 (válido, mejorar)

14) De 31 a 40 (Válido, precisar)

15) De x41 a 50 (válido, aplicar)

1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Puntuación				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado el instrumento con un lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	El instrumento evidencia recojo de conducta observables.				X	
3. ACTUALIDAD	El instrumento se adecúa al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento tiene una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Son suficientes en cantidad y calidad las proposiciones que conforman el instrumento.				X	
6. INTENCIONALISMO	Adecuado para valorar los aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico de las ciencias de la comunicación.				X	
8. COHERENCIA	Hay coherencia entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				X	
Sub Total					40	
Total						40

Jesús María, 16 de marzo de 2023

- Promedio de valoración: 40
- Opinión de Aplicabilidad: Válido, aplicar.

Firma del Juez validador
Mag. Farah Carhuamaca Castro

Anexo 9
CARTA DE INVITACIÓN

Lima, 24 de marzo de 2023

Señor(a)

Dr./a Mg.....

Presente. -

Ref: PRESENTACIÓN PARA SOLICITAR ENTREVISTA CON FINES ACADÉMICOS.

Tengo el agrado de saludarlo(a) en calidad de Bachiller egresada de la Facultad de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Jaime Bausate y Meza y mediante la presente le hago llegar un respetuoso saludo y deseos de éxito en las funciones que desempeña en favor a las personas con discapacidad.

Estoy realizando un estudio para hacer un “Análisis de la página web del Consejo Nacional para la Integración de la persona con discapacidad (Conadis) en Lima Metropolitana. Año 2023” y así sustentarlo para poder obtener el grado de Licenciada en Periodismo.

Por lo que mediante esta carta solicitamos su aprobación para realizar la entrevista con los fines académicos antes mencionados.

Gracias.

.....

Silvia Patricia Rodriguez Siu

DNI 09862673

Anexo 10
Consentimiento informado

En el presente documento solicitamos su participación en el Proyecto de Investigación titulado: “Análisis de la página web del Conadis en Lima Metropolitana. Año 2003”, el cual tiene por objetivo general: Analizar las características de los contenidos de la web del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis) consideradas para el uso de la comunidad sorda adulta en Lima Metropolitana: Estos resultados serán utilizados solo con fines investigativos, por lo cual, se mantendrá el anonimato. Así también, se tendrá en cuenta la respectiva coordinación de horarios disponibles, estableciendo fecha, hora y lugar para contar con su valiosa participación; asimismo, nuestro trabajo se sustenta en principios éticos lo cual garantiza el no daño a su persona en ningún momento de la investigación. Por lo expuesto anteriormente, agradecemos su gentil participación y estamos seguros que la información brindada será de total veracidad, la cual nos ayudará a la realización de nuestra investigación. Por tanto: Al estar en conformidad con lo dicho, procedo a firmar este consentimiento informado aceptando de este modo mi participación en la Investigación.

Título y nombre del especialista
DNI N°

Anexo 11

Guía de la entrevista para especialistas

Título: ANÁLISIS DE LA PÁGINA WEB DEL CONSEJO NACIONAL PARA LA INTEGRACIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD (Conadis) EN LIMA METROPOLITANA. AÑO 2003

GUIA DE ENTREVISTA

1. **Buen día:** Soy Bachiller egresada de la Facultad de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Jaime Bausate y Meza. Esta entrevista tiene como objetivo es realizar un “Análisis de la página web del Conadis en Lima Metropolitana. Año 2003”.
2. La finalidad es poder sustentar y así obtener el grado de Licenciada en Periodismo.

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

Instrucciones:

A continuación, le presento una serie de preguntas. Necesito que me apoye con su valiosa opinión de experto. **Puede expresar todo lo que desee respecto a la pregunta realizada.** Gracias.

Título, nombre y apellidos de la especialista

PREGUNTA N°1.-

¿Qué webs inclusivas existen a nivel gubernamental en el país que Ud. reside?

PREGUNTA N°2

Además de la WCAG Web Content Accessibility Guidelines es la que contiene las pautas universales mínimas para crear webs inclusivas ¿considera usted que es la más completa o hay algunas otras que podrías recomendarnos y por qué?

PREGUNTA N°3

¿Cómo ve Ud. los aspectos de accesibilidad de la web del Conadis? ¿Cree que es adecuada?

PREGUNTA N°4

Desde la organización en la que trabaja o ha trabajado temas de inclusión, ¿dan algún tipo de apoyo a otros países sobre cómo crear una web inclusiva que esté dirigida específicamente a personas con discapacidad auditiva?

PREGUNTA N°5

¿Cuáles son las consideraciones más modernas de nuestro tiempo en cuanto a la creación o rediseño de una web inclusiva?

PREGUNTA N°6

¿Está normado o existe algún sistema de control de parte del país donde reside acerca del cumplimiento de las pautas mínimas de accesibilidad para la creación o el rediseño de una web inclusiva gubernamental?

PREGUNTA N°7

Sabemos que la construcción de oraciones que entienden las personas con discapacidad auditiva es distinta a la de un oyente: ¿Qué aspectos principales deberían considerarse al momento de subtítular material visual?

PREGUNTA N°8

¿Por qué es importante subtítular la música incidental para que un material audiovisual pueda ser comprendido por las personas con discapacidad auditiva?

PREGUNTA N°9

Aunque la Lengua de Señas es distinta en cada país, hay algunas señas que se usan de forma internacional ¿Le parecería pertinente incorporarlas a un proyecto web inclusivo peruano? ¿Por qué?

PREGUNTA N°10

En cuanto a usabilidad, ¿Qué recomendaciones daría a quienes se encargan de diseñar webs gubernamentales inclusivas?

