

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE ADMINISTRACION Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**TURISMO ACCESIBLE DE LA COMUNIDAD SORDA PARA LAS ACTIVIDADES
TURÍSTICAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2019**

Presentado por:

Bach. Ninfa Analía Castelo Baca

Bach. Stefhane Daysy Peña Blanco

Para optar al Título Profesional de

Licenciada en Turismo.

Asesora:

Dra. Roxana Julia Abarca Arrambide

CUSCO -PERÚ

2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: «TURISMO ACCESIBLE DE LA COMUNIDAD SORDA PARA LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2019»

presentado por: NINFA ANALIA CASTELO BACA con DNI Nro.: 73094889..... presentado por: STEFHANE DAYSY PEÑA BLANCO con DNI Nro.: 70417999..... para optar el título profesional/grado académico de LICENCIADO

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 5%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 10 de Junio..... de 2024.....



Firma

Post firma Roxas Julio Abarca DREAMBIDC

Nro. de DNI 23908183

ORCID del Asesor 0000-0002-9644-4591

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid:** 27259:360417056

NOMBRE DEL TRABAJO
TESISSS anita.docx

AUTOR
Ninfa Analía Castelo Baca

RECUENTO DE PALABRAS
20820 Words

RECUENTO DE CARACTERES
116823 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS
148 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO
6.5MB

FECHA DE ENTREGA
Jun 10, 2024 9:11 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME
Jun 10, 2024 9:14 AM GMT-5

● 5% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 4% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)
- Material citado

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mis padres con discapacidad auditiva Jorge Peña Mezahuanca y Daisy Blanco Gonzales, quienes fueron el principal pilar para realizar este trabajo de investigación, ya que desde muy niña me hicieron participe de la comunidad sorda a nivel Nacional. Es por ello que aprendí el idioma de lengua de señas peruana, para así poner en práctica en mi carrera profesional y contribuir con la sociedad.

A mi hermana Fiorella Mayling por su cariño, palabras de aliento, apoyo incondicional durante todo este proceso que hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompaña en todos mis sueños y metas.

Del mismo modo a mis familiares y amistades que continuamente me apoyaron.

Finalmente, a mi compañera de tesis con la cual trabajamos con armonía y dedicación.

STEFHANE DAYSY PEÑA BLANCO

DEDICATORIA

Esta tesis la dedicó a mis mamás Lilian Baca Borda y Natividad Borda García por ser parte de mi historia de vida y compañeras de esta; por los valores que me inculcaron y por siempre estar ahí.

A mi hermano Alberto Herrera Baca por ser mi inspiración y mis ganas de salir adelante para poder ser un buen ejemplo de vida para él.

A mi familia porque ese es mi lugar favorito para reconfortarme; gracias por ser como son conmigo.

A mis amigos que siempre estuvieron ahí por ser las personas tan grandiosas que son conmigo.

A mi compañera de tesis por acompañarme en esta etapa de nuestras vidas importante para las dos.

¡¡Y a Dios y a la Virgen por permitirme cumplir mis metas y sueños!!

Infinidad de gracias por darme todo lo que hoy tengo.

NINFA ANALIA CASTELO BACA

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestra gratitud a Dios, quien con su bendición hizo posible todo esto. profundo agradecimiento a la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, por ser la sede de todo el conocimiento adquirido en todos estos años, a la escuela profesional de Turismo, a nuestros profesores, en especial a nuestra asesora la Dra. Roxana Abarca Arrambide, principal colaboradora durante todo este proceso, quien, nos dio su dirección, enseñanzas. También a nuestro profesor Persy Ernesto Delgado por sus conocimientos y colaboración, lo cual nos permitió la culminación de este trabajo.

A la comunidad sorda de la ciudad del Cusco; a la asociación cultural de sordos del Cusco por ser parte de esta investigación.

LAS TESISISTAS.

PRESENTACION

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO SEÑORES DICTAMINANTES:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Carrera Profesional de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, presentamos la tesis titulada **TURISMO ACCESIBLE DE LA COMUNIDAD SORDA PARA LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2019**, con el fin de optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo.

Con el presente trabajo de investigación pretendemos realizar mejoras en las actividades turísticas del centro histórico del Cusco por medio de una guía de capacitación para atención de turistas con discapacidad auditiva.

Esperamos que el presente trabajo contribuya a que se desarrollen otras investigaciones más exhaustivas sobre la importancia del turismo accesible de la comunidad en el centro Histórico de la ciudad Cusco. Con el que esperamos cubrir expectativas y apoyar al desarrollo de la actividad turística.

Atentamente,
Br. Ninfa Analía Castelo Baca y

Br. Stephane Daysy Peña Blanco.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva por título **TURISMO ACCESIBLE DE LA COMUNIDAD SORDA PARA LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2019**, el cual se elaboró bajo un diseño no experimental y de tipo correlacional y descriptivo. Se tuvo como objetivo el determinar el grado de relación del turismo accesible de la comunidad sorda en las actividades turísticas del centro histórico de la ciudad del Cusco. Se hace un desarrollo de la siguiente:

Primera parte, “Planteamiento del problema “se formuló el planteamiento de los problemas, objetivos, justificación y delimitación de la investigación. Se desarrolló el marco teórico, marco conceptual y antecedentes vinculados a nuestra investigación, en los ámbitos: internacional, nacional, local, metodologías de la investigación.

Capítulo I, “Diagnóstico Situacional” hace referencia al análisis del problema que se tiene respecto a actividades turísticas destinadas a personas con discapacidad auditiva, lo que se conoce como Turismo accesible.

Capítulo II, “Diseño Metodológico” se describe sobre metodología de la investigación, caracterizando al presente trabajo de investigación de diseño no experimental y de tipo correlacional y descriptivo. Así mismo se muestran los resultados obtenidos en el trabajo de campo que a través de encuestas que realizamos a las agencias de viaje y a la misma comunidad sorda obtuvimos los resultados sobre cómo se desarrolla el turismo accesible.

Capítulo III, Para un adecuado desarrollo del turismo accesible de la comunidad de sorda para las actividades turísticas del centro histórico de la ciudad del Cusco, se ha querido aportar con propuestas relacionadas a la capacitación de la atención de turistas con discapacidad auditiva. es por ello que en este capítulo se determina nuestras conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves: Turismo Accesible, Actividades Turísticas, Comunidad

ABSTRACT

The present research work is entitled **ACCESSIBLE TOURISM OF THE DEAF COMMUNITY FOR TOURIST ACTIVITIES OF THE HISTORIC CENTER OF THE CITY OF CUSCO 2019**, which was developed under a non-experimental and correlational and descriptive design. The objective was to determine the degree of relationship of accessible tourism of the deaf community in the tourist activities of the historic center of the city of Cusco. A development of the following is made:

First part, "Problem approach" formulated the approach of the problems, objectives, justification and delimitation of the investigation. The theoretical framework, conceptual framework and background related to our research were developed, in the areas: international, national, local, research methodologies.

Chapter I, "Situational Diagnosis" refers to the analysis of the problem that exists regarding tourist activities aimed at people with hearing disabilities, which is known as accessible tourism.

Chapter II, "Methodological Design" describes the research methodology, characterizing the present research work of non-experimental design and correlational and descriptive type. Likewise, the results obtained in the field work are shown, which through surveys that we carried out with travel agencies and with the deaf community itself, we obtained the results on how accessible tourism is developed.

Chapter III, for an adequate development of accessible tourism for the deaf community for tourist activities in the historic center of the city of Cusco, we wanted to contribute with proposals related to the training of attention to tourists with hearing disabilities. That is why in this chapter our conclusions and recommendations are determined.

Keywords: Accessible Tourism, Tourist Activities, Deaf Community, Tourist

INDICE

1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1.	Situación Problemática.....	15
1.2.	Problema Objeto de Investigación e Interrogante.....	19
1.2.1.	Problema General.....	19
1.2.2.	Problemas Específicos.....	19
1.3.	Objetivos.....	19
1.3.1.	Objetivo General.....	19
1.3.2.	Objetivos Específicos.....	19
1.4.	Justificación de la Investigación.....	20
1.4.1.	Justificación Metodológica.....	20
1.4.2.	Justificación Práctica.....	20
1.4.3.	Justificación Social.....	20
1.5.	Delimitación de la Investigación.....	20
1.5.1.	Delimitación Temporal.....	21
1.5.2.	Delimitación Espacial.....	21
1.5.3.	Delimitación Conceptual.....	21
1.6.	Limitaciones de la Investigación.....	21
1.6.1.	Limitación Metodológica.....	21
1.6.2.	Limitación de Tiempo.....	21
1.6.3.	Limitación Económica.....	21

1.7.	Marco Teórico y conceptual	21
1.7.1.	Antecedentes de Estudio	22
1.7.2.	Antecedentes Internacionales	22
1.7.3.	Antecedentes Nacionales	24
1.7.4.	Antecedentes Locales.....	27
1.8.	Bases Teóricas.....	28
1.8.1.	El Turismo	28
1.8.2.	La Accesibilidad	29
1.9.	Marco Conceptual	34
1.9.1.	Ayudas técnicas	34
1.9.2.	Comunicación.....	34
1.9.3.	Comunidad Sorda	35
1.9.4.	Lenguaje.....	35
1.9.5.	Personas con discapacidad	36
1.9.6.	Segmento de los discapacitados y el turismo	36
1.9.7.	Turismo Accesible	37
1.9.8.	Tipos de discapacidad	37
1.9.9.	Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico	38
1.9.10.	Turismo	38
1.9.11.	Turismo Social.....	39
1.9.12.	Ventajas del turismo accesible.....	39

1.10.	Marco Normativo Legal.....	39
1.10.1.	Ley N° 29535 Ley que Otorga Reconocimiento Oficial a la Lengua de Señas Peruana	40
1.10.2.	Ley N° 29408 -Ley general de Turismo.....	40
1.10.3.	Ley de Protección al Turista y Facilitación Turística	40
1.12.	Hipótesis.....	42
1.12.1.	Hipótesis General.....	42
1.12.2.	Hipótesis Específicas	42
1.13.	Variables	42
1.13.1.	Variable Independiente	42
1.13.2.	Variable Dependiente.....	42
1.13.4.	Operacionalización de Variables	43
1.	CAPITULO I DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA ZONA DE ESTUDIO ..	47
1.1.	Aspectos generales	47
1.1.1.	Reseña Histórica	47
1.2.	Aspectos Demográficos	47
1.2.1.	Ubicación y Superficie	47
1.2.2.	Superficie	50
1.2.3.	Clima y Acceso	51
1.2.4.	Temperatura promedio	51
1.3.	Aspectos Económicos.....	51
1.3.1.	Actividad turística.....	51

1.4.	Diagnostico situacional de la actividad turística en el centro histórico de la ciudad del Cusco para personas con discapacidad auditiva.	52
1.4.1.	Preferencias y razones de los turistas con discapacidad auditiva en las actividades del Centro histórico del Cusco.....	52
1.4.2.	Las Actividades Turísticas que se realizan en el Centro histórico del Cusco. 53	
1.4.3.	Como los turistas con discapacidad auditiva pueden realizar una Actividad Turística en el Centro Histórico del Cusco.....	54
1.4.4.	Principales actividades turísticas que realizan los turistas con discapacidad auditiva en el centro histórico del Cusco.....	54
1.4.5.	Análisis FODA del turismo accesible de la comunidad sorda en las actividades turísticas del centro histórico del Cusco.....	54
2.	CAPITULO II METODOLOGIA.....	57
2.1.	Metodología de Investigación Científica.....	57
2.1.1.	Enfoque de la Investigación.....	57
2.1.2.	Diseño de la Investigación.....	57
2.1.3.	Tipo de la Investigación	57
2.1.4.	Nivel de Investigación.....	58
2.2.	Población y Muestra de la Investigación	58
2.2.1.	Población.....	58
2.3.	Determinación de la Muestra	59
2.4.	Técnica e instrumento de recolección de datos.....	59
2.4.1.	Técnicas	59
2.4.2.	Instrumentos	60
2.5.	Procesamiento y Análisis de Datos	60

2.6.	Resultados, análisis e interpretación de datos	60
2.6.1.	Resultados de las encuestas realizadas	60
2.7.	Prueba de Hipótesis	93
2.7.1.	Hipotesis general	93
3.	CAPITULO III SISTEMA DE PROPUESTAS	94
3.1.	PROPUESTA.....	94
3.1.1.	NOMBRE DE LA PROPUESTA: IMPLEMENTACION DE UNA GUIA DECAPACITACION PARA LA ATENCION DE TURISTAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.	94
3.1.2.	NOMBRE DE LA PROPUESTA: IMPLEMENTAR UNA NORMA REGIONAL QUE OBLIGUE A QUE LOS CENTROS TURISTICOS Y AGENCIAS DE TURISMO TENGAN OBLIGATORIAMENTE CADA DE 100 GUIAS UNO QUE PUEDA COMUNICARSE CON SEÑAS.....	96
3.1.4.	NOMBRE DE LA PROPUESTA: IMPLEMENTAR EL LENGUAJE ESPECIALIZADO EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO.	98
3.1.5.	NOMBRE DE LA PROPUESTA: IMPLEMENTACION DE UN CURSO DE LENGUAJE DE SEÑAS PARA LOS GUIAS Y PERSONAL DE TURISMO	100
3.2.	GUIA DE CAPACITACION PARA ATENCION DE TURISTAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA	101
4.	CONCLUSIONES	128
5.	RECOMENDACIONES	130
6.	Bibliografía.....	131
7.	ANEXOS	134

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Genero.....	62
Tabla 2 Edad	63
Tabla 3 Grado de discapacidad	64
Tabla 4 Ocupación o profesión.....	65
Tabla 5 ¿Usted realizo o realiza actividades turísticas?	68
Tabla 6 ¿Al realizar las actividades turísticas existen las facilidades tecnológicas	69
Tabla 7 ¿Cuándo realizas actividades turísticas vienes con algún acompañante?	70
Tabla 8 ¿Considera usted que Existen atractivos turísticos habilitados para el turismo con discapacidad auditiva en la ciudad del Cusco?.....	71
Tabla 9 ¿Alguna vez utilizaste aparatos tecnológicos que te faciliten realizar el turismo?	72
Tabla 10 ¿Tienes conocimiento acerca de Leyes y políticas que promuevan el turismo para personas con discapacidad auditiva?.....	73
Tabla 11 ¿Prefieres realizar el turismo cultural?	74
Tabla 12 ¿Prefieres realizar el turismo de naturaleza?.....	75
Tabla 13 ¿Prefieres realizar el turismo de aventura?	76
Tabla 14 ¿Prefieres realizar el turismo de reuniones?.....	77
Tabla 15 ¿Prefieres realizar el turismo rural comunitario?	78
Tabla 16 ¿Te gustaría realizar turismo en el centro histórico del Cusco?.....	79
Tabla 17 ¿Las facilidades e infraestructura de la ciudad del Cusco te motivan a realizar	80
Tabla 18 ¿Encuentras servicios de restaurante turístico adecuados para personas con	81
Tabla 19 ¿Encuentras agencias de viajes que presten servicio a personas con discapacidad auditiva?	82
Tabla 20 ¿Encuentras guías de turismo que presten servicio a personas con discapacidad auditiva?	83