Anexo 12

Guía de la entrevista para personas con discapacidad auditiva

Título: ANÁLISIS DE LA PÁGINA WEB DEL CONSEJO NACIONAL PARA LA INTEGRACIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD (Conadis) EN LIMA METROPOLITANA. AÑO 2003

GUIA DE ENTREVISTA

1. **Buen día:** Soy Bachiller egresada de la Facultad de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Jaime Bausate y Meza. Esta entrevista tiene como objetivo es realizar un “Análisis de la página web del Conadis en Lima Metropolitana. Año 2003”.
2. La finalidad es poder sustentar y así obtener el grado de Licenciada en Periodismo.

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

Instrucciones:

A continuación, le presento una serie de preguntas. Necesito que me apoye con su valiosa opinión como miembro de la Comunidad Sorda en nuestro país. Puede expresar todo lo que desee respecto a la pregunta realizada.

Gracias.

Sr.(a)(ita).....

PREGUNTA N°1.-

¿Puedes usar tú mismo(a) la web del Conadis o necesitas ayuda? ¿Por qué?

PREGUNTA N°2.-

¿Entiendes los subtítulos de los videos en las redes sociales, las películas o noticieros? ¿Por qué?

PREGUNTA N°3.-

¿Logras entender al intérprete de Lengua de Señas Peruana que aparece en el lado inferior derecho de la pantalla del televisor? ¿Por qué?

PREGUNTA N°4.-

¿Qué es lo más difícil de navegar en la web del Conadis? ¿Por qué?

PREGUNTA N°5.-

¿Los colores, íconos, etc. de la web del Conadis te parecen amigables? ¿Qué se podría mejorar?

PREGUNTA N°6.-

¿Te demoras poco o mucho para encontrar algo en la web del Conadis? ¿Por qué?

Anexo 13

Transcripción de la entrevista 1 - Especialista

Título: ANÁLISIS DE LA PÁGINA WEB DEL CONSEJO NACIONAL PARA LA INTEGRACIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD (Conadis) EN LIMA METROPOLITANA. AÑO 2003

GUIA DE ENTREVISTA

1. **Buen día:** Soy Bachiller egresada de la Facultad de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Jaime Bausate y Meza. Esta entrevista tiene como objetivo es realizar un “Análisis de la página web del Conadis en Lima Metropolitana. Año 2003”.
2. La finalidad es poder sustentar y así obtener el grado de Licenciada en Periodismo.

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

Instrucciones:

A continuación, le presento una serie de preguntas. Necesito que me apoye con su valiosa opinión de experta. **Puede expresar todo lo que desee respecto a la pregunta realizada.**
Gracias.

Mg. Entrevistado 1

PREGUNTA N°1.-

¿Qué webs inclusivas existen a nivel gubernamental en el país que Ud. reside?

Actualmente no existen webs inclusivas a nivel gubernamental a pesar de que contamos con una organización gubernamental, Conadis, que se encarga de brindar asistencia y defender los derechos de las personas con discapacidad.

PREGUNTA N°2

Además de la WCAG Web Content Accessibility Guidelines que es la que contiene las pautas universales mínimas para crear webs inclusivas ¿considera usted, que es la más completa o hay algunas otras que podría recomendarnos y por qué?

La guía WCAG es la más completa debido a los detalles que hay en cada fase que se debe tomar en cuenta por cada tipo de discapacidad. Inclusive, hay herramientas que benefician a dos o más discapacidades.

PREGUNTA N°3

¿Cómo ve Ud., los aspectos de accesibilidad de la web del Conadis? ¿Qué falta por hacer?

Hay mucho que mejorar en la página web del CONADIS. Como se estandarizó por una sola web del gobierno (Plataforma única digital del Estado peruano), es mucho más desordenado que la anterior web. El contenido no es fácil de ubicar. Falta un menú que agrande o achique las letras y audio para las personas con discapacidad visual, contenidos cortos con palabras más

fáciles de entender para las personas con discapacidad intelectual, videos con intérprete además de contar con subtítulos para las personas con discapacidad auditiva.

PREGUNTA N°4

Desde la organización en la que trabaja o ha trabajado temas de inclusión, ¿dan algún tipo de apoyo a otros países sobre cómo crear una web inclusiva que esté dirigida específicamente a personas con discapacidad auditiva?

No.

PREGUNTA N°5

¿Cuáles son las consideraciones más modernas de nuestro tiempo en cuanto a la creación o rediseño de una web inclusiva?

Se debe evaluar al público objetivo y aplicar las herramientas que brinda la guía WCAG.

PREGUNTA N°6

¿Está normado y existe algún sistema de control de parte del país donde reside acerca del cumplimiento de las pautas mínimas de accesibilidad para la creación o el rediseño de una web inclusiva gubernamental?

Actualmente existen dos leyes N° 29973 y N° 28530 donde indican que las páginas webs deben ser accesibles. Sin embargo, no se aplica y no lo fiscalizan.

PREGUNTA N°7

Sabemos que la construcción de oraciones que entienden las personas con discapacidad auditiva es distinta a la de un oyente: ¿Qué aspectos principales deberían considerarse al momento de subtítular material visual?

Las personas con discapacidad auditiva que solo hablan lengua de señas ven el video con intérprete, se recomienda colocar la mitad del video de forma vertical. En este caso, no es necesario subtítular porque no entenderían el contexto. Por otro lado, las personas con discapacidad auditiva que oralizan sí leen los subtítulos del idioma español.

PREGUNTA N°8

¿Por qué es importante subtítular la música incidental para que un material audiovisual pueda ser comprendido por las personas con discapacidad auditiva?

Si es para las personas con discapacidad auditiva que sólo hablan lengua de señas, no es necesario subtítular, sino más bien adaptar el video por un intérprete.

PREGUNTA N°9

Aunque la Lengua de Señas es distinta en cada país, hay algunas señas que se usan de forma internacional ¿Le parecería pertinente incorporarlas a un proyecto web inclusivo peruano, por ejemplo? ¿Por qué?

Si bien es cierto que las señas son exclusivas por cada país, yo no creo que sea necesario incluir las internacionales porque cada país la adapta de acuerdo con el contexto en que se está comunicando.