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Genero	62
Ilustración 2 Edad.....	63
Ilustración 3 Grado de discapacidad.....	64
Ilustración 4 Ocupación o profesión.....	65
Ilustración 5 ¿Usted realizo actividades turísticas?.....	68
Ilustración 6 ¿Al realizar las actividades turísticas existen las facilidades tecnológicas?	69
Ilustración 7 ¿Cuándo realizas actividades turísticas vienes con algún acompañante?.....	70
Ilustración 8 ¿Considera usted que Existen atractivos turísticos habilitados para el turismo con discapacidad auditiva en la ciudad del Cusco?	71
Ilustración 9 ¿Alguna vez utilizaste aparatos tecnológicos que te faciliten realizar el turismo?	72
Ilustración 10 ¿Tienes conocimiento acerca de Leyes y políticas que promuevan el turismo para personas con discapacidad auditiva?	73
Ilustración 11 ¿Prefieres realizar el turismo cultural?	74
Ilustración 12 ¿Prefieres realizar el turismo de naturaleza?	75
Ilustración 13 ¿Prefieres realizar el turismo de aventura?	76
Ilustración 14 ¿Prefieres realizar el turismo de reuniones?	77
Ilustración 15 ¿Prefieres realizar el turismo rural comunitario?	78
Ilustración 16 ¿Te gustaría realizar turismo en el centro histórico del Cusco?	79
Ilustración 17 ¿Las facilidades e infraestructura de la ciudad del Cusco te motivan a realizar actividades turísticas?.....	80
Ilustración 18 ¿Encuentras servicios de restaurante turístico adecuados para personas con..	81
Ilustración 19 ¿Encuentras agencias de viajes que presten servicio a personas con.....	82
Ilustración 20 ¿Encuentras guías de turismo que presten servicio a personas con discapacidad auditiva?.....	83

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación Problemática

Desde sus comienzos, el turismo accesible se ha definido como aquel que asegura que las personas con discapacidades físicas, mentales o sensoriales puedan disfrutar plenamente de las experiencias turísticas. Por otro lado, el turismo social tiene una perspectiva más amplia al dirigirse a combatir las desigualdades y la exclusión, abarcando a aquellos con diferentes trasfondos culturales, recursos económicos limitados o que residen en áreas menos privilegiadas. En resumen, ambos tipos de turismo trabajan hacia la realización de un turismo inclusivo para todos. (SORDOS, 2020)

En Colombia se realizó un estudio de enfoque turismo inclusivo, con el objetivo de ponerlo en práctica, donde se realizó un programa para personas en condición de discapacidad incluidas en este sector de Colombia, ya que es un tema y un mercado olvidado o con poca actividad según el Estudio nacional de oferta y demanda turística, para personas con discapacidad la cual fue elaborada por la asociación colombiana de sordo ciegos Surcore, que menciona que en Colombia hay una amplia demanda turística por parte de las personas en condición de discapacidad. (OMS, 2001)

En España se realizaron logros importantes para el turismo accesible de personas con discapacidad auditiva como:

- Primera Guía Oficial de Turismo con la Lengua de Signos Española (LSE) y con discapacidad auditiva en España (2008).
- Visitas guiadas por la ciudad de Madrid y en la Comunidad de Madrid.
- Reportajes en el Programa «*En Lengua de signos*» de visitas guiadas al **Museo Sorolla** (11/12/2010) y Monasterio del Escorial + Exposición pintor Navarrete «*El mudo*» (04/02/2018).
- Colaboración con el **Museo Sorolla** con visitas guiadas en lengua de signos para sordos (Enero – Feb – Marzo – Jun 2011 y Jun 2017).

- Ponencia en Jornada sobre “**Discapacidad Auditiva. Derechos y Servicios**” en Salamanca. “*La primera guía turística sorda: un paso más*” (2011).
- Colaboración con el **Museo Reina Sofía** con visitas guiadas, en lengua de signos y en oral, de la “Exposición del pintor sordo americano *James Castle*” (Jun – Jul - Sept. 2011).
- Impartición semanal en Lengua de Signos a informadores turísticos de la Comunidad de Madrid – *Mad about info* (2012).
- Presentación como ponente de mi proyecto en el “*IV Congreso Internacional de Turismo para Todos*” organizado por la ONCE en Ávila (2013).
- Premio Finalista **HERMESTUR 2015** (Premio a la profesionalidad, valores humanos y el trabajo por el asociacionismo profesional en el sector turístico).
- Ponencia en Museo Reina Sofía “*Encuentro inclusivo de profesionales*” (2018). (SORDOS, pág.)

Promperú ha publicado el informe "Turismo para personas con discapacidad: Un segmento en desarrollo" con el objetivo de proporcionar información relevante a diversos actores del sector turismo, como empresarios, analistas de mercado, autoridades y personas interesadas. Este documento destaca las oportunidades, necesidades y requisitos relacionados con el turismo accesible, un segmento que está ganando cada vez más relevancia y que podría representar una interesante oportunidad de mercado para el Perú.(Promperú, 1999)

En la Provincia del Cusco, existe la asociación cultural de sordos del Cusco, los cual están integrados por 275 socios activos, con discapacidad auditiva y de lenguaje; la mayoría de ellos usan como idioma principal la lengua de señas peruana, están inscritos en registros públicos, cuentan con personería jurídica, entre varones y mujeres en la edad promedio de 18 a 60 años, las mujeres se dedican a los hace res del hogar ,corte y confección y artesanía ,mientras que los varones trabajan en el sector público en el área de construcción civil y limpieza pública

en pequeños porcentajes laboran en el sector turístico en el área de hotelería ,también se dedican a realizar actividades turísticas a nivel nacional con las demás asociaciones del Perú; participando de congresos, seminarios de turismo cultural y deportivo de la comunidad sorda. Siendo así la sede del segundo congreso deportivo y cultural en la ciudad del Cusco en el año 2015, donde congreso a más de 200 sordos de las diferentes regiones del país.

Se requiere de una buena planificación para que ellos puedan analizar la información del producto y todos los detalles que faciliten su estadía en el lugar escogido como punto de visita, una planificación que se encuentre a su alcance y puedan observar a detalle cada uno de los servicios y beneficios que se les ofrezca, otro punto de vista es la infraestructura de transporte ya que este aun es un obstáculo para ellos porque los medios de transporte no tienen facilidades para que ellos puedan movilizarse en todo el recorrido que deben de realizar ya que siempre encuentran barreras o dificultades para poder realizar sus actividades de manera normal, otra barrera existente es la comunicación que se maneja ya que estas personas no se comunican como los demás y requieren de personas especializadas o traductores que puedan mantenerlos informados y de la misma forma puedan emitir lo que piensan entre otros aspectos, estos aspectos demuestran la falta de un turismo accesible para ellos que les brinde beneficios y no los excluya del grupo ya que ellos también buscan tener las mismas oportunidades y facilidades al igual que todos.

Dentro de nuestra localidad las agencias de turismo no cuentan con personal calificado para poder realizar servicios turísticos a través de un lenguaje de señas, puesto que son pocas las que ofrecen este servicio y que mucha de estas agencias no tiene conocimiento de este sector de turistas.

En vista de las barreras existentes en este problema, se buscará generar un mercado de oferta sobre los servicios turísticos para la comunidad de sordos. el cual sería una solución que existan programas por parte del estado donde las agencias cuenten con el personal capacitado para

manejar el lenguaje de señas de esta manera se podrá buscar la equidad social haciendo valer nuestros derechos por igual, el contar con personas capacitadas que sepan entenderlos y de igual forma puedan emitir los mensajes e ideas que tengan. Por otro lado, las autoridades se ven inmersos para cambiar esta realidad optando por proporcionar calidad de vida para la sociedad buscando mayores opciones para este tipo de comunidades y otras que presentan iguales mayores necesidades.

El turismo accesible en la ciudad del Cusco es muy limitado, existen muy pocas agencias de viajes y turismo pertenecientes al sector privado que vienen trabajando, desarrollando y adecuando los servicios turísticos a este nuevo segmento de mercado. Sin embargo, a pesar del trabajo continuo que realizan sus servicios están orientados mayormente a turistas con discapacidad física. Los turistas que tienen discapacidad auditiva son los más perjudicados porque hasta la fecha ellos se adaptan a los servicios que brindan los prestadores de servicios turísticos, intentando de alguna manera realizar actividades turísticas. Es por ello que se identificó y se vio la necesidad de investigar los problemas que conlleva esta inadecuada práctica de actividades turísticas.

El gobierno local a través de la GERCETUR CUSCO, impulsa viajes de turismo social con la finalidad de motivar a turistas/excursionistas locales a realizar actividades turísticas en los distintos atractivos turísticos de la Región del Cusco. Esta iniciativa impulsa la motivación turística de las personas que tienen escasos recursos económicos, facilitándoles y dándoles los medios adecuados para la práctica del turismo local. Por otro lado, estos viajes solo están orientados a determinados grupos de personas, inclusive personas que cuentan con una buena estabilidad económica pueden hacer turismo a través de este programa impulsado por GERCETUR CUSCO. Asimismo, este programa durante el año 2021 impulsó viajes a distintos atractivos de la región, incluyendo en sus visitas a personas de la comunidad sorda, lo cual fue muy favorable para este grupo de personas, ya que se pudo ver mayor inclusión y accesibilidad

en el momento de las operaciones turísticas.

Estas acciones son el motivo por el cual se investiga la falta de interés por impulsar el turismo accesible en el centro histórico del Cusco y el desconocimiento de los actores del turismo en prácticas de turismo accesible para personas con discapacidad auditiva.

1.2. Problema Objeto de Investigación e Interrogante

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el turismo accesible de la comunidad sorda está relacionada con las actividades turísticas del centro histórico de la ciudad del Cusco?

1.2.2. Problemas Específicos

- PE1 ¿Cómo es la gestión del destino se relaciona con las actividades turísticas de la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco?
- PE2 ¿Cuál es la apreciación de los actores involucrados respecto del turismo accesible y las actividades turísticas para la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco?
- PE3 ¿Qué actividades son necesarias implementar para mejorar el turismo accesible de la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar el grado de relación del turismo accesible de la comunidad sorda en las actividades turísticas del centro histórico de la ciudad del Cusco.

1.3.2. Objetivos Específicos

- OE1 Diagnosticar la gestión actual del turismo accesible y como se relaciona con las actividades turísticas de la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco.
- OE2 Determinar la apreciación de los actores involucrados respecto del turismo

accesible y las actividades turísticas para la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco.

- OE3 Proponer las actividades necesarias para mejorar el turismo accesible y las actividades turísticas de la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Justificación Metodológica

Este estudio tiene un valor metodológico importante, ya que emplearemos una herramienta específica para dirigir y organizar nuestra investigación. Optaremos por una metodología cuantitativa, utilizando encuestas como instrumento principal. A través de la aplicación de este instrumento, llevaremos a cabo el estudio, siguiendo los estándares metodológicos de una investigación cuantitativa no experimental. Este enfoque servirá como base sólida para respaldar la propuesta de estudio que se realizará.

1.4.2. Justificación Práctica

Al proponer e implementar un nuevo servicio de turismo accesible se podrá solucionar algunos problemas que ocurren generalmente en la comunidad de sordos, como brindar los mismos beneficios al igual que todos hacer valer sus derechos y facilidades al realizar sus actividades turísticas.

1.4.3. Justificación Social

Esta investigación resulta significativa ya que contribuye y favorece en la atención de las necesidades de los turistas pertenecientes a la comunidad sorda. Es sabido que los turistas destinan recursos financieros para disfrutar de sus viajes, explorando diversas áreas como sitios arqueológicos y manifestaciones culturales. Por lo tanto, con este estudio, se sugiere la implementación de un nuevo circuito turístico que mejore y facilite la experiencia de viaje para estas personas.

1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1. Delimitación Temporal

La presente investigación se llevará a cabo en el año 2019

1.5.2. Delimitación Espacial

La presente investigación se desarrollará en el centro histórico de la ciudad del Cusco.

1.5.3. Delimitación Conceptual

La presente investigación considero al turismo accesible y a las actividades turísticas como variables de estudio, por tanto, la investigación se enfocó en el desarrollar los conceptos y teorías de distintos autores referentes a estas dos variables y sus respectivas dimensiones.

1.6. Limitaciones de la Investigación

Las principales limitaciones para el presente trabajo de investigación son los siguientes:

1.6.1. Limitación Metodológica

La falta de recursos teóricos y bibliográficos en el área de estudio ha obstaculizado el avance de esta investigación. Además, carecemos de la experiencia necesaria en el manejo de conceptos teóricos, técnicos y metodológicos relacionados con la investigación en este campo.

1.6.2. Limitación de Tiempo

La disponibilidad de tiempo suficiente, ha sido una de las principales limitantes, por ser los investigadores, trabajadores a tiempo completos en la actividad turística.

1.6.3. Limitación Económica

Escasez de recursos económicos que pueden facilitar la ejecución de la investigación.

1.7. Marco Teórico y conceptual

1.7.1. Antecedentes de Estudio

Habiendo revisado trabajos de investigación de diferentes universidades acerca de turismo accesible y actividades turísticas, encontramos las siguientes tesis que están relacionadas con el tema.

1.7.2. Antecedentes Internacionales

a) Autor: Gerardo Morfin Quintanar

Título: “El Turismo Inclusivo como Modelo de Innovación del Turismo Tradicional de Sol y Playa en el Municipio de La Paz”

Año de publicación: 2018

Universidad: Universidad Autónoma De Baja California Sur

País: México

Objetivo General: Elaborar una propuesta para promover un modelo de turismo inclusivo que represente una innovación respecto al turismo convencional en el Municipio de La Paz, de manera que este modelo complementario se integre como un elemento adicional al servicio turístico existente.

Conclusiones

A partir de los análisis metodológicos realizados, es importante destacar que tanto los entrevistados como los encuestados coinciden en la viabilidad de implementar el turismo inclusivo en el Municipio de La Paz. Aunque se requieran adaptaciones, los hoteleros muestran disposición para llevarlas a cabo, y tanto el municipio como las instituciones pertinentes, como SECTUR, respaldan esta visión. Por lo tanto, se confirma la hipótesis planteada y se acepta. Es relevante mencionar que, gracias al reconocimiento Blue Flag, los municipios con potencial para implementar el turismo inclusivo, como el nuestro, tienen acceso a financiamientos institucionales destinados a promover la accesibilidad universal

como un derecho básico.

A través de reflexiones y conocimientos literarios, se ha contribuido a definir el turismo inclusivo como aquel que proporciona la infraestructura, servicios y accesibilidad universal necesarios para que tanto personas con discapacidad como aquellas sin discapacidad puedan disfrutar plenamente de las experiencias turísticas.

Deslinde: La tesis de nombre “El Turismo Inclusivo como Modelo de Innovación del Turismo Tradicional de Sol y Playa en el Municipio de La Paz”, del bachiller Gerardo Morfín Quintana presenta en su investigación la importancia que debemos buscar mejorar e innovar el turismo inclusivo para los turistas con discapacidad.

Esta tesis define que pretendemos con esta investigación crear un modelo de Innovación del Turismo Tradicional de Sol y Playa en el Municipio de La Paz, para mejorar la experiencia del turista con discapacidad, lo cual evaluaremos propuestas designadas de cómo esta investigación se ajusta a un nuevo modelo de operaciones turísticas creando nuevas oportunidades de mercado para atender las necesidades de turistas con discapacidad.

Este trabajo, nos orienta y contribuye en la realización del presente estudio, dotando de ideas claves para un mejor desenvolvimiento de los investigadores.

b) Autor: Mercedes Millán Escriche

Título: “Turismo accesible/turismo para todos, un derecho ante la discapacidad”

Año de publicación: 2010 **Universidad:** Universidad de Murcia **País:** España

Objetivo General:

Impulsar el turismo accesible como fuente creadora de un derecho fundamental, para la práctica de actividades turísticas de personas con discapacidad.

Conclusiones: El 3 de diciembre de 2010 se conmemoró el Día Internacional de las Personas con Discapacidad, proporcionando una ocasión para impulsar actividades

destinadas a lograr el pleno disfrute y la igualdad de derechos humanos y participación en la sociedad para estas personas. Este objetivo se estableció en el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad, aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1982.