PREGUNTA N°10

En cuanto a usabilidad, ¿Qué recomendaciones daría a quienes se encargan de diseñar webs gubernamentales inclusivas?

Les recomendaría que coloquen videos con subtítulos además de colocar en una parte del video un intérprete para que las personas sordas puedan entenderlos. Además, el contenido también debe ser fácil de entender usando palabras de nivel básico.

Anexo 14

Transcripción de la entrevista 2 - Especialista

Instrucciones:

A continuación, le presento una serie de preguntas. Necesito que me apoye con su valiosa opinión de experto. **Puede expresar todo lo que desee respecto a la pregunta realizada.** Gracias.

Mg. Entrevistado 2

PREGUNTA N°1.-

¿Qué webs inclusivas existen a nivel gubernamental en el país que Ud. reside?

Yo trabajo solo en temas internacionales aquí en Suiza, pero, te puedo contar que, en Costa Rica, mi país de origen, las páginas webs de los ministerios están haciendo esfuerzos por tener incorporadas algunas dimensiones, ya sea, el subtítulo y cuando hay material audiovisual se coloca Lengua de Señas, pero, hay poco en LESCO (Lengua de Señas Costarricense) diagramado, como para que se pueda leer. Hay muchos esfuerzos, pero, creo que todavía falta muchísimo.

Hay una universidad en Estados Unidos que se llama Gallaudet y es de sordos. Es una universidad increíble: Es para personas sordas, con profesores sordos y todo es en American Sign Language. Si vos te fijás no es particularmente una web muy diferente. El video de introducción sí es inclusivo, pero, los textos son bastante complejos y es porque es una universidad, pero también responde a que en principio, para una persona sorda que tiene acceso a la educación y que aprendió primero Lengua de Señas - porque eso es fundamental para la construcción del lenguaje en su cabeza que es el principal desafío: Si ellas no pueden desde niñas crear en sus cerebros, desarrollar el lenguaje, por eso es tan importante la Lengua de Señas, porque desde chiquitos no se les va a poder enseñar a leer y escribir, pero, sí se les puede enseñar a comunicarse con señas y a construir el lenguaje -. Si una persona sorda puede tener esa construcción del lenguaje podrá después ser educada: Tendría que ser absolutamente bilingüe en la segunda lengua de su país (en el caso de los Estados Unidos de Norteamérica, el inglés) y por lo tanto, poder leer y tener una comprensión lectora similar. El problema que nosotros tenemos en Latinoamérica y en muchos de los países del mundo es que la población sorda, al no tener la capacidad, ni el apoyo institucional para desarrollarse en Lengua de Señas tiene aún un déficit educativo muy grande aún cuando se pueda acompañarlos con la barbaridad de la oralización (no cuando la gente opta por la oralización), es una cosa terrible cuando se le obliga a que no puede usar las manos para comunicarse porque todo tiene que ser oral. Esa gran brecha educativa es lo que genera la diferencia con que las personas prefieran ir a un servicio donde se le atiende en Lengua de Señas. A fin de cuentas, es dejar a las personas sordas como si fueran analfabetas y es el caso del Perú también.

PREGUNTA N°2

Además de la WCAG Web Content Accessibility Guidelines es la que contiene las pautas universales mínimas para crear webs inclusivas ¿considera usted que es la más completa o hay algunas otras que podrías recomendarnos y por qué?

Lo primero es que creo que no voy a ser la persona más adecuada para responder a algunas de estas preguntas porque, si bien soy una experta en Derechos Humanos, no soy una experta en la norma técnica de accesibilidad web. Sí hay estándares. Sí sé de los estándares creados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones que es la que tiene el mandato de realizar esos estándares y por lo tanto, sí son los más avanzados, pero, yo no tengo tanto conocimiento técnico como para poder contestar de una manera completa.

PREGUNTA N°3

¿Cómo ve Ud. los aspectos de accesibilidad de la web del Conadis? ¿Cree que es adecuada?

Sobre todo, en el Perú donde hay tantos programas de alfabetización, tantos esfuerzos, yo creo que hay una cultura que pueda entender de lo que estamos diciendo cuando se habla de alfabetización. Para las personas sordas el problema es que son prácticamente analfabetas. Entonces, no es tanto que no van a lograr entender una página web porque no es accesible, sino es que simplemente no saben leer.

PREGUNTA N°4

Desde la organización en la que trabaja o ha trabajado temas de inclusión, ¿dan algún tipo de apoyo a otros países sobre cómo crear una web inclusiva que esté dirigida específicamente a personas con discapacidad auditiva?

El DRF (“Disability Rights Fund”, Fondo de Derechos para Discapacidad) que es la organización con la que yo trabajo financia organizaciones para personas con discapacidad para que realicen proyectos para avanzar sus derechos. Entonces, podrían presentar, por ejemplo, un proyecto de accesibilidad, es decir, nosotros podemos financiar a una organización de personas sordas que trabajen para lograr el acceso a la educación o lograr la accesibilidad del entorno web, etc. Y allí, dentro del proyecto se podrían incluir necesidades de consultores o expertos para el acompañamiento y asesoría de cómo hacer una web inclusiva. Otro ejemplo sería: Necesitamos ir a la Unión Internacional de las Telecomunicaciones para demandar un cambio en una regulación de una Ley para personas con discapacidad auditiva. Entonces, es posible que DRF financie a una organización de personas sordas para que puedan realizar proyectos para su comunidad.

PREGUNTA N°5

¿Cuáles son las consideraciones más modernas de nuestro tiempo en cuanto a la creación o rediseño de una web inclusiva?

No te podría responder. No soy una experta en la norma técnica de accesibilidad que es un tema muy amplio y no tengo ese conocimiento.

PREGUNTA N°6

¿Está normado o existe algún sistema de control de parte del país donde reside acerca del cumplimiento de las pautas mínimas de accesibilidad para la creación o el rediseño de una web inclusiva gubernamental?