Sería injusto negar que ha surgido una nueva actitud hacia los desafíos que enfrentan las personas con discapacidad, ya que actualmente existe una mayor conciencia sobre los derechos de este colectivo. Sin embargo, sería igualmente injusto afirmar que todos estos problemas han sido resueltos.

Deslinde: La tesis de nombre “Turismo accesible/turismo para todos, un derecho ante la discapacidad”, de la bachiller Mercedes Millán Escriche, presenta en su investigación la importancia de impulsar el turismo accesible como un derecho para personas con discapacidad.

Esta tesis define que las personas cuentan con derechos fundamentales y también consideran importante el derecho a viajar y realizar actividades de ocio y que formen parte de su vida cotidiana. Con el desarrollo del presente estudio, se identificó que existen muchas personas con discapacidad que tienen motivación turística de viajar a diversos atractivos turísticos, sin embargo, por la falta de conocimiento de los actores se ven limitados y restringidos de poder hacerlo.

Este estudio, nos muestra la importancia de los derechos de las personas con discapacidad en especial en el rubro de los viajes y el turismo.

1.7.3. Antecedentes Nacionales

c) Autora: Pinto Montero Claudia Del Milagro

Título: “Plan De Acción De La Gestión Del Turismo Inclusivo Para La Inserción De Personas Con Habilidades Diferentes De Piura 2016”

Año de publicación: 2016

Universidad: Universidad Señor de Sipán

País: Perú

Objetivo General: Demostrar la influencia de un plan de acción turística para la inserción de personas con habilidades diferentes en la región de Piura.

Conclusiones:

- La revisión de los fundamentos teóricos y metodológicos del plan de acción para la gestión del turismo inclusivo, junto con el análisis de la evolución de la gestión turística y del turismo inclusivo, permitió examinar las tendencias más recientes y la coherencia teórica y metodológica en la fase de diagnóstico, relacionando la gestión turística con la aplicación específica del turismo inclusivo para personas con habilidades diversas.
- Al evaluar el estado actual de la gestión turística inclusiva en la región de Piura, se identificaron las deficiencias de conocimiento sobre el tema tanto en la universidad como en la GERCETUR. A partir de este diagnóstico, se desarrolló un plan de acción para la gestión del turismo inclusivo que busca principalmente la integración turística de personas con habilidades diversas, y está diseñado con una estructura metodológica adaptada a las necesidades específicas de la región estudiada.
- La evaluación de la efectividad de esta propuesta, realizada a través de la experiencia y práctica en la región, demuestra la posibilidad de transformación que se produce al integrar a personas con habilidades diversas en el ámbito turístico. El plan elaborado asegura un cambio en la percepción y actitud de aquellos que enfrentan este desafío, involucrando a diversas estructuras sociales para lograr un turismo verdaderamente sostenible y participativo.

Deslinde: La tesis de nombre “Plan De Acción De La Gestión Del Turismo Inclusivo Para La Inserción De Personas Con Habilidades Diferentes De Piura 2016”, del bachiller Pinto Montero Claudia Del Milagro, presenta en su investigación la importancia de

desarrollar un plan de acción de la gestión del turismo inclusivo con la finalidad de tener una herramienta de gestión útil para la orientación del turismo de personas con discapacidad.

El antecedente de estudio, nos muestra la situación actual del desconocimiento de los involucrados en temas relacionados a la discapacidad, así como también los servicios que ofertan no satisfacen las necesidades de este nuevo segmento de turistas, por lo cual conlleva a exigir a las entidades reguladoras de turismo acelerar en la creación de una herramienta inclusiva de fácil entendimiento para su óptima aplicación en la práctica de servicios turísticos.

d) Autor: Carmen del Pilar Plasencia del Águila

Título: “El turismo accesible para niños con síndrome de Down en las agencias de viajes y turismo del centro histórico de Trujillo – 2016”

Año de publicación: 2016

Universidad: Universidad Privada del Norte

País: Perú

Objetivo General: Conocer el desarrollo del turismo accesible para niños con síndrome de Down en las agencias de viajes y turismo del centro histórico de Trujillo en el año 2016.

Conclusiones:

- Las agencias de viajes y turismo en el centro histórico de Trujillo no ofrecen servicios turísticos accesibles que se ajusten a las necesidades de los niños con síndrome de Down.
- Las agencias de viajes y turismo en el centro histórico de Trujillo que participaron en la investigación afirmaron tener la infraestructura básica para proporcionar servicios turísticos para niños con síndrome de Down.
- Se encontró que solo el 3% de las agencias de viajes en el centro histórico de Trujillo

disponen de material turístico especializado para niños con síndrome de Down.

- Solo el 11% de las agencias de viajes y turismo en el centro histórico de Trujillo cuentan con personal capacitado para atender las necesidades de los niños con síndrome de Down.

Deslinde: La tesis de nombre “El turismo accesible para niños con síndrome de Down en las agencias de viajes y turismo del centro histórico de Trujillo – 2016”, del bachiller Carmen delPilar Plasencia del Águila.

Presenta en su investigación la importancia de promover actividades turísticas y recreativas para niños con síndrome de Down. Asimismo, contar con profesionales capacitados y especializados en la atención adecuada a este segmento de mercado, puesto que existe la demanda necesaria para ser aprovechada. Este estudio, nos muestra también la carencia de infraestructura básica para realizar actividades turísticas con estos niños, es por ello que es necesario adecuar los servicios turísticos para las personas con discapacidad.

El antecedente de estudio contribuyo en gran medida y aportó con ideas claves para el mejor entendimiento de la exclusividad y el turismo para personas con habilidades diferentes.

1.7.4. Antecedentes Locales

- **Autor:** Leonel Sutta Soto

Título: “Turismo para personas con discapacidad física en el centro turístico Cusco”

Año de publicación: 2002

Universidad: Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

País: Perú

Objetivo General: Evaluar la calidad de los servicios turísticos del centro turístico Cusco para personas con discapacidad física y su relación con la aceptación turística.

Conclusiones:

Primera: En la actualidad, en el centro turístico Cusco si constituye fuerza motivacional suficiente para personas con discapacidad física con la ejecución de algunas obras simples.

Segunda: La infraestructura de la planta turística en Cusco cuenta con un acondicionamiento básico que sirve como punto de partida para el desarrollo de turismo orientado a personas con discapacidad física.

Tercera: Si es posible establecer mercados potenciales vía internet para turistas con discapacidad en Europa y Estados Unidos, es importante el conocimiento psicográfico de la demanda de un turista con discapacidad para desarrollar un producto turístico coherente al perfil de este segmento.

Deslinde: La tesis de nombre “Turismo para personas con discapacidad física en el centro turístico Cusco”, del bachiller Leonel Sutta Soto. El presente estudio nos indicó el potencial turístico que tiene el centro turístico del Cusco y la fuerza motivacional con las que atrae a todo tipo de turistas. Pudimos identificar que existen facilidades para personas con discapacidad física, que pueden ser efectiva a la hora de la realización de las actividades turísticas. Del mismo modo, identificamos que aún no existen facilidades y/o servicios orientados para personas con discapacidad auditiva, lo cual motiva a la continuación del presente estudio.

1.8. Bases Teóricas

1.8.1. El Turismo

El turismo se ha convertido en una estrategia clave debido a los beneficios económicos y sociales que aporta a un país. Por lo tanto, es fundamental comprender la conceptualización del turismo, cuyas funciones principales se centran en proporcionar

recreación y esparcimiento al ser humano. El desarrollo turístico se manifiesta en una variedad de contextos. Por ejemplo, el modelo de turismo masivo tuvo sus inicios en la prosperidad de las naciones industrializadas de Europa Occidental y actualmente está emergiendo como un sector importante en muchos países en desarrollo de Asia, África y América Latina. (MORILLO, 2011)

1.8.2. La Accesibilidad

El término "accesibilidad" se deriva de "acceso", que implica la acción de llegar o acercarse a algo, así como la entrada o paso. Cuando se aplica al uso del espacio, objetos y tecnologías, especialmente en relación con ciertos grupos de población con dificultades funcionales, la palabra adquiere un significado más expresivo de los beneficios que surgen de la interacción con el entorno o con otras personas. La accesibilidad se considera una característica fundamental del entorno construido, ya que permite llegar, entrar, salir y utilizar viviendas, tiendas, teatros, parques y lugares de trabajo. Esta capacidad posibilita a las personas participar en actividades sociales y económicas para las cuales se ha diseñado el entorno construido. La falta de accesibilidad, desde este punto de vista, conlleva marginación y una disminución en la calidad de vida para cualquier persona, pero las personas con discapacidades son las más afectadas ante su ausencia o inaccesibilidad (Turismo, 2005).

El turismo accesible se refiere a un tipo de turismo que implica una colaboración entre los servicios que conforman el sistema turístico, como el transporte, el alojamiento, los lugares de interés, etc., para satisfacer las necesidades de personas con diversos requisitos de accesibilidad (motriz, visual, auditiva y cognitiva). El objetivo es permitirles realizar actividades turísticas de forma autónoma (Buhalis & Darcy, 2011). Esta definición adopta un enfoque centrado en el ciclo vital de las personas, reconociendo que los beneficios de la accesibilidad se aplican a lo largo de toda la vida, incluyendo a personas con discapacidades

permanentes y temporales, adultos mayores, personas con obesidad, familias con niños pequeños, entre otros. La importancia de este tipo de turismo, tanto desde el punto de vista de las necesidades emocionales y sociales de este segmento de población, como desde el punto de vista de su rentabilidad económica, resalta la necesidad de que la discusión en política turística se centre en el concepto de competitividad en turismo accesible. La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2014) ha afirmado que la accesibilidad es una parte crucial de un destino turístico y una oportunidad para el crecimiento social y económico. Incluso declaró el año 2016 como el año del Turismo Accesible bajo el lema "Turismo Accesible Para Todos. Promoviendo la Accesibilidad Universal".

Planificación y reservas

Hoy en día, el acceso a la información y, especialmente, a Internet, desempeña un papel fundamental en los viajes y el turismo. Esto brinda la oportunidad de explorar, descubrir y reservar experiencias de viaje y turismo, examinando los detalles del producto y comparando precios. Sin embargo, esta actividad puede excluir fácilmente a personas mayores y personas con discapacidad debido a la conocida "brecha digital".

Cuando se planifica un viaje utilizando herramientas en línea como Internet, muchas veces las páginas web no son accesibles y, en muchos casos, no permiten realizar reservas de manera satisfactoria. La insatisfacción con la planificación del viaje es tan significativa como la insatisfacción con otros aspectos de la cadena de servicios turísticos. Según un estudio del Ministerio Federal de Economía y Trabajo de Alemania (BMWA, 2003), la organización del viaje (preparación, información, reservas) es muy importante para el 70,6% de las personas con dificultades de movilidad.

1.8.2.1. Teoría del sistema turístico

A partir de la teoría del sistema turístico podremos dilucidar y explicar mejor la actividad turística, resulta efectivo analizar el turismo como sistema. El sistema turístico es el

Conjunto de elementos (infraestructura, superestructura, demanda, comunidad local, atractivos, planta turística, productoturístico) interrelacionados que propiciarán satisfacción a las necesidades de uso del tiempo libre. El sistema turístico (sin llegar a ser extremadamente complejo) tiene algunas particularidades en su funcionamiento, el funcionamiento del sistema se origina en el encuentro de la oferta turística con la demanda turística a través de un proceso de venta del llamado producto turístico, que junto con la infraestructura forman la estructura de producción del sector; también señala como parte integrante del sistema a la Superestructura turística, cuya función es controlar la eficiencia del sistema vigilando el funcionamiento e interrelación de las partes. (Boullón, 2004).

Actividad Turística

Debido a la reciente consolidación del turismo como una actividad socioeconómica generalizada y a su complejo y multidisciplinario carácter, que abarca una amplia gama de sectores económicos y disciplinas académicas, existe una falta de definiciones conceptuales claras que delinear con precisión la actividad turística y la distinguen de otros campos. En realidad, hay un extenso debate académico en torno a la naturaleza exacta del turismo, los componentes que lo conforman y quién debe ser considerado como turista. Este debate ha generado numerosas definiciones, cada una resaltando diferentes aspectos de la actividad turística. En consecuencia, no se puede afirmar que exista una definición correcta o incorrecta, ya que todas contribuyen de alguna manera a profundizar en la comprensión del fenómeno del turismo. (Ibáñez, 2011)

Demanda

“

La medición del turismo puede lograrse mediante el recuento del número total de visitantes que acuden a una región, país, área específica, destino turístico o atracción, así como a través de la evaluación de los ingresos que generan. Para un análisis más detallado, se

puede examinar la distribución de estos datos entre los diversos tipos de servicios ofrecidos en esos mismos lugares.

Oferta

Siguiendo la definición proporcionada por Mediano (2004), la oferta puede ser descrita como el conjunto de productos y servicios disponibles para su adquisición a un precio específico, destinados a ser disfrutados en un lugar y momento específicos, creando así una experiencia de viaje completa.

Oferta Turística.

El término "oferta" se refiere al conjunto de bienes y servicios turísticos disponibles para satisfacer las necesidades del turista. Desde una perspectiva económica, la oferta se define como la cantidad de mercancías o servicios que están disponibles para el consumo en el mercado a un precio determinado y durante un período específico. La oferta turística abarca los servicios proporcionados por los elementos de la infraestructura turística, así como algunos bienes no turísticos que se comercializan a través del sistema turístico.

La oferta turística se puede dividir en una oferta básica, que incluye servicios como alojamiento, transporte y alimentación, y una oferta complementaria, que comprende servicios de entretenimiento y otros que contribuyen al bienestar del turista. Los atractivos turísticos también forman parte de la oferta. Dos características principales de la oferta turística son su rigidez y su heterogeneidad. La rigidez deriva de la dificultad para adaptar rápidamente los servicios a las demandas cambiantes, así como de la incapacidad de las empresas para almacenar o trasladar el producto turístico, lo que implica que es el turista quien se desplaza hacia la fuente de producción. Por otro lado, la heterogeneidad se refiere a la diversidad de servicios que componen la oferta, los cuales son altamente complementarios entre sí; un aumento en el precio de uno de ellos puede llevar a una disminución en la demanda tanto de ese servicio en particular como del conjunto de servicios turísticos.

Producto

Un producto se define como cualquier entidad que puede ser ofrecida en un mercado con el fin de ser adquirida, utilizada o consumida para satisfacer una necesidad o un deseo. Esto puede abarcar desde bienes físicos hasta servicios, lugares, organizaciones e ideas.

Producto Turístico

Aunque es verdad que desde una perspectiva económica la oferta turística se constituye principalmente de bienes y servicios, interpretar literalmente este concepto sugiere que el producto turístico está compuesto únicamente por los elementos de esa oferta.

(Boullon, 1985)

Infraestructura

Para que el sistema turístico opere correctamente, es necesario que, además de los atractivos y la infraestructura turística, se sume la infraestructura general. En la economía contemporánea, la infraestructura se refiere a los bienes y servicios disponibles en un país para respaldar sus estructuras sociales y productivas. Esta incluye elementos como educación, servicios de salud, vivienda, transporte, comunicaciones y energía. Una de las funciones principales de la infraestructura es conectar los asentamientos humanos y satisfacer sus necesidades internas, permitiendo así la circulación de bienes, personas, fluidos, energía y noticias. La infraestructura se puede dividir en externa e interna; la externa es de uso general y beneficia a todos los sectores sin pertenecer específicamente a alguno de ellos.

Planta turística

“Son las instalaciones físicas necesarias para el desarrollo de los servicios turísticos privados. Ejemplo: hoteles, albergues, hostales, lodges, restaurantes, agencias de viaje, etc.”

Prestadores de Servicios Turísticos

Personas naturales o jurídicas que participan de la actividad turística con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos directos, de utilidad básica e indispensable para

el desarrollo de las actividades de los turistas.

Operadores de Mercado

Los operadores en turismo son aquellos agentes que participan en la actividad turística, generalmente, en calidad de intermediarios entre el consumidor final (el turista, la demanda turística) y el producto turístico (bien o servicio, destino turístico), aunque puede extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria (restauración, hotel, conjunto de la oferta de alojamiento).

Superestructura Turística

Para que el sistema turístico funcione adecuadamente requiere del auxilio de un subsistema superior que regule todo el sistema, al que llamaremos superestructura. La superestructura turística comprende todos los organismos especializados tanto públicos, como de la actividad privada, encargados de optimizar y modificar, cuando fuere necesario, el funcionamiento de cada una de las partes del sistema, así como armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples y dispares servicios que componen el producto turístico.

1.9. Marco Conceptual.

1.9.1. Ayudas técnicas

Las ayudas técnicas o tecnologías de apoyo, son los productos fabricados específicamente o disponibles en el mercado, cuya función es la de permitir o facilitar la realización de determinadas acciones, de tal manera que, sin su uso, estas tareas serían imposibles o muy difíciles de realizar para un individuo en una situación determinada. (braille, lengua de signos, silla de ruedas, etc.)

1.9.2. Comunicación

Encontraremos barreras en la comunicación cuando no se ofrece información en formatos accesibles para todos o alternativos, no se establece un mensaje claro y conciso o no

se cuenta con la suficiente cobertura de información.

En este sentido se presentan barreras cuando no existe un sistema de señalización adecuado que permita guiar a cualquier visitante de manera autónoma y segura, ya sea por la falta de braille o iconos, el idioma o la falta de homogeneización y dificultad para leerla. (Gonzales, 2003)

1.9.3. Comunidad Sorda

(Picazo, 2014), señala en su libro APOYO A LA COMUNICACIÓN que la comunidad sorda está constituida por un grupo de personas con identidad sorda, particularidades similares y Objetivos en común, su principal característica es la lengua de señas, código con el que se comunican y defienden como su lengua natural, pero hay que destacar que no todas las personas pertenecientes a esta comunidad son sordas, hay un número de personas con un 30 mínimo de déficit auditivo y personas oyentes que aprenden esta lengua y luchan por su respeto.

1.9.4. Lenguaje

Según Martínez (2002), la lingüística es la ciencia dedicada al estudio del lenguaje. El lenguaje únicamente se manifiesta en el ser humano a través de la lengua que les permite interactuar con los demás y conversar con su yo interior: el lenguaje constituye la base del pensamiento humano porque para estructurar una o más ideas se necesita la ayuda del lenguaje para dar paso al desarrollo social e intelectual personal.

La lengua: (Reyes, 2014) manifiesta que la lengua es el conjunto de signos o código que ha creado una comunidad para comunicarse.

Clasificación del lenguaje

(Comparán, 2006) Señala que el tipo de lenguaje que se utiliza depende de las personas, proyectando así la siguiente clasificación:

- Lenguaje formal: Se lo utiliza para dar una conferencia o dirigirse hacia un público instruido con un amplio vocabulario.

- Lenguaje informal: Se lo emplea en una conversación con personas de confianza o familiares, utilizando frases coloquiales.
- Lenguaje verbal: Incluye el empleo del habla y la escritura en medios de comunicación masiva como internet, televisión, radio.
- Lenguaje no verbal: Son los recursos que no emiten sonidos como imágenes, símbolos, gestos.
- Lenguaje mixto: Es aquel que usa el lenguaje verbal y no verbal en una misma escena, los compagina para dar realce a la comunicación.
- Lenguaje corporal: Constituye un lenguaje no verbal en el que se utilizan movimientos efectuados con el cuerpo.
- Lenguaje gestual: Es un sistema de gestos con sus propias señas, utilizado por las personas con discapacidad auditiva.

1.9.5. Personas con discapacidad

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

1.9.6. Segmento de los discapacitados y el turismo

Uno de los segmentos de mercado que mayor protagonismo ha cobrado en los últimos años en el ámbito turístico es el de las personas discapacitadas. La relevancia de este segmento de Mercado para el mismo viene justificada por dos razones fundamentales: el número de efectivos que lo integran, así como su participación cada vez mayor en el mercado turístico. La Organización Mundial de la Salud (O.M.S., 2006) afirma que hay más de 500 millones de personas en todo el mundo con deficiencias o discapacidades. Concretamente, según estimaciones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2006)

y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2006) el número de personas discapacitadas en todo el mundo asciende a 600 millones. (Fernández, 2009)

1.9.7. Turismo Accesible

El turismo accesible propone un turismo para todos y lleva a establecer fundamentalmente pautas de integración durante la actividad turística para ese conjunto de personas con capacidades diferentes que se manifiestan por una restricción física (motora, sensorial, patológica o visceral) como también por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas.

1.9.8. Tipos de discapacidad

La diversidad en las personas con alguna limitación es muy extensa. Para poder abordar la problemática de forma sencilla se plantea una clasificación, siendo conscientes de que es una aproximación básica a la gran heterogeneidad existente.

- **Discapacidad física:** incluye básicamente pérdida de fuerza y movilidad. La limitación o discapacidad física puede manifestarse en la destreza, la manipulación, el movimiento y/o la fuerza.
- **Discapacidad sensorial:** incluye básicamente la pérdida de agudeza visual y auditiva.
- **Visual:** Las principales dificultades con las que se encuentran se centran en la identificación de caminos por falta de contraste, en la señalización por las características de los carteles y en los riesgos ocasionados por salientes sin señalar.
- **Discapacidad auditiva:** Las principales limitaciones de la discapacidad auditiva se basan en la dificultad para comunicarse con otros usuarios y para recibir correctamente una información. Esta situación aumenta la confusión y disminuye la capacidad de reacción ante una situación de peligro.
- **Discapacidad cognitiva:** supone básicamente pérdida de atención y memoria.

Incluye a las personas con limitaciones funcionales en las capacidades de aprendizaje, comprensión y relación con el entorno: intelecto, memoria, lenguaje, lectura, escritura, etc. (Pérez, Serrano, Ferriz, & Poveda, 2012)

Según (Fraez, Alen, & Dominguez, 2008) Personas con discapacidad permanente: Dada la heterogeneidad de este grupo, distinguimos una serie de subdivisiones marcadas por características comunes entre ellas, en las que se encontrarían personas con discapacidades:

- Física: Motora
- Sensorial: Visual y Auditiva
- Mental: Desarrollo intelectual diferente al correspondiente a su edad.

Otras: del habla, Cognoscitivas, Malformaciones, Gigantismo/ enanismo

1.9.9. Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico

El segmento de mercado que integran las personas que padecen algún tipo de discapacidad está cobrando relevancia cada vez mayor para el turismo. El elevado número de efectivos que integran este segmento de mercado, así como su potencial de crecimiento, unido a su creciente participación en el mercado turístico, nos ha llevado a su consideración como oportunidad de

1.9.10. Turismo

“El turismo es una actividad relacionada con la educación, el placer, el descanso y la recreación, está relacionada con estas actividades porque se aprende nuevos conocimientos, se aprende historias; se goza de las nuevas cosas; es un alivio, relajante a la cotidianidad de la vida, aunque puede estar relacionado, también, con algún otro tipo de actividad. Puede ser clasificado de diversas formas, cada una de ellas orientada a una necesidad específica e incluso, puede ser identificado en función de más de una de sus características. (Martínez, 2006)

1.9.10.1. Turista

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define a los turistas como aquellas personas que viajan a un destino principal ajeno a su lugar de residencia habitual por motivos de ocio o negocios, y que tienen una estancia mínima de una noche en dicho lugar.

1.9.11. Turismo Social

Artículo 45°.- Turismo social El turismo social comprende todos aquellos instrumentos y medios a través de los cuales se facilita la participación en el turismo de trabajadores, niños, jóvenes, estudiantes, personas con discapacidad, adultos mayores, comunidades campesinas y nativas y otros grupos humanos que por razones físicas, económicas, sociales o culturales tienen acceso limitado a disfrutar de los atractivos y servicios turísticos.

Artículo 46°.- Programa de Turismo Social El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo coordina el diseño e implementación del Programa de Turismo Social con los organismos públicos y privados, el cual incluye la facilitación y creación de oportunidades para el disfrute de actividades turísticas a favor de los grupos poblacionales a los que se refiere el artículo 45°.

Dicho Programa y su implementación se aprueban por resolución del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

1.9.12. Ventajas del turismo accesible.

En su vertiente reducida (empresas turísticas) o amplia (destinos turísticos), el turismo accesible ofrece una serie de ventajas respecto al convencional. No obstante, son las empresas y servicios turísticos, libremente, quienes tienen la potestad de apostar por cumplir sólo con las exigencias que obliga la legislación en materia de accesibilidad o por volcarse en la potencial clientela de personas con discapacidades y sus familiares. En cualquier caso, el turismo accesible tiene una serie de ventajas generales a tener en cuenta (MORILLO, Consejería de turismo, comercio y deportes., 2011)

1.10. Marco Normativo Legal

1.10.1. Ley N° 29535 Ley que Otorga Reconocimiento Oficial a la Lengua deSeñas

Peruana

Artículo 1.- Objeto de la Ley

La presente Ley tiene el objeto de otorgar reconocimiento oficial y regular la lengua de señas peruana como lengua de las personas con discapacidad auditiva en todo el territorio nacional. Esta disposición no afecta la libre elección del sistema que desee utilizar la persona con discapacidad auditiva para comunicarse en su vida cotidiana.

Artículo 3.- Actividades de investigación, enseñanza y difusión

El Estado promueve las actividades de investigación, enseñanza y difusión de la lengua de señas peruana y otros sistemas de comunicación alternativos validados por el Ministerio de Educación, para efectos de facilitar el acceso de las personas con discapacidad auditiva a los servicios públicos y el ejercicio de los derechos y libertades constitucionales.

Artículo 4.- Obligación de intérpretes para sordos

Las entidades e instituciones públicas o privadas que brinden servicios públicos o de atención al público proveen a las personas usuarias con discapacidad auditiva, de manera gratuita y en forma progresiva y según lo establezca el reglamento, el servicio de intérprete para sordos cuando éstos lo requieran. Dichas entidades e instituciones permiten, asimismo, que estas personas comparezcan ante ellas con intérpretes reconocidos oficialmente.

1.10.2. Ley N° 29408 -Ley general de Turismo

Artículo 3°.- Principios de la actividad turística. No discriminación: La práctica del turismo debe constituir un medio de desarrollo individual y colectivo, respetando la igualdad de género, diversidad cultural y grupos vulnerables de la población. (Municipalidad del Cusco, 2021)

1.10.3. Ley de Protección al Turista y Facilitación Turística

Artículo 31°.- Igualdad de derechos y condiciones de los turistas Toda persona sea nacional o extranjera, que en calidad de turista permanezca o se desplace dentro del territorio nacional.

1.12. Hipótesis

1.12.1. Hipótesis General

Existe una relación directa entre el turismo accesible de la comunidad sorda y las actividades turísticas que realizan en el centro histórico de la ciudad del Cusco.

1.12.2. Hipótesis Específicas

- HE1 Existe una relación directa entre la gestión de destino y las actividades turísticas que realizan la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco.
- HE2 La apreciación de los involucrados respecto del turismo accesible y las actividades turísticas para la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco es negativa.
- HE3 Las actividades propuestas permiten mejorar el turismo accesible y las actividades turísticas que realizan la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco.

1.13. Variables

1.13.1. Variable Independiente

Turismo accesible

1.13.2. Variable Dependiente

Actividades turísticas

1.13.4. Operacionalización de Variables

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES
TURISMO ACCESIBLE	<p>“Es el turismo que se especializa en diseñar viajes adaptados según el tipo de discapacidad y necesidades de cada persona. Es decir, debe estar libre de barreras físicas, Barreras de la comunicación y de las barreras sociales. Debe estar adecuadopara un disfrute pleno con independencia y dignidad.</p>	<p>GESTION DEL DESTINO TURISTICO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA</p>	<p>Infraestructura, equipamiento, capacidades y marco legal del turismo para personas con discapacidad auditiva</p>	<p>Número atractivos turísticos habilitados para el turismo con discapacidad auditiva % de disponibilidad de aparatos tecnológicos que faciliten el turismo para personas con discapacidad auditiva Guías capacitados en lenguaje de señas Leyes y políticas que promuevan el turismo para personas con discapacidad auditiva</p>
			<p>Identificar el perfil del turista con discapacidad auditiva</p>	<p>Edad Genero Lugar de procedencia Grado de discapacidad Grado de discapacidad auditiva Frecuencia de realización de alguna actividad turística Número de acompañantes para la realización de una actividad turística</p>

	<p>Dicho, el turismo accesible es aquel en que todas las personas independientemente de su condición puedan disfrutar con igualdad de oportunidades.”</p>	<p>CONOCIMIENTO DE LA DEMANDA TURISTICA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA</p>	<p>Análisis de la demanda de viajeros con discapacidad auditiva</p>	<p>Número de viajeros con discapacidad en general Porcentaje de viajeros con discapacidad auditiva. Potencial turístico del destino Cusco, para personas con discapacidad auditiva. % de preferencia al Turismo cultural en el destino Cusco para personas con discapacidad auditiva % de preferencia al Turismo de naturaleza en el destino Cusco para personas con discapacidad auditiva. % de preferencia al Turismo de aventura en el destino Cusco para personas con discapacidad auditiva.</p>
			<p>Gustos, preferencias y necesidades del turista con discapacidad</p>	<p>% de preferencia al Turismo Rural Comunitario el destino Cusco para personas con discapacidad auditiva. % de preferencia al turismo de reuniones del destino Cusco para personas con discapacidad auditiva. % de Facilidades para el desarrollo del turismo para personas con discapacidad auditiva en los atractivos de su preferencia. Numero de infraestructura, ayudas técnicas y tecnológicas que requieren para el turista con discapacidad auditiva. % de Motivación de la elección del destino turístico</p>
			<p>Percepción ex post del turista con discapacidad auditiva a su visita al centro turístico Cusco</p>	<p>% de satisfacción de facilidades en los atractivos turísticos PDA. % de satisfacción sobre recursos tecnológicos encontrados en los atractivos por PDA. % de satisfacción respecto del desempeño del personal de contacto directo del PDA</p>

		Identificación de posibilidades de mejora necesarias para el mejor desarrollo del turismo para personas con discapacidad auditiva	Análisis de las quejas recibidas y su posterior implementación de mejoras para el desarrollo del turismo inclusivo	Recursos accesibles considerados en un lugar turístico. Propuestas de soluciones a los problemas identificados en el lugar turístico
--	--	---	--	---

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES
ACTIVIDADES TURISTICAS	“Las actividades turísticas comprenden las dinámicas que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de	Tipos de actividades turísticas para personas con discapacidad auditiva.	Turismo cultural para personas con discapacidad auditiva. Turismo de naturaleza para personas con discapacidad. Turismo de aventura para personas con discapacidad. Turismo de reuniones para personas con discapacidad auditiva.	% de personas con discapacidad auditiva que realizan el turismo cultural. % de personas con discapacidad auditiva que realizan el turismo de naturaleza. % de personas con discapacidad auditiva que realizan el turismo de aventura. % de personas con discapacidad auditiva que realizan el TRC. % de personas con discapacidad auditiva que realizan el turismo de reuniones.