Hay países más o menos avanzados. Los Estados Unidos de Norteamérica es uno de los más avanzados para personas sordas. Tienen esta universidad que te he comentado, pero, también hay mucha más claridad sobre la necesidad de los subtítulos, también de mejor implementación para personas hipoacúsicas y en general, tiene este distintivo de tener más conciencia sobre la Lengua de Señas. Por otra parte, los ingleses son también buenos en eso, pero, en general, en el mundo, la comunidad sorda está bastante abandonada. Yo veo a la Comunidad Sorda en Costa Rica, mi país, que se caracteriza por tener un sistema de educación sólido, falta mucho por hacer. Claro, yo conozco personas sordas extraordinarias que logran un desarrollo educativo, pero, es muy excepcional y se debe al apoyo de las familias; no es una cosa que es sistemática. En Latinoamérica, Colombia tiene una organización que se llama FENASCOL - Federación Nacional de Sordos de Colombia - que es extraordinaria y que tiene los mejores intérpretes de Lengua de Señas que he conocido. La experiencia de Colombia vale la pena rescatarla porque la verdad, nunca me ha quedado a mí muy claro, pero, sí he conocido varias personas sordas colombianas de un nivel muy alto y como muy de movimiento porque son personas individuales, autónomas que sus familias las apoyaron y porque a través de los servicios de las federaciones han logrado desarrollar la Lengua de Señas. Entonces, FENASCOL me parece que es una cosa interesante. Muy diferente es en Perú, Paraguay y Ecuador. No creas que es un tema de recursos: No es que, mientras más plata hay se hacen cosas y mejores, no. En Ginebra, donde resido, sí hay, por ejemplo, los noticieros con participación de intérpretes de Lengua de Señas, pero, aquí una persona sorda iría a una escuela segregada; no iría a una escuela inclusiva y no he visto a personas sordas suizas en los eventos, por ejemplo. Los suizos no son avanzados en materia de discapacidad, como no lo son los franceses, ni los alemanes. España es un poquito mejor porque tiene otra cultura, pero, los europeos, excepto los nórdicos y los ingleses no son muy buenos. Pero, como te decía, como trabajo a nivel internacional no me involucro aquí con las personas sordas suizas, así que sería injusto decir cómo funciona.

PREGUNTA N°7

Sabemos que la construcción de oraciones que entienden las personas con discapacidad auditiva es distinta a la de un oyente: ¿Qué aspectos principales deberían considerarse al momento de subtítular material visual?

El tema de hacer accesible el texto a través de Lengua de Señas, yo, sinceramente creo que una persona que tenga un problema fundamental de analfabetismo por estas brechas sociales va a ser lo mismo si la web tiene Lengua de Señas o si no. El desafío está en la alfabetización.

PREGUNTA N°8

¿Por qué es importante subtítular la música incidental para que un material audiovisual pueda ser comprendido por las personas con discapacidad auditiva?

Evidentemente, si vas a tener materiales audiovisuales, sí tienen que tener “closed caption” (subtítulos) y sí está bien que tengan Lengua de Señas, pero, sobre todo, es importante subtítular porque cuando uno está viendo un material audiovisual estás entendiendo todo el conjunto; entonces, si la música es alegre denota algo, al igual que si la música es triste, si hay alarma. Obviamente, todos esos mensajes que se transmiten a través de un paquete audiovisual tienen que poder ser accesibles: ¡Eso sin lugar a dudas! Y eso lo va a tener la persona sorda que tenga un doctorado, como el que no lo tenga.

PREGUNTA N°9

Aunque la Lengua de Señas es distinta en cada país, hay algunas señas que se usan de forma internacional ¿Le parecería pertinente incorporarlas a un proyecto web inclusivo peruano? ¿Por qué?

Me parece interesante tu pregunta sobre el sistema internacional; es difícil porque, como vos sabes bien, el desarrollo de la Lengua de Señas tiene diferentes niveles según los países: Hay países en los que la Lengua de Señas está mucho más evolucionada; se ha trabajado mucho más en la construcción de la gramática, la sintaxis de la lengua, etc. y es como un proceso más completo. Y además, también, porque las comunidades sordas, debido a la deserción escolar y la falta de acceso a la educación, muchas veces su capacidad de desarrollar la lengua, aún, la Lengua de Señas es menor porque no han podido desarrollarse académicamente; entonces, el vocabulario es mucho menor; por ejemplo, uno de los grandes desafíos que hay, yo tengo un amigo sordo costarricense que estudia Derecho, en LESCO no tiene muchas palabras en terminología específica que se refiere en Derecho; entonces, es una de las carreras más difíciles desde ese punto de vista porque es una carrera en la cual, el uso del lenguaje escrito y oral es muy importante y entonces, desarrollar equivalentes es muy difícil.

Te estoy diciendo todo esto porque en comunidades es en donde las personas sordas hoy en día tienen unos niveles educativos muy bajos y un nivel de desarrollo de su lengua materna, la Lengua de Señas, muy bajo, no es muy sencillo dar el salto al sistema internacional; es como en cualquier idioma: Tú primero aprende muy bien Español y en Perú que tienen tantas lenguas reconocidas pueden decir: Mi primera lengua fue el Quechua; mi segunda lengua, el Español y cuando yo ya era muy fuerte en esas lenguas, ya puedes aprender mejor una tercera lengua. Con la Lengua de Señas funciona exactamente igual. Entonces, no sé yo qué tan fácil sea dar ese salto y no sé cuál es el nivel de estandarización de uso de la Lengua de Señas Peruana en todo el Perú porque, ese es otro de los retos: Probablemente, la comunidad sorda de la Amazonía peruana puede tener terminología y señas distintas a las usadas por la comunidad sorda de los Andes; entonces, esas son también cosas como importantes. Entonces, me parece interesante esta pregunta porque al mismo tiempo te abre la oportunidad de empezar a exponer a la comunidad local al Sistema Internacional. Bueno, en el entendido que el Estado tiene una obligación primaria de garantizar que las personas sordas puedan ser educadas en su lengua materna como primera opción y luego, desarrollar sus habilidades lingüísticas en otros idiomas incluidos el español, el quechua o el que sea el primer idioma hablado dentro de sus comunidades. No sé si las comunidades quechua-hablantes en Perú tienen su propia lengua de señas; si fuera así, desarrollan su lengua de señas a partir de los conceptos y la cosmovisión quechua que sería bastante diferente a la del español. En fin, es un tema complejo, pero, interesante que se piense. La prioridad sería que la gente pudiera desarrollarse sólidamente su Lengua de Señas, que se use la LS en su país porque eso los va a habilitar después para lo que sea: Si vos tienes buenas bases educativas puedes aprender muchos idiomas; pero, si no las tienes va a ser difícil.