	<p>ocio, por negocios y otros” (Organización Mundial del Turismo, 2005)</p>	<p>Prestadores de servicios turísticos para las actividades turísticas de las personas con discapacidad auditiva.</p>	<p>Transporte turístico. Restaurante turístico. Agencia de viajes turísticas. Guías de turismo.</p>	<p>Número de empresas de transporte turísticos que brindan servicio a personas con discapacidad auditiva. Número de restaurantes turísticos que brindan servicios a personas con discapacidad auditiva. Número de agencias de viajes turísticos que brindan servicios a personas con discapacidad auditiva. Número de guías turísticos con conocimientos en lengua de señas a personas con discapacidad auditiva.</p>
--	---	---	--	--

CAPITULO I

DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA ZONA DE ESTUDIO

1.1. Aspectos generales

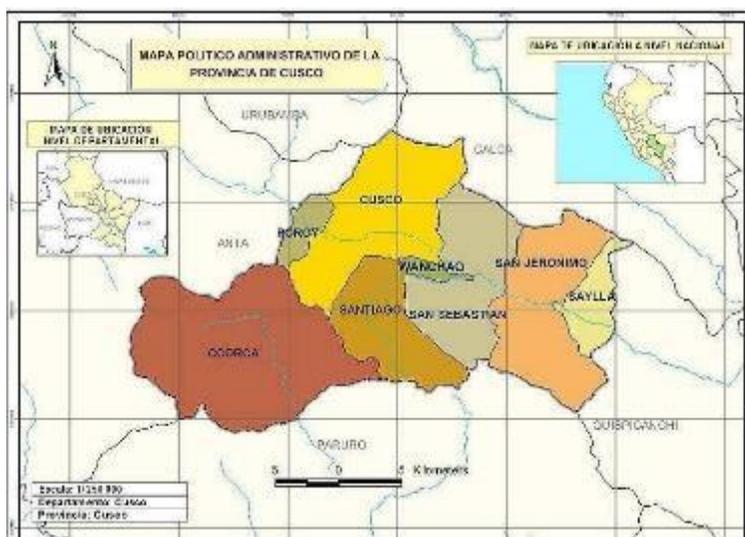
1.1.1. *Reseña Histórica*

Caminar por el Centro Histórico del Cusco es transitar por antiguas calles incas y coloniales repletas de historia. La ciudad conserva muchas costumbres y tradiciones ancestrales. Posee una belleza incomparable donde se reúnen visitantes de todas partes del mundo. Actualmente, Cusco es uno de los mejores atractivos turísticos de Sudamérica. También es reconocida como ‘Capital arqueológica de América’. El movimiento turístico, así como sus principales servicios están en el área comprendida por el llamado Centro Histórico, el cual es Patrimonio Cultural de la Humanidad. (Municipalidad del Cusco, 2021)

1.2. Aspectos Demográficos

1.2.1. *Ubicación y Superficie*

La ciudad del Cusco está ubicada a 3,399 metros sobre el nivel de mar (11,151ft).



Por el norte: Provincia de Calca y Urubamba

Por el este: Distrito de San Sebastián

Por el sur: Con el distrito de Santiago y Wánchaq

Por el oeste: Con el distrito de Poroy y Ccorqa

El Centro Histórico Del Cusco



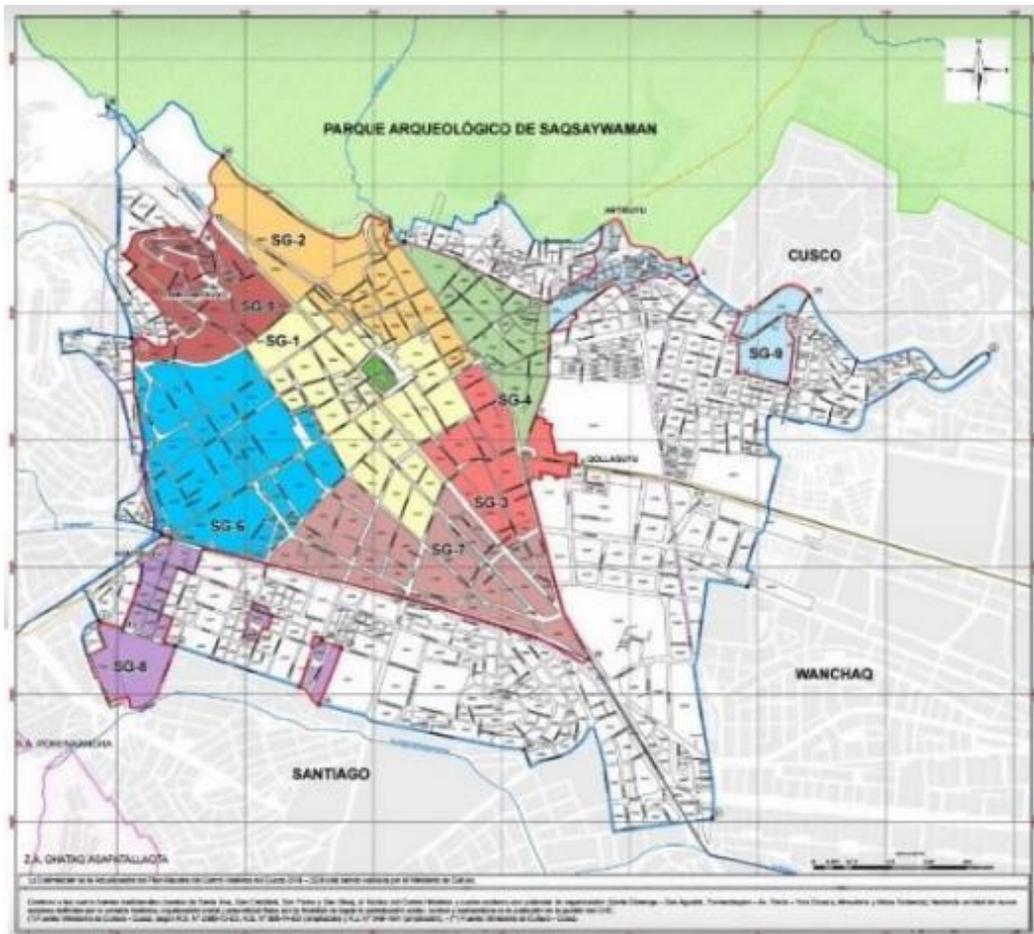
Fuente: plan maestro del centro histórico Cusco 2018-2028

El centro histórico del Cusco está constituido por:

AE-I: centro histórico,

AE-II: área circundante de protección (Municipalidad del Cusco, 2018)

EL CENTRO HISTÓRICO DEL CUSCO



Fuente: plan maestro del centro histórico Cusco 2018-2028

El centro histórico del Cusco comprende los sectores de :

SG1: núcleo del Centro Histórico

SG2: barrio de San Cristóbal

SG3: Santo Domingo- San Agustín

SG4: barrio de San Blas, Limacpampa

SG5: barrio de Santa Ana

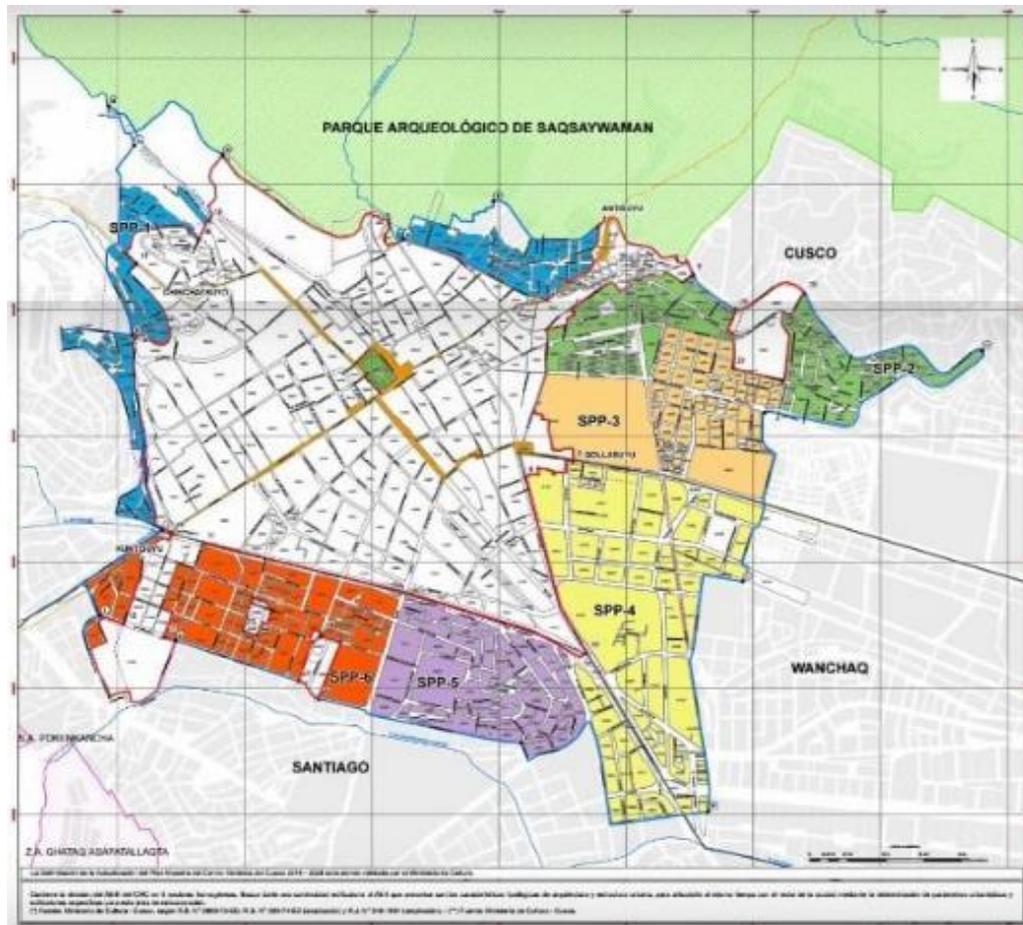
SG6: barrio de San Pedro

SG7: Pumacchupan- Av. Pardo- Tres Cruces

SG8: Almodena- Santiago (Municipalidad del Cusco, 2018)

SG9: Totoracocha- Mesa Redonda- Teteqqa

EL CENTRO HISTÓRICO DEL CUSCO



Fuente: plan maestro del centro histórico Cusco 2018-2028

El centro histórico del Cusco comprende los sectores de :

SPP-1: sectores de Ayahuayta y Villa San Blas

SPP-2: sectores de Lucrepata y Ucchullo Alto

SPP-3: sectores de Tawantinsuyo, Rosaspata y Barrio profesional

SPP-4: sectores de Wanchaq y Santiago

SPP-5: sectores de Amadeo Repetuo y Qoripata

SPP-6: distrito de Santiago (Municipalidad del Cusco, 2018)

1.2.2. Superficie

Tiene una superficie de 61700ha. Y cuenta con ocho distritos. El distrito de mayor extensión es Ccorqa con 18856 ha., seguido de los de Cusco, con 11622 ha. Y San Jerónimo

con 10334ha.; Los distritos con menor extensión son San Sebastián con 8944ha., Saylla con 2837 ha., Poroy con 1496ha. Y Wánchaq con 639 ha. (Municipalidad del Cusco, 2021)

1.2.3. Clima y Acceso

La región del Cusco presenta dos estaciones bien marcadas. Una lluviosa entre noviembre y marzo, con temperaturas promedio de 12°C; y una seca (la más recomendada para su visita) entre abril y octubre, con noches frías y días soleados y temperaturas promedio de 9°C. Debido a la ubicación de la ciudad (3.250.msnm) Cusco es fácilmente accesible por vía aérea a través de vuelos comerciales que parten diariamente desde Lima (55 minutos), Arequipa (30 minutos) o Juliaca, en Puno (30 minutos). También es posible llegar por carretera desde cualquier parte del Perú.

El centro histórico de Cusco se ubica a 15 minutos desde el aeropuerto Alejandro Velasco Astete.

1.2.4. Temperatura promedio

Cusco posee una temperatura media de 13,35°C promedio anual, como también experimenta una temperatura máxima de 25°C en el mes de octubre y una temperatura mínima de 4.5°C entre los meses de junio y Julio. Mientras que entre mayo y agosto se observa la presencia de heladas. (Municipalidad del Cusco, 2021)

1.3. Aspectos Económicos

1.3.1. Actividad turística

Actividad turística es la actividad más dinámica para la economía de la ciudad del Cusco.

El año 2018 visitaron el centro histórico del Cusco 2 297 982 turistas nacionales y extranjeros. Cada año se instalan un promedio de 1000 camas en establecimientos de hospedaje y se apertura 60 agencias aproximadamente. La actividad turística desarrolla el mayor volumen de inversiones, genera divisas para el país y la región y crea efectos multiplicadores importantes

para otras actividades, da empleo directo a personal calificado, empleados y obreros en un número de 1887 persona aproximadamente.

El centro histórico tiene la mayor concentración de atractivos turísticos culturales del país, que son explotados a su máxima capacidad en época de alta afluencia turística sin aumentar el valor agregado respectivo. Existen muchas ventajas competitivas aún por desarrollar cómo podrían ser los ejes o paseos artesanales. Sin embargo, la actividad turística no distribuye equivalentemente sus ingresos o ganancias en la economía local, prueba de ello es que barrios como Santa Ana o SanPedro no participan en la actividad ni son promocionadas por las autoridades o las empresas que prestan servicios turísticos. La concentración de las actividades de turismo en la ciudad del Cusco genera flujos de personas, bienes de consumo, transporte y otros hacia sus principales arterias y espacios públicos generando concentración, desorden y deterioro del patrimonio cultural sin olvidar otros impactos como la transculturización y la pérdida de valores locales de la población. El 88% de las agencias de viaje y turismo se hallan localizadas en la ciudad del Cusco al igual que otras actividades turísticas. Como es más del 76% de la capacidad hotelera que se encuentra concentrada en la ciudad del Cusco.

(Municipalidad del Cusco, 2021)

1.4. Diagnostico situacional de la actividad turística en el centro histórico de la ciudad del Cusco para personas con discapacidad auditiva.

1.4.1. Preferencias y razones de los turistas con discapacidad auditiva en las actividades del Centro histórico del Cusco.

Las razones por la que el turista con discapacidad auditiva decide realizar actividades turísticas en el centro histórico del Cusco, son que a la hora de visitar tienen en cuenta como factor principal la ubicación, ya que se encuentra en la misma ciudad y son de fácil acceso a los lugares turísticos, hoteles, restaurantes, agencias de viajes, tiendas, centros comerciales para poder realizar la compra de souvenir, así mismo el Aeropuerto Internacional Teniente

Alejandro Velasco Astete o más conocido como el Aeropuerto de Cusco, se encuentra ubicado a 15 minutos del Centro Histórico Del Cusco, siendo la ciudad de Perú con mayor atracción turística porque la ciudad es la antigua capital de los Incas. Es el segundo aeropuerto más utilizado de Perú, luego del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de Lima. Existe la movilidad de transporte las 24 horas del día, la zonase encuentra protegida por el serenazgo municipal y la policía de turismo. El turista se sentirá acogido, confortable y satisfecho por la población cusqueña.

1.4.2. Las Actividades Turísticas que se realizan en el Centro histórico del Cusco.

Dentro de las actividades que te ofrece el centro histórico del Cusco son variadas una de las actividades principales es el City Tour Tradicional Cusco, donde el turista podrá rodearse del antiguo legado de los Incas, dónde podrá experimentar el contraste colonial e incaico dentro del centro histórico de Cusco, Conocerá todo sobre el Templo de Qorikancha, el principal centro Ceremonial de los Incas; Visitara la Catedral de Cusco, una hermosa estructura religiosa de destacando estilo barroco; Explorará la Fortaleza Ceremonial de Sacsayhuamán y descubrirá sus misterios; recorrerá las cavernas del templo de Qenko y conocerá su tenebroso pasado; la fortaleza de Puca Pucara y apreciara Cusco desde una vista privilegiada y por último conocerá elejemplo vivo de la ingeniería hidráulica inca en Tambomachay.

Entre otras de las actividades turísticas más importantes en el mes jubilar (junio) en Cusco, son la ceremonia de la ofrenda a la Pachamama, la festividad del Corpus Christi y el festival gastronómico del Chiriuchu (plato típico del Cusco), noche de luces y sonido, observación de danzas folclóricas, desfile cívico por homenaje al Cusco, en la plaza de armas Cusco.

El Inti Raymi o fiesta del sol es una celebración antigua del pueblo indígena inca, que se sigue practicando en la explanada de Sacsayhuamán y donde congrega a muchos cusqueños, turistas nacionales y extranjeros.

Caminatas guiadas por un profesional en turismo por el Centro Histórico de Cusco, paseos a caballo en la zona de Sacsayhuamán, paseos en cuatrimotor por la zona x de Cusco.

1.4.3. Como los turistas con discapacidad auditiva pueden realizar una Actividad

Turística en el Centro Histórico del Cusco.

Turistas nacionales y extranjeros con discapacidad auditiva visitan la ciudad Imperial del Cusco por la maravilla Machupicchu y por conocer la capital Histórica de los Incas, su riqueza e historia y Cultura, vienen acompañados en su mayoría por algún familiar o amistades que puedan oír y así realizar con normalidad su turismo.

Se tratan de comunicar mediante la escritura cuando acuden a una agencia de Turismo o con su acompañante quien puede ser conocedor del idioma del que son usuarios, en caso de un turista Nacional Sordo es la lengua de señas peruanas y en el turista extranjero sordo en su mayoría son usuarios de la lengua de señas americana ya que la misma es la principal de contenido de las demás lenguas de señas. Para el acceso a la información de los atractivos turísticos que visitan necesitan un traductor e intérprete de Guía de turismo. En el caso de querer reservar ya sea un hospedaje se realizaría con la modalidad virtual o guiar mediante fotografías.

Recordar también que en algunos casos existen personas hipoacusias, ellos pueden leer los labios y verbalizar algunas palabras.

1.4.4. Principales actividades turísticas que realizan los turistas con discapacidad auditiva en el centro histórico del Cusco.

La principal actividad de este segmento de turistas cuando están en el centro histórico del Cusco es el City tour, se hospedan en hoteles que se encuentran alrededor de la plaza de armas Cusco, degustan de los platos típicos en los restaurantes turísticos que en su mayoría se ubican en la plaza de armas y alrededores y por último se aproximan a los centros de artesanía para comprarse souvenir.

1.4.5. Análisis FODA del turismo accesible de la comunidad sorda en las actividades

turísticas del centro histórico del Cusco.

FORTALEZAS

- La mayoría de los lugares turísticos se encuentran cerca de plaza de armas y las demás en la ciudad misma.
- Centro histórico de la ciudad de Cusco brinda variedad de servicios y cada vez más va mejorando.
- Los turistas utilizan la tecnología para poder comunicarse como también para realizar reservas.
- La calidez, amabilidad y acogida de los cusqueños con los turistas.
- La seguridad y tranquilidad del centro histórico del Cusco.

OPORTUNIDADES

- La buena señal de internet en el centro Histórico del Cusco, permitirá que los turistas con discapacidad auditiva puedan hacer uso de forma continua, a través de las videollamadas.
- Tener turistas satisfechos ya sean nacionales o extranjeros.
- Cusco es un destino turístico muy visitado, puesto que se encuentra una de las maravillas del mundo, Machupichu.
- Mayor incremento de turistas con discapacidad auditiva que visitaran el Cusco.
- Formar parte de una demanda que estará en crecimiento.
- Variedad de oferta hotelera en el centro Histórico de Cusco.
- Gran número de agencias de viajes de turismo en el centro Histórico de Cusco.
- Tiendas, bancos, restaurantes y centros artesanales en el centro Histórico de Cusco.

DEBILIDADES

- La poca cantidad de intérpretes de Lengua de Señas Peruanas, Lengua de Señas Americanay/o internacionales.
- La baja oferta de profesionales de turismo especialistas y conocedores de este segmento.
- Falta de accesibilidad comunicativa o adaptabilidad en la información turística como la implementación de apoyos visuales, infografías turísticas, audiovisuales, videos Subtitulados o que tengan interpretación simultanea para los turistas de la comunidad sorda.
- Escasa inversión para este segmento de turistas con discapacidad auditiva.
- Desconocimiento de la existencia de aplicativos y herramientas tecnológicas que faciliten la actividad turística.
- Falta de formación y capacitación del personal de las agencias de viajes u otros operadores turísticos en el turismo accesible.

AMENAZAS

- Demanda estacional.
- Huelgas de la población local por diferentes motivos.
- Parte de la demanda desinformada y desconfiada por los sistemas de reserva.
- Largo periodo hasta volver a recuperar el 100% de la demanda.
- La pandemia
- Altos costos e incomodidad en algunos servicios turísticos
- Carencia de paquetes turísticos para este segmento de turistas con discapacidad auditiva.

CAPITULO II

METODOLOGIA

2.1. Metodología de Investigación Científica

“La metodología lo conceptuamos como la ciencia que tiene como especialidad o campo de estudio las orientaciones racionales que requerimos para resolver problemas nuevos (especialmente respecto de la ciencia); y para adquirir o descubrir nuevos conocimientos a partir de los ya provisoriamente establecidos y sistematizados por la humanidad” (Caballero, 2006)

2.1.1. Enfoque de la Investigación

El presente estudio tiene un enfoque **No experimental, Inductivo – Deductivo** porque este estudio se realiza sin la manipulación de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para luego analizarlos.

2.1.2. Diseño de la Investigación

El diseño del presente trabajo de investigación es **Transaccional o Transversal**, ya que esto implica la recolección de datos en un momento determinado y en un tiempo único.

2.1.3. Tipo de la Investigación

Investigación Descriptiva: Las investigaciones descriptivas tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc.

Investigación Explicativa: Se considera que es la más desarrollada, se necesita de un diseño mucho más específico, su objetivo es explicar y este es uno de los problemas más arduos de la filosofía de la ciencia.

Investigación Evaluativa: Está ligada a proyectos de desarrollo, de capacitación y a estudios de organización, que consiste en la comparación de la unidad de evaluación con modelo teórico.

Investigación Correlacionales – Causales: Se describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causan – efecto.

El presente trabajo de investigación es de tipo **descriptivo** porque se establece las hipótesis y éstas son también descriptivas (de pronóstico de una cifra o valores). Asimismo, la investigación es de tipo **Correlacionales – Causales** ya que se recolectarán datos y se describirán la relación que existe entre las variables de estudio.

2.1.4. Nivel de Investigación

Nivel Pre-Teórico o Básico: predominantemente descriptivo y taxonómico por diversas limitaciones, se concentra en la búsqueda de variables relevantes, acumulación de datos, entre variables, como resultado se tiene generalizaciones empíricas.

Nivel Teórico Medio: Es bastante interpretativo, predictivo y contrastable; por tanto, es capaz de producir teorías mediante la comprobación de sus temas hipotético – deductivos.

Nivel Teórico Avanzado: Es capaz de producir teorías de gran alcance de sus implicancias; si bien sus teorías se originan en un campo específico, las consecuencias de estas se extienden a muy diversos campos.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación o tesis se hace uso del nivel de Investigación Pre-teórico o básico.

2.2. Población y Muestra de la Investigación

2.2.1. Población

Según Mario Tamayo la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

- La población de la comunidad sorda está conformada por 275 socios activos.
- Entrevista a los funcionarios de la oficina de turismo social de la GERCETUR Cusco,

conformada por 4 personas.

- Entrevista al gerente de Turismo, Cultura, Educación y Deporte de la municipalidad provincial del Cusco, LIC. Cristian López Cereceda.

2.3. Determinación de la Muestra

La muestra es de clase probabilística y se realizaron para comprobar si el lenguaje de señas como una herramienta para desarrollo del turismo accesible e inclusivo en el centro histórico de la ciudad del Cusco que contribuirá al mejoramiento de los conocimientos y capacidades del personal de atención al cliente de las diferentes empresas del sector turístico. En el presente estudio se tomaron en cuenta las personas con discapacidad auditiva.

$n =$	$Z^2 \cdot S^2 \cdot N$
	$e^2(N-1) + Z^2 \cdot S^2$

n: Es el tamaño de la muestra N: Es el tamaño de la población
 Z^2 : Es el valor de la distribución para el nivel de confianza. S: Es la varianza estimada del evento de estudio.
 e: Es el error máximo admisible para la estimación.

Remplazando:

Muestra de la Población con discapacidad de la comunidad Sorda.	
Parámetro	Valor
N	275
Z	1.96
S	0.5
E	0.08

n = 97 Personas de la comunidad Sorda

2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

2.4.1. Técnicas

Encuesta: Se realizará un cuestionario con preguntas cerradas. Mediante la cual se

realiza una interacción directa con la unidad de estudio, utilizando la escala de Likert con la finalidad de calificar y estudiar las variables.

Entrevista: Esta técnica se empleó a los funcionarios del área de turismo Social de la GERCETUR y también al gerente de turismo, cultura, educación y deporte de la Municipalidad provincial del Cusco con el objetivo de diagnosticar la problemática, así como nos permitió encontrar soluciones y ofrecer recomendaciones para el turismo accesible de la comunidad sorda en las actividades turísticas del centro histórico del Cusco.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario Cerrado: Se caracteriza por presentar preguntas con respuestas restringidas o delimitadas.

2.5. Procesamiento y Análisis de Datos

Esta técnica consiste en dar validez, peso a cada uno de los datos recolectados, y en obtener deducción de la información evaluada. La importancia de la evaluación e interpretación residen en asegurar el trabajo con los datos válidos, procesando soluciones veraces y exactas.

Para el análisis e interpretación de los datos utilizados se utilizó la técnica de análisis de contenido como para la herramienta bajo un enfoque cuantitativo.

Los datos obtenidos serán tratados mediante el uso de herramientas de Excel o SPSS-20 donde se realizará la tabulación respectiva de las encuestas para la posterior elaboración de los gráficos respectivos para cada ítem; finalmente concluir con la hipótesis planteada.

2.6. Resultados, análisis e interpretación de datos

2.6.1. Resultados de las encuestas realizadas

2.6.1.1. Encuesta realizada a la población con discapacidad auditiva

La información que se detalla a continuación muestra los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a una muestra de 97 personas de la comunidad sorda, de forma online por razones de

salud y protección contra el virus Covid-19.

2.6.1.1.2 ASPECTOS GENERALES DE LA COMUNIDAD SORDA

CLASIFICACIÓN DE GÉNERO

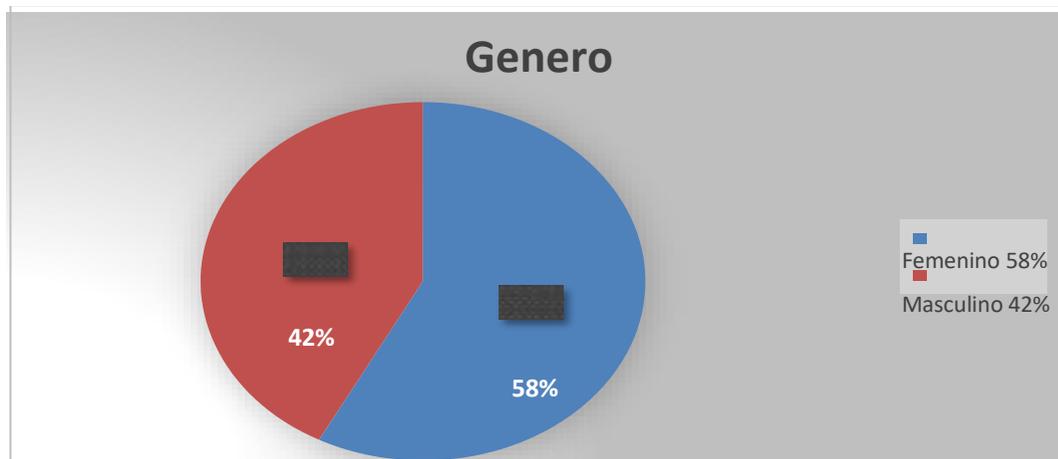
Tabla 1

Genero

GÉNERO	
Masculino	41 personas
Femenino	56 personas

Ilustración 1

Genero



INTERPRETACIÓN: Observando la tabla 1 y a ilustración 1 se verifica que en nuestra encuesta realizada es genero con un 58% es de femenino, como segundo el género masculino es de 42%.Del total de nuestros encuestados para realizar nuestro tema de investigación.

CLASIFICACIÓN DE LA EDAD

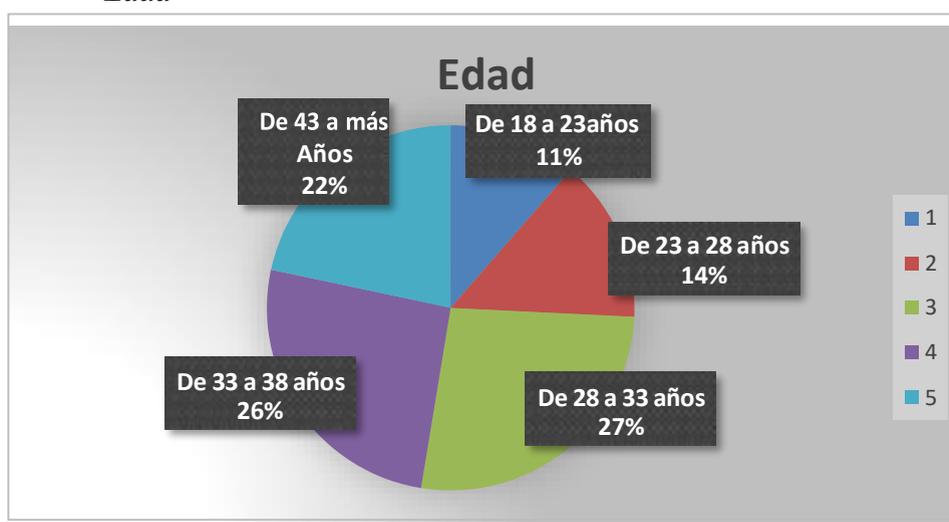
Tabla 2

Edad

Edad	
De 18 a 23 años.	11
De 23 a 28 años.	14
De 28 a 33 años.	26
De 33 a 38 años.	25
De 43 a más años	21

Ilustración 2

Edad



INTERPRETACION: en la tabla 2 y la ilustración 2 que observamos nos habla sobre la edad, del cual como mayor población es de 27% que esta entre los 28 a 33 años, El que le prosigue es de 26% con las edades entre 33 a 38 años, estos dos porcentajes son edades en las que se puede encontrar en mayor cantidad, prosiguiendo con los resultados como tercero es de 22% el cual está entre 43 a más años, después esta con 14% que esta de 23 a 28 años a más, como último porcentaje en edad está en 11%, entre 18 a 23 años.