El sistema internacional en LSP es complejo porque las personas sordas ni siquiera manejan el sistema nacional, pero, sí es importante, pues, les da la posibilidad de aprender inglés. Lo que pasa es que podría generar confusión. El sistema intencionalidad en LSP se usa, por ejemplo, en Ginebra o Nueva York cuando tienes personas sordas viniendo de todo el mundo. En la ONU, donde yo trabajé, normalmente se discuten los temas en inglés, español, francés, árabe,

Ruso y Chino; entonces, cualquier persona que hable en esos seis idiomas va a ser interpretada en esos idiomas porque son los más hablados y algunos, por una connotación política: Son lenguas mundiales. Pero, imagínate: Con la Lengua de Señas no existe eso; no existe el español que se habla en toda Latinoamérica independientemente que tengamos todas las lenguas indígenas y los desafíos que eso genera, hay un buen grupo de gente que se va a comunicar en Español. Con la Lengua de Señas sería infinito. Solo en Perú podrían haber 4, 5, 6, 7 o más tipos de Lengua de Señas desarrolladas por las comunidades sordas. Entonces, es muy difícil encontrar recursos para interpretar y ni siquiera es posible tener tantos intérpretes de señas en una pantalla como para que, el que viene de Costa Rica, Francia, Holanda o Sierra Leona puedan entender. Entonces, lo que las personas sordas han hecho es irse poniendo de acuerdo en un sistema internacional que no es una lengua porque es algo creado, es decir, se pusieron de acuerdo en que tal seña en el Sistema Internacional va a significar tal cosa, además que es bastante sofisticada. Creo que, mientras más personas sordas tengan conocimiento de su lengua, más fácilmente van a entender el sistema, pero, no me parecería a mí una prioridad en tanto, la comunidad sorda en el Perú siga siendo analfabeta. Cuando tengan acceso a la educación articulada, educada en su Lengua de Señas, entonces, sí. Un ejemplo de ello es Susana Stiglich.

PREGUNTA N°10

En cuanto a usabilidad, ¿Qué recomendaciones daría a quienes se encargan de diseñar webs gubernamentales inclusivas?

Todos los materiales audiovisuales tienen que tener como mínimo un buen subtítulo; eso, no significa subtítulo automático (aunque en el peor de los casos es una buena opción cuando no se tiene ningún otro recurso), pues, normalmente no tiene la característica de un “closed caption” (subtitulado) en donde se resumen las ideas, donde entran los matices (incluso a veces, matices de voz, susurrando); eso no te lo hace una cosa automática que simplemente transmite lo que te dice. Entonces, esas medidas de accesibilidad son recomendaciones que tienen que estar allí para que la gente pueda tener la misma experiencia sobre los materiales que está recibiendo: Si la persona que está comunicando grita, pues, tiene que haber una pauta que diga “Catalina, grita”; “¡Oh, Dios! y así porque, cambia completamente el mensaje. Esa sería mi preocupación respecto al desarrollo de las webs accesibles que es muy importante, sobre todo en materiales audiovisuales. Se me hace muy difícil porque nunca vamos a tener capacidad de transformar todo el contenido escrito a Lengua de Señas, sobre todo, cuando muchos de esos idiomas no están suficientemente desarrollados y no tenemos todavía inteligencia artificial que haga una buena traducción en Lengua de Señas. Imagínate transformar todo en Lengua Escrita: Lo que realmente necesitamos para que las personas sordas tengan acceso a toda la información es darles las herramientas educativas para que sean personas alfabetizadas. Esa sería mi preocupación, pero, yo entiendo que las páginas web tienen que tener lugares en donde haya materiales audiovisuales sencillos de entender, donde haya Lengua de Señas o “closed caption” y en donde se establezca con claridad las pautas de comunicación inclusivas, es decir, para que las personas sordas puedan entender lo que se quiere comunicar. Esto es fundamental, sobre todo para páginas web que tienen información trascendental para el ejercicio de derechos o para la seguridad de las personas, por ejemplo, cómo compartir información sobre las medidas de higiene y prevención en casos de pandemia y otros para las personas sordas. Cuánta de la publicidad no está hecha para la comunidad sorda; por ejemplo, la que se pasa por radio, ¿cómo se compensa esto si no pueden oír? ¿Cómo hacemos para que la información de la televisión sea más accesible? Sé que esto va más allá de las webs, pero, es importante porque, si buscas

en la web una noticia de la radio o Tv donde está saliendo información sobre un tsunami, un terremoto, una pandemia, una protesta en Perú, ¿cómo te aseguras que esa información le esté llegando a la persona sorda de la mejor manera?

Anexo 15

Transcripción de la entrevista 3 – Especialista

Título: ANÁLISIS DE LA PÁGINA WEB DEL CONSEJO NACIONAL PARA LA INTEGRACIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD (Conadis) EN LIMA METROPOLITANA. AÑO 2003

GUIA DE ENTREVISTA

1. **Buen día:** Soy Bachiller egresada de la Facultad de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Jaime Bausate y Meza. Esta entrevista tiene como objetivo es realizar un “Análisis de la página web del Conadis en Lima Metropolitana. Año 2003”.
2. La finalidad es poder sustentar y así obtener el grado de Licenciada en Periodismo.

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

Instrucciones:

A continuación, le presento una serie de preguntas. Necesito que me apoye con su valiosa opinión de experta. **Puede expresar todo lo que desee respecto a la pregunta realizada.** Gracias.

Lic. Entrevistado 3

PREGUNTA N°1.-

¿Qué webs inclusivas existen a nivel gubernamental en el país que Ud. reside?

Honestamente no he buscado, solo conozco la página del Conadis que tiene el mismo formato que todas las páginas del gobierno, excepto que esta cuenta con videos de Youtube donde sale un intérprete de LSP.

PREGUNTA N°2

Además de la WCAG Web Content Accessibility Guidelines es la que contiene las pautas universales mínimas para crear webs inclusivas ¿considera usted que es la más completa o hay algunas otras que podrías recomendarnos y por qué?

Lamentablemente no conozco, solo puedo dar recomendaciones en base a mi propia experiencia como persona sorda.

PREGUNTA N°3

¿Cómo ve Ud., los aspectos de accesibilidad de la web del Conadis? ¿Qué falta por hacer?

Como toda página del gobierno, usan palabras complicadas y mucho texto (texto por aquí, texto por allá). Se debe darle sencillez y claridad a la página.

PREGUNTA N°4

Desde la organización en la que trabaja o ha trabajado temas de inclusión, ¿dan algún tipo de apoyo a otros países sobre cómo crear una web inclusiva que esté dirigida específicamente a personas con discapacidad auditiva?

La empresa donde trabajo no toma en cuenta la inclusión, pero creo que es porque trabajamos con entidades financieras y la información que manejamos es mayormente números y códigos que tanto oyentes como personas con discapacidad auditiva pueden entender.

PREGUNTA N°5

¿Cuáles son las consideraciones más modernas de nuestro tiempo en cuanto a la creación o rediseño de una web inclusiva?

Sorry, pero yo no trabajo con creación y diseño de páginas web, no sabría decirte.

PREGUNTA N°6

¿Está normado y existe algún sistema de control de parte del país donde reside acerca del cumplimiento de las pautas mínimas de accesibilidad para la creación o el rediseño de una web inclusiva gubernamental?

No lo sé la verdad :(pero, lamentablemente, por el tipo de gobierno que tenemos, no creo que exista un sistema de control.

PREGUNTA N°7

Sabemos que la construcción de oraciones que entienden las personas con discapacidad auditiva es distinta a la de un oyente: ¿Qué aspectos principales deberían considerarse al momento de subtitar material visual?

Sencillez en las frases, mientras menos palabras uses para explicar algo, es mejor. Y si es posible, usar palabras sencillas como para un niño de 6-7 años.

PREGUNTA N°8

¿Por qué es importante subtitar la música incidental para que un material audiovisual pueda ser comprendido por las personas con discapacidad auditiva?

La música incidental, personalmente me ayuda a imaginar la escena, a entender el contexto, y me parece importante subtitarla o en todo caso hacer como en Netflix donde muestran una pequeña descripción como "música siniestra" o "música alegre". Me basta eso para tener una idea.

PREGUNTA N°9

Aunque la Lengua de Señas es distinta en cada país, hay algunas señas que se usan de forma internacional ¿Le parecería pertinente incorporarlas a un proyecto web inclusivo peruano, por ejemplo? ¿Por qué?

Creo que por el momento no es tan importante, mejor concentrar esfuerzos en hacer entendible e inclusivo con Lengua de Señas Peruanas y más adelante ya ampliarlo a lenguas internacionales.

PREGUNTA N°10

En cuanto a usabilidad, ¿Qué recomendaciones daría a quienes se encargan de diseñar webs gubernamentales inclusivas?

- Usar palabras sencillas, como para niños, para que sea fácil de entender
- Usar medios audiovisuales como apoyo, como gráficos, vídeos explicativos, infografías, etc.
- Usar poco texto, solo lo necesario.

Anexo 16

Transcripción de la entrevista 4 – Especialista

Título: ANÁLISIS DE LA PÁGINA WEB DEL CONSEJO NACIONAL PARA LA INTEGRACIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD (Conadis) EN LIMA METROPOLITANA. AÑO 2003

GUIA DE ENTREVISTA

1. **Buen día:** Soy Bachiller egresada de la Facultad de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Jaime Bausate y Meza. Esta entrevista tiene como objetivo es realizar un “Análisis de la página web del Conadis en Lima Metropolitana. Año 2003”.
2. La finalidad es poder sustentar y así obtener el grado de Licenciada en Periodismo.

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

Instrucciones:

A continuación, le presento una serie de preguntas. Necesito que me apoye con su valiosa opinión de experto. **Puede expresar todo lo que desee respecto a la pregunta realizada.** Gracias.

Mg. Entrevistado 4

PREGUNTA N°1.-

¿Qué webs inclusivas existen a nivel gubernamental en el país que Ud. reside?

Varias están incluyendo medidas de accesibilidad, principalmente para que sean accesibles para lectores de pantalla mas no con otras medidas para la comunidad sorda. Algunos ejemplos variados son:

- Municipalidad de Lima
- Sunat
- Universidad San Marcos

PREGUNTA N°2

Además de la WCAG Web Content Accessibility Guidelines que contiene las pautas universales mínimas para crear webs inclusivas ¿considera usted, que es la más completa o hay algunas otras que podrías recomendarnos y por qué?

Las que he usado son TAW (test de accesibilidad web) y Wave (web accessibility evaluation tool). La verdad, no soy tester de accesibilidad web, o tengo algún interés particular en esto. Por ello solo me he limitado a usar como para testear, mas no he indagado sobre cuales son mejores o cuales son las que tienen mejores lineamientos.