GRADO DE DISCAPACIDAD

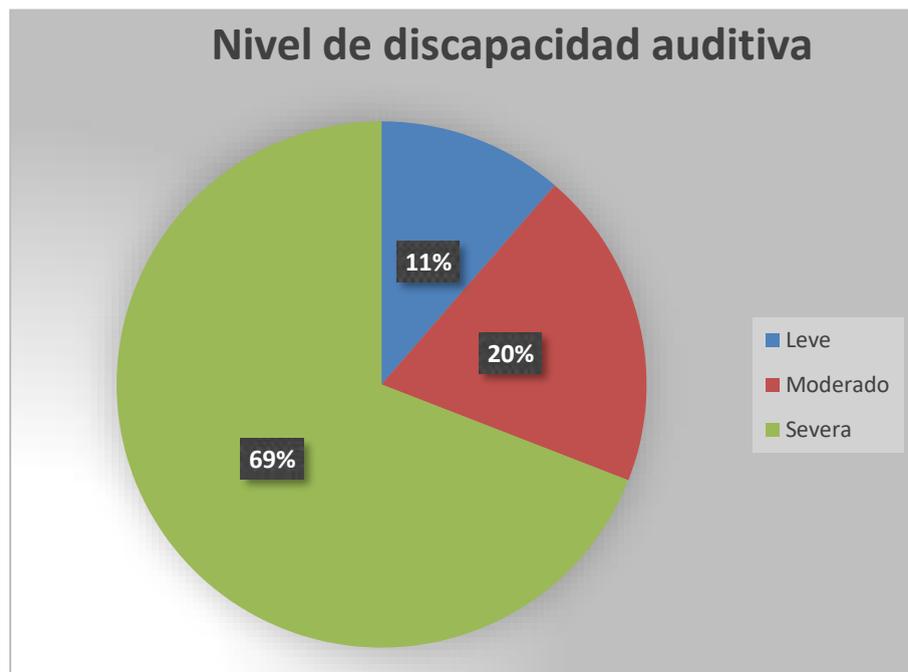
Tabla 3

Grado de discapacidad

Grado de Discapacidad	
Leve	11 personas
Moderado	20 personas
Severa	66 personas

Ilustración 3

Grado de discapacidad



INTERPRETACIÓN: en la tabla 2 y la ilustración 2 que observamos nos habla sobre el nivel de discapacidad auditiva, podemos observar que la discapacidad severa tiene 69%, la discapacidad moderada es de 20% y con un 11% la discapacidad leve.

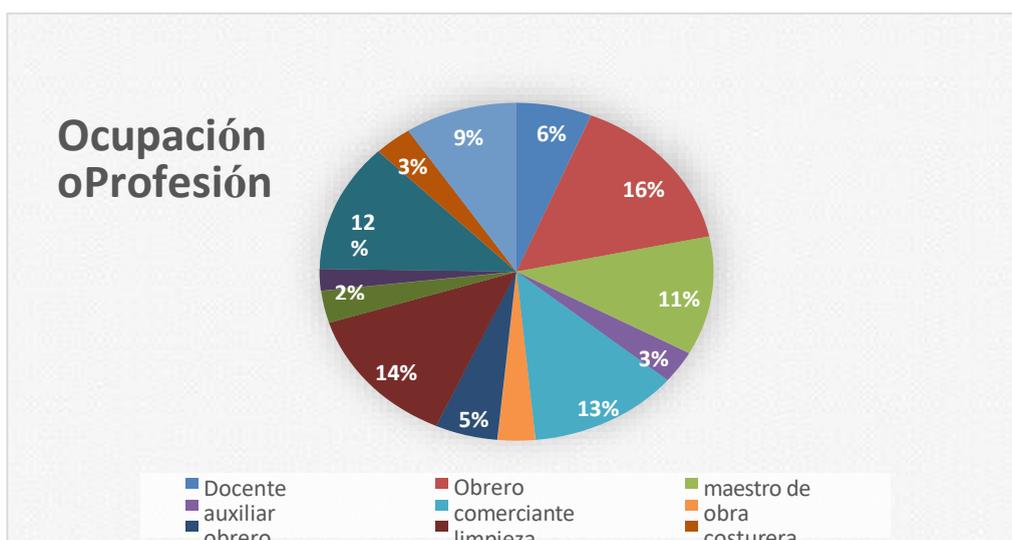
Tabla 4

Ocupación o profesión

Ocupación o Profesión	
Docente auxiliar	6
Obrero	16
maestro de obra	11
obrero operario	3
Comerciantes	12
Costureras	3
Lustrabotas	5
Limpieza	13
amas de casa	3
Jardineros	2
Estudiantes	12
Artistas	3
Carpintero	9

Ilustración 4

Ocupación o profesión



INTERPRETACIÓN: La comunidad sorda presenta diversidad en las ocupaciones como docente auxiliar, obrero (muy alto con un 16%), maestro de obra (alto con un 14%), obrero operario (con un 3%), comerciantes o dueños de propios negocios (con un 13%), costureras, lustrabotas (con un 5%), limpieza (13%), amas de casa, jardineros, carpinteros, estudiantes (12%), artista.

2.6.1.1.4 APRECIACION DE LA COMUNIDAD SORDA DE LAS SIGUIENTES

PREGUNTAS, CUYA ESCALA DE APRECIACIÓN ES EL SIGUIENTE.

2	1	3	4
Casi siempre	Siempre	A veces	Nunca

TABULACION GENERAL

N°	PREGUNTAS	1 Siempre	2 Casi Siempre	3 A veces	4 Nunca
IDENTIFICACION DEL PERFIL DEL TURISTA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA					
01	¿Usted realizo o realiza actividades turísticas?	24 Personas	10 personas	05 personas	58 personas
02	¿Al realizar las actividades turísticas existen las facilidades tecnológicas?	14 personas	20 personas	06 personas	57 personas
03	¿Cuándo realizas actividad turística vienes con algún acompañante?	24 personas	09 personas	09 personas	55 personas
GESTION DEL DESTINO TURISTICO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.					
Respecto de la Infraestructura, equipamiento, capacidades y marco legal del turismo para personas con discapacidad auditiva.					
04	¿Considera usted que Existen atractivos turísticos habilitados para el turismo con discapacidad auditiva en la ciudad del Cusco?	07 personas	26 personas	23 personas	40 personas
05	¿Alguna vez utilizaste aparatos tecnológicos que te faciliten realizar el turismo?	07 personas	21 personas	20 personas	49 personas
	¿Tienes conocimiento acerca de Leyes y políticas que promuevan el turismo para personas con discapacidad auditiva?	65 personas	17 personas	6 personas	9 personas

CONOCIMIENTO DE LA DEMANDA TURÍSTICA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA					
Análisis de la demanda de viajeros con discapacidad auditiva.					
07	¿Prefieres realizar el turismo cultural?	51 personas	16 personas	11 personas	19 personas
08	¿Prefieres realizar el turismo naturaleza?	07 personas	16 personas	20 personas	49 personas
09	¿Prefieres realizar el turismo de aventura?	11 personas	21 personas	16 personas	49 personas
10	¿Prefieres realizar el turismo de reuniones?	82 personas	10 personas	04 personas	01 personas
11	¿Prefieres realizar el turismo rural comunitario?	01 personas	06 personas	23 personas	67 personas
12	¿Te gusta o te gustaría realizar turismo en el centro histórico del Cusco?	54 personas	23 personas	16 personas	04 personas
13	¿Las facilidades e infraestructura de la ciudad del Cusco te motivan a realizar actividades turísticas?	28 personas	21 personas	24 personas	24 personas
PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICO PARA LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA					
Respecto de los servicios de hotelería, transporte turístico, restaurante turístico, agencia de viajes turísticos y guía de turismo					
14	¿Encuentras empresa de transporte turístico que preste servicio a personas con discapacidad auditiva?	19 personas	04 personas	16 personas	58 personas
15	¿Encuentras agencia de viajes turísticos que presten servicio a personas con discapacidad auditiva?	05 personas	07 personas	24 personas	61 personas
17	¿Encuentras guías turísticos que presten servicio a personas con discapacidad auditiva?	08 personas	09 personas	17 personas	63 personas

IDENTIFICACION DEL PERFIL DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD

AUDITIVA

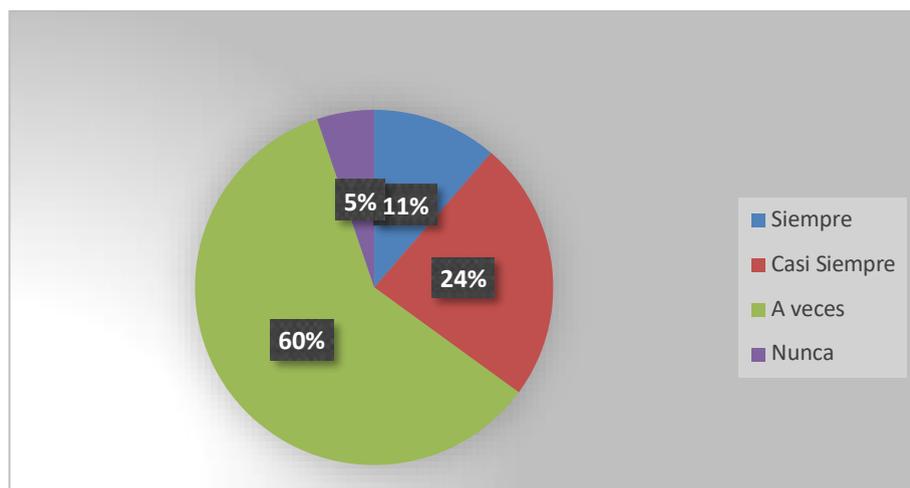
Tabla 5

¿Usted realizo o realiza actividades turísticas?

¿Usted realizo o realiza actividades turísticas?	
Siempre	11
Casi Siempre	23
A veces	58
Nunca	5

Ilustración 5

¿Usted realizo actividades turísticas?



INTERPRETACIÓN: El 60% de personas con discapacidad auditiva dijeron que a veces suelen realizar actividades turísticas, el 24% dijo que casi siempre suelen hacer actividades turísticas, el 11% indicó que siempre realizan actividades turísticas y un 5% dijo que nunca lo realiza.

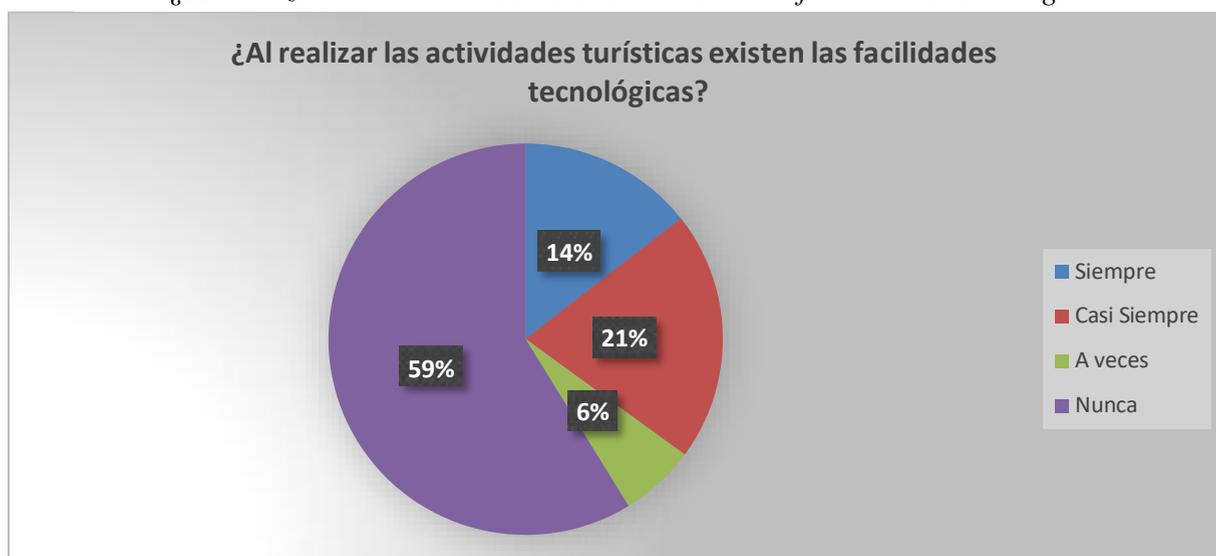
Tabla 6

¿Al realizar las actividades turísticas existen las facilidades tecnológicas

	¿Al realizar las actividades turísticas existen las facilidades tecnológicas?
Siempre	14
Casi Siempre	20
A veces	6
Nunca	57

Ilustración 6

¿Al realizar las actividades turísticas existen las facilidades tecnológicas?



INTERPRETACIÓN: El 59% de personas encuestadas dijeron que nunca encuentran facilidades tecnológicas durante sus viajes o excursiones. Mientras que el 21% dijo que casi siempre, pero recalco que las actividades turísticas involucradas costaban más dinero. El 14% dijo que siempre encuentra facilidades tecnológicas en sus viajes. El 6% dijo que a veces encuentra facilidades tecnológicas.

Tabla 7

¿Cuándo realizas actividades turísticas vienes con algún acompañante?

¿Cuándo realizas actividades turísticas vienes con algún acompañante?	
Siempre	55
Casi siempre	24
A veces	9
Nunca	9

Ilustración 7

¿Cuándo realizas actividades turísticas vienes con algún acompañante?



INTERPRETACIÓN: El 58% de personas encuestadas dijo que siempre viaja con algún acompañante que puede ser familiar o amigo, seguidamente del 23% que opinó que casi siempre viaja con algún acompañante, el 10% dijo que a veces y el 9 % dijo que nunca.

2.6.1.1.6 GESTION DEL DESTINO TURISTICO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.

Tabla 8

¿Considera usted que Existen atractivos turísticos habilitados para el turismo con discapacidad auditiva en la ciudad del Cusco?

¿Considera usted que Existen atractivos turísticos habilitados para el turismo con discapacidad auditiva en la ciudad del Cusco?	
Siempre	7
Casi siempre	26
A veces	23
Nunca	40

Ilustración 8

¿Considera usted que Existen atractivos turísticos habilitados para el turismo con discapacidad auditiva en la ciudad del Cusco?



INTERPRETACIÓN: El 42% dijo que no existen atractivos turísticos habilitados para el turismo con discapacidad auditiva, el 27% dijo que casi siempre pudo apreciarlos, mientras que el 24% dijo a veces y un 7% dijo que siempre pudo ver atractivos habilitados para personas con discapacidad auditiva.

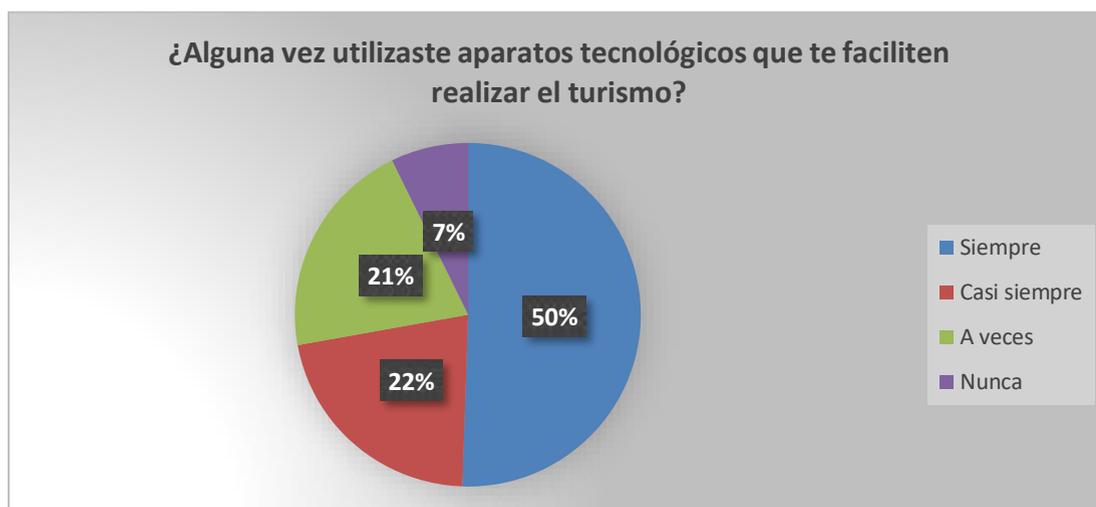
Tabla 9

¿Alguna vez utilizaste aparatos tecnológicos que te faciliten realizar el turismo?

¿Alguna vez utilizaste aparatos tecnológicos que te faciliten realizar el turismo?	
Siempre	49
Casi siempre	21
A veces	20
Nunca	7

Ilustración 9

¿Alguna vez utilizaste aparatos tecnológicos que te faciliten realizar el turismo?