PREGUNTA N°3

¿Cómo ves los aspectos de accesibilidad de la web del Conadis? ¿Cree que es adecuada?

No, no lo es. Le hice el test TAW, y tiene muchos temas que tiene que solucionar.

El formato de las páginas web del estado no resultan nada fáciles para navegar y encontrar información.

PREGUNTA N°4

Desde la organización en la que trabaja o ha trabajado temas de inclusión, ¿dan algún tipo de apoyo a otros países sobre cómo crear una web inclusiva que esté dirigida específicamente a personas con discapacidad auditiva?

Esta pregunta no la puedo responder, porque no puedo responder por las organizaciones que trabajo.

PREGUNTA N°5

¿Cuáles son las consideraciones más modernas de nuestro tiempo en cuanto a la creación o rediseño de una web inclusiva?

Accesibilidad, facilidad de uso, que incluya diseño universal y que sea compatible con los lectores de pantalla y otros que utilizan herramientas para navegar la web.

PREGUNTA N°6

¿Está normado o existe algún sistema de control de parte del país donde reside acerca del cumplimiento de las pautas mínimas de accesibilidad para la creación o el rediseño de una web inclusiva gubernamental?

Solo sé que existe una la Resolución Ministerial N° 231-2019-PCM. Más allá de los avances no tengo información.

PREGUNTA N°7

Sabemos que la construcción de oraciones que entienden las personas con discapacidad auditiva es distinta a la de un oyente: ¿Qué aspectos principales deberían considerarse al momento de subtítular material visual?

No, esta pregunta no es correcta. No es que construyamos las oraciones de manera diferente, lo que sucede es que el español es la segunda lengua de las personas sordas. La lengua de señas peruana tiene su propia gramática distinta del español. El subtítulado, debe ser fiel al idioma que se emite, es decir, si se emite en español, deberá seguir su estructura gramatical tal cual. Si el video está en LSP, entonces también tendría que salir el subtítulado con la traducción al español. Nada de resumir o cambiar el fraseo.

PREGUNTA N°8

¿Por qué es importante subtítular la música incidental para que un material audiovisual pueda ser comprendido por las personas con discapacidad auditiva?

Todo material audiovisual que cuente con subtítulos debe incluir la descripción de los sonidos que sean relevantes, por ejemplo, la música, sonidos de fondo que sean relevantes, tono de voz, entre otros. Esa información nos permite acceder a información que muchas veces está en los sonidos que no captamos.

PREGUNTA N°9

Aunque la Lengua de Señas es distinta en cada país, hay algunas señas que se usan de forma internacional ¿Le parecería pertinente incorporarlas a un proyecto web inclusivo peruano? ¿Por qué?

No, para información oficial del estado peruano, debe usarse lengua de señas peruana. Solamente usar la internacional en contextos internacionales. Pero para las páginas webs peruanas, solo lengua de señas peruana.

PREGUNTA N°10

En cuanto a usabilidad, ¿Qué recomendaciones daría a quienes se encargan de diseñar webs gubernamentales inclusivas?

Hacer focus group con personas sordas para que prueben la web antes de lanzarla para que puedan hacer los ajustes y mejoras en el proceso hasta que esté lista para su lanzamiento.

Anexo 17

Transcripción de la entrevista 1 – Persona con discapacidad auditiva

Instrumento de recolección de datos para personas con discapacidad auditiva

Al no haber aún en el Perú, un sistema educativo con equidad y al ser el español la segunda lengua de las Personas Sordas, se les dificulta escribir con perfección este idioma. Por ello, se aclara que se trata de una transcripción literal que luego ha sido procesada.

CUESTIONARIO

Título: Análisis de la página web del Consejo Nacional para la integración de la persona con discapacidad (Conadis) en Lima Metropolitana. Año 2023

Sr. Entrevistado 1

Pregunta 1.-

¿Puedes usar tú mismo(a) la web del Conadis o necesitas ayuda? ¿Por qué?

Puedo usarlo por mi propia cuenta, no tengo inconvenientes ni una barrera.

Sin embargo, no estoy de acuerdo con el formato planteado. Como miembro de la Comunidad Sorda, no está adaptado sino inclusivo, que son dos términos diferentes; y eso pues no es un guía completo de proceso de trámite para el usuario Sordo.

Pregunta 2.-

¿Entiendes los subtítulos de los videos en las redes sociales, las películas o noticieros? ¿Por qué?

Dependiendo que formato conlleva, si es el “clásico” subtítulo automático proporcionado por IA, pues es un promedio de 80% a 90% de compresión, quedando distorsión u omisión de ciertas palabras. Distinto que es hecho por el editor de video, es 100% confiable.

Pregunta 3.-

¿Logras entender al intérprete de Lengua de Señas Peruana que aparece en el lado inferior derecho de la pantalla del televisor? ¿Por qué?

Siendo honesto, no del todo, hay “interpretes” que no cuenta con la preparación, a pesar de “años de experiencia”, no respeta las reglas metalingüísticas de la LSP, realizando en un total ESPAÑOL SIGNADO (la gramática de LSP al castellano literal), haciendo un esfuerzo mental y pues la información no llega del todo, haciendo énfasis que son TODOS LOS ITLSP que trabajan en los medios televisivos, ninguno es aceptable para mí.

Pregunta 4.-

¿Qué es lo más difícil de navegar en la web del Conadis? ¿Por qué?

La poca guía en LSP, se requiere un Modelo lingüístico (Persona Sorda competente en LSP) que especifique los detalles y pasos por realizar. Eso sería una adaptación ideal para la Comunidad Sorda y no un simple servicio de ITLSP.

Pregunta 5.-

¿Los colores, íconos, etc. de la web del Conadis te parecen amigables? ¿Qué se podría mejorar?

Es irrelevante para mí, lo importante siempre es la información completa en LSP.

Pregunta 6.-

¿Te demoras poco o mucho para encontrar algo en la web del Conadis? ¿Por qué?

Si, tardo por unos momentos, en una experiencia si no estoy familiarizado con la web, normalmente se suele hacer de forma presencial, contengo mayor información.

Anexo 18

Transcripción de la entrevista 2 – Persona con discapacidad auditiva

Instrumento de recolección de datos para personas con discapacidad auditiva

Título: ANÁLISIS DE LA PÁGINA WEB DEL CONSEJO NACIONAL PARA LA INTEGRACIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD (Conadis) EN LIMA METROPOLITANA. AÑO 2003

Al no haber aún en el Perú, un sistema educativo con equidad y al ser el español la segunda lengua de las Personas Sordas, se les dificulta escribir con perfección este idioma. Por ello, se aclara que se trata de una transcripción literal que luego ha sido procesada.

GUÍA DE ENTREVISTA

1. **Buen día:** Soy Bachiller egresada de la Facultad de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Jaime Bausate y Meza. Esta entrevista tiene como objetivo es realizar un “Análisis de la página web del Conadis en Lima Metropolitana. Año 2003”.
2. La finalidad es poder sustentar y así obtener el grado de Licenciada en Periodismo.

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

Instrucciones:

A continuación, le presento una serie de preguntas. Necesito que me apoye con su valiosa opinión como miembro de la Comunidad Sorda en nuestro país. Puede expresar todo lo que desee respecto a la pregunta realizada.

Gracias.

Sr. Entrevistado 2

PREGUNTA N°1.-

¿Puedes usar tú mismo(a) la web del Conadis o necesitas ayuda? ¿Por qué?

Sí, yo misma, pero no utilizo mucho la web. Pues prefiero lo presencial.

PREGUNTA N°2.-

¿Entiendes los subtítulos de los videos en las redes sociales, las películas o noticieros? ¿Por qué?

Sí, normalmente leo los subtítulos gracias al conocimiento de castellano escrito que tengo. Dependiendo del tipo de publicidad que se realice, es necesario poner intérprete de LSP porque no todas las personas sabemos leer los subtítulos.

PREGUNTA N°3.-

¿Logras entender al intérprete de Lengua de Señas Peruana que aparece en el lado inferior derecho de la pantalla del televisor? ¿Por qué?

Si es visible y cómodo el tamaño del cuadro en el que interpreta, es mucho mejor, así mismo, las personas Sordas deben tener derecho al acceso de la información que se les da en forma clara y directa.

No todos los intérpretes de LSP, que están dentro de Conadis, tienen conocimiento de LSP a nivel amplio y profundo, por lo que puedo entender a algunos.

PREGUNTA N°4.-

¿Qué es lo más difícil de navegar en la web del Conadis? ¿Por qué?

No la uso mucho; prefiero lo presencial.

PREGUNTA N°5.-

¿Los colores, íconos, etc. de la web del Conadis te parecen amigables? ¿Qué se podría mejorar?

Sí. Lo que me llamó más la atención es la escasez de interpretación de castellano a LSP porque, como se ha dicho, los Sordos somos usuarios de la LSP y tenemos el derecho al acceso.

PREGUNTA N°6.-

¿Te demoras poco o mucho para encontrar algo en la web del Conadis? ¿Por qué?

Sí, más o menos, porque pertenece a la web gobierno y aparecen otras ventanas.

Anexo 19

Transcripción de la entrevista 3 – Persona con discapacidad auditiva

Instrumento de recolección de datos para personas con discapacidad auditiva

Título: ANÁLISIS LA PÁGINA WEB DEL CONSEJO NACIONAL PARA LA INTEGRACIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD (Conadis) EN LIMA METROPOLITANA. AÑO 2003

Al no haber aún en el Perú, un sistema educativo con equidad y al ser el español la segunda lengua de las Personas Sordas, se les dificulta escribir con perfección este idioma. Por ello, se aclara que se trata de una transcripción literal que luego ha sido procesada.

GUIA DE ENTREVISTA

1. **Buen día:** Soy Bachiller egresada de la Facultad de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Jaime Bausate y Meza. Esta entrevista tiene como objetivo es realizar un “Análisis de la página web del Conadis en Lima Metropolitana. Año 2003”.
2. La finalidad es poder sustentar y así obtener el grado de Licenciada en Periodismo.

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

Instrucciones:

A continuación, le presento una serie de preguntas. Necesito que me apoye con su valiosa opinión como miembro de la Comunidad Sorda en nuestro país. Puede expresar todo lo que desee respecto a la pregunta realizada.

Gracias.

Sr. Entrevistado 3

PREGUNTA N°1.-

¿Puedes usar tú mismo(a) la web del Conadis o necesitas ayuda? ¿Por qué?

Yo mismo porque sé español o castellano.

PREGUNTA N°2.-

¿Entiendes los subtítulos de los videos en las redes sociales, las películas o noticieros? ¿Por qué?

Si a veces porque entiendo castellano como mi primer idioma materno, pero prefiero incluir intérpretes de LSP también.

PREGUNTA N°3.-

¿Logras entender al intérprete de Lengua de Señas Peruana que aparece en el lado inferior derecho de la pantalla del televisor? ¿Por qué?

Sí, pero no todos porque algunos interpretes no respetan la gramática de LSP

PREGUNTA N°4.-

¿Qué es lo más difícil de navegar en la web del Conadis? ¿Por qué?

No, porque tengo conocimientos de computación

PREGUNTA N°5.-

¿Los colores, íconos, etc. de la web del Conadis te parecen amigables? ¿Qué se podría mejorar?

Sí, hay que mejorar los subtítulos en fondo y mejorar agrandar un poco el cuadro donde están los intérpretes de LSP

PREGUNTA N°6.-

¿Te demoras poco o mucho para encontrar algo en la web del Conadis? ¿Por qué?

No