INTERPRETACIÓN: El 50% siempre utiliza aparatos tecnológicos (celulares, tablets, cámaras fotográficas, etc.) durante sus viajes y excursiones, el 22% casi siempre los utiliza, el 21% a veces los usa, mientras que el 7% nunca los usa en sus viajes.

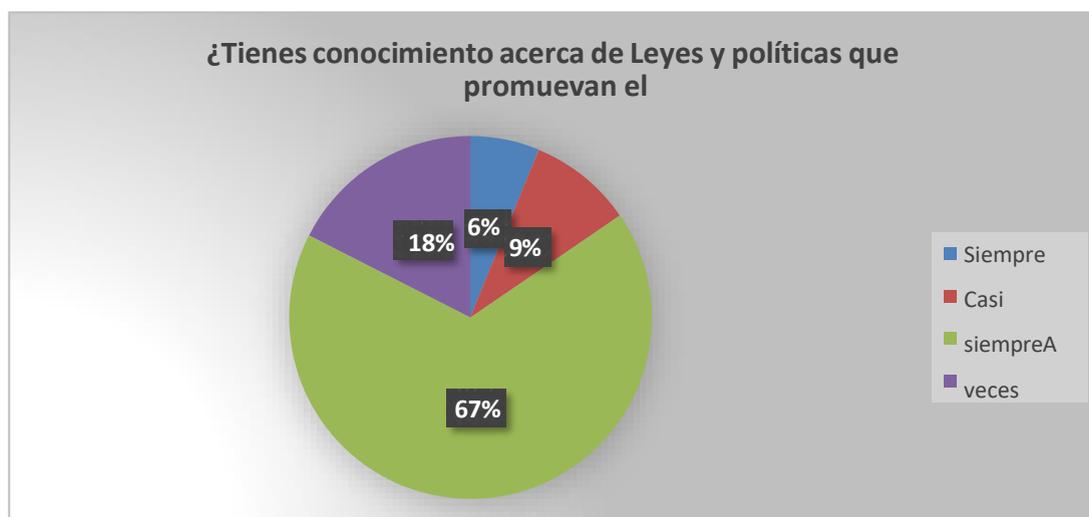
Tabla 10

¿Tienes conocimiento acerca de Leyes y políticas que promuevan el turismo para personas con discapacidad auditiva?

¿Tienes conocimiento acerca de Leyes y políticas que promuevan el turismo para personas con discapacidad auditiva?	
Siempre	06
Casi siempre	09
A veces	65
Nunca	17

Ilustración 10

¿Tienes conocimiento acerca de Leyes y políticas que promuevan el turismo para personas con discapacidad auditiva?



INTERPRETACIÓN: El 67% de personas a veces recuerda que tiene conocimiento de leyes y políticas que promueven el turismo, el 18% nunca recuerda que tiene conocimiento de leyes, el 09% casi siempre, mientras que el 06% siempre recuerda las leyes y políticas que promueven el turismo para personas con discapacidad auditiva.

CONOCIMIENTO DE LA DEMANDA TURÍSTICA CON DISCAPACIDAD

AUDITIVA

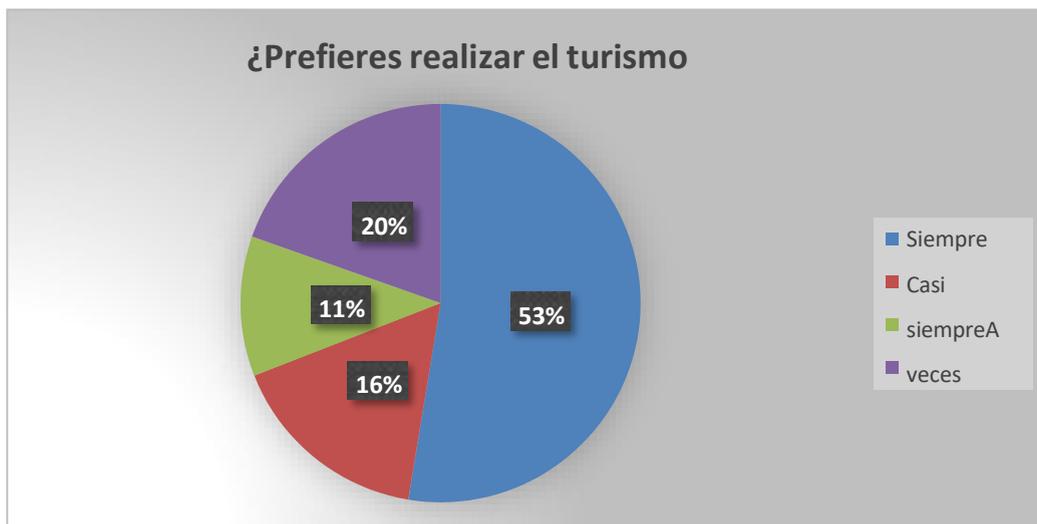
Tabla 11

¿Prefieres realizar el turismo cultural?

	¿Prefieres realizar el turismo cultural?
Siempre	51
Casi siempre	16
A veces	11
Nunca	19

Ilustración 11

¿Prefieres realizar el turismo cultural?



INTERPRETACIÓN: El 53% siempre prefiere realizar actividades turísticas culturales, el 20% nunca realiza actividades de cultura, el 16% casi siempre lo hace, mientras que el 11% restante dice que a veces realiza turismo cultural.

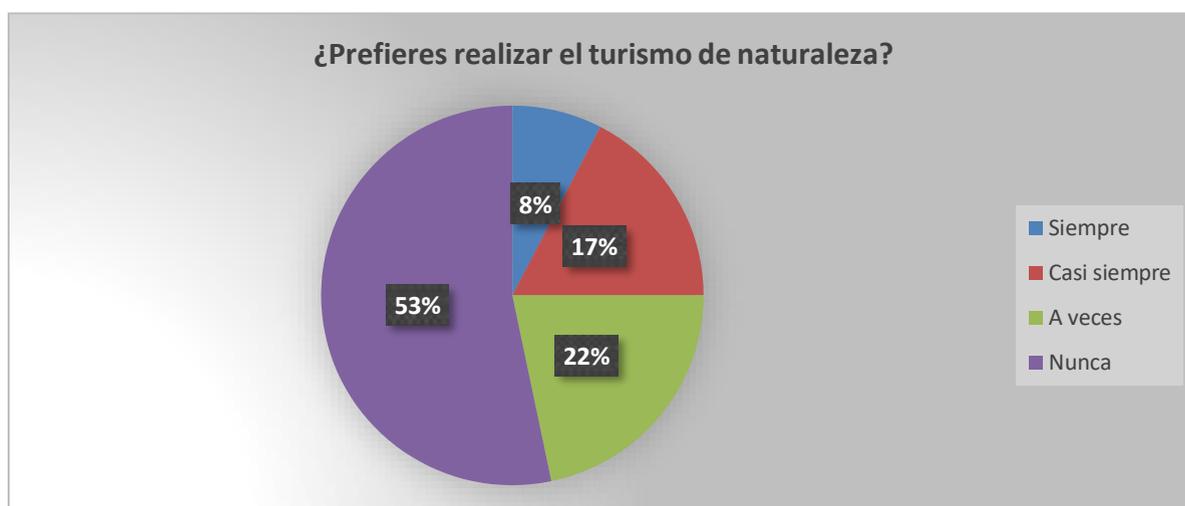
Tabla 12

¿Prefieres realizar el turismo de naturaleza?

	¿Prefieres realizar el turismo de naturaleza?
Siempre	7
Casi siempre	16
A veces	20
Nunca	49

Ilustración 12

¿Prefieres realizar el turismo de naturaleza?



INTERPRETACIÓN: El 53% siempre prefiere realizar actividades turísticas de naturaleza, el 22% nunca realiza actividades de naturaleza, el 16% casi siempre lo hace, mientras que el 11% restante dice que a veces realiza turismo de naturaleza.

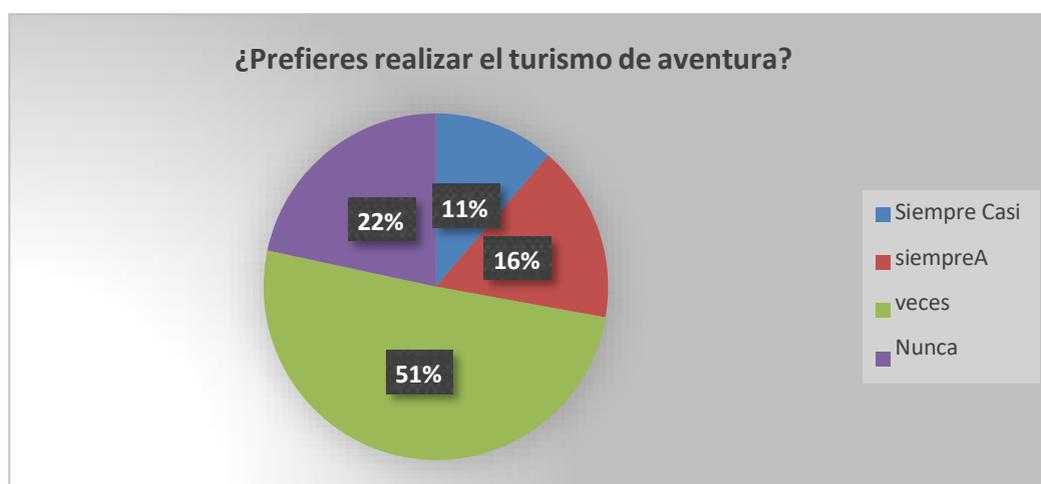
Tabla 13

¿Prefieres realizar el turismo de aventura?

	¿Prefieres realizar el turismo de aventura?
Siempre	11
Casi siempre	16
A veces	49
Nunca	21

Ilustración 13

¿Prefieres realizar el turismo de aventura?



INTERPRETACIÓN: El 51% siempre prefiere realizar actividades turísticas de aventura, el 22% nunca realiza actividades de cultura, el 16% casi siempre lo hace, mientras que el 11% restante dice que siempre realiza turismo de aventura.

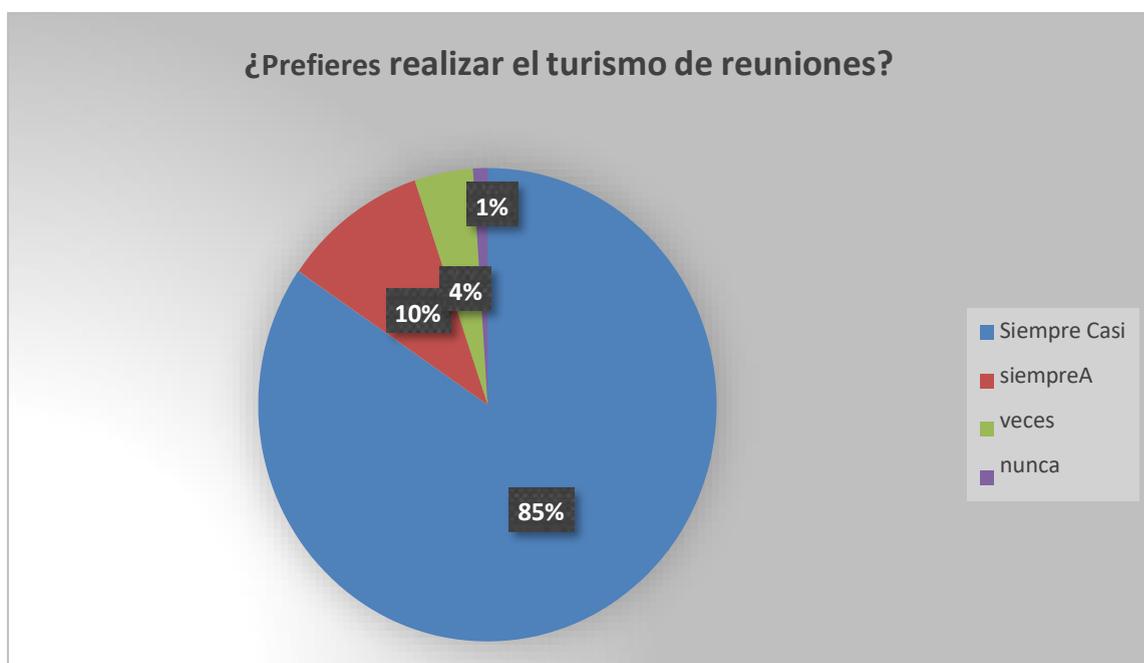
Tabla 14

¿Prefieres realizar el turismo de reuniones?

	¿Prefieres realizar el turismo de reuniones?
Siempre	82
Casi siempre	10
A veces	04
Nunca	01

Ilustración 14

¿Prefieres realizar el turismo de reuniones?



INTERPRETACIÓN: El 85% de personas siempre prefiere realizar turismo de reuniones, mientras que el 15% restante dice casi siempre, a veces y nunca.

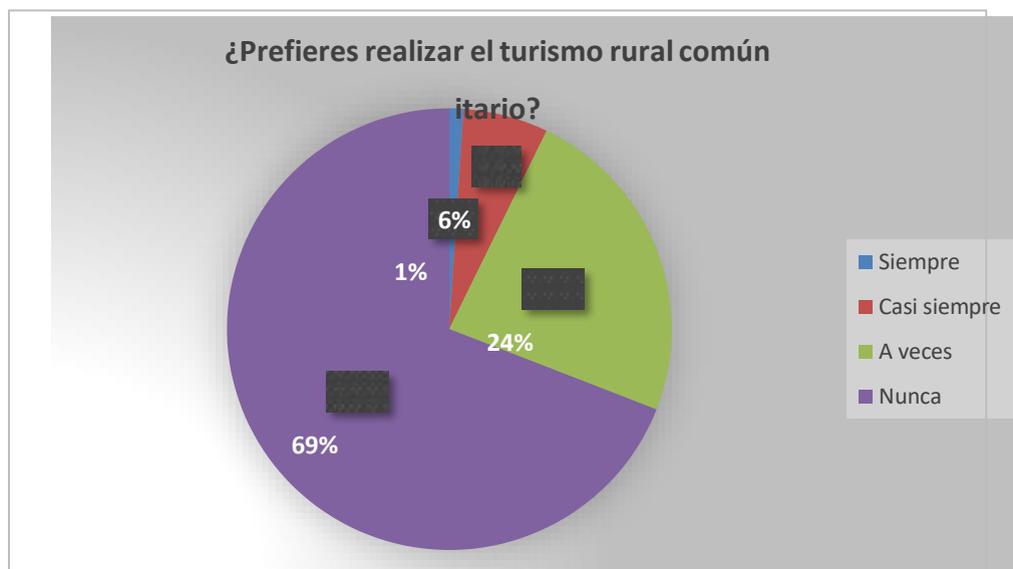
Tabla 15

¿Prefieres realizar el turismo rural comunitario?

	¿Prefieres realizar el turismo rural comunitario?
Siempre	1
Casi siempre	6
A veces	23
Nunca	67

Ilustración 15

¿Prefieres realizar el turismo rural comunitario?



INTERPRETACIÓN: El 69% de personas siempre prefiere realizar turismo de reuniones, mientras que el 31% restante dice casi siempre, a veces y nunca.

Tabla 16

¿Te gustaría realizar turismo en el centro histórico del Cusco?

¿Te gustaría realizar turismo en el centro histórico del Cusco?	
Siempre	54
Casi siempre	23
A veces	16
Nunca	04

Ilustración 16

¿Te gustaría realizar turismo en el centro histórico del Cusco?



INTERPRETACIÓN: El 56 % de personas con discapacidad auditiva encuestadas dijo que siempre le gustaría realizar turismo en el centro histórico del Cusco, el 24% opino que casi siempre le gustaría, el 16% opino a veces, mientras que el 04% sostiene que nunca le gustaría realizar actividades turísticas en el centro histórico del Cusco.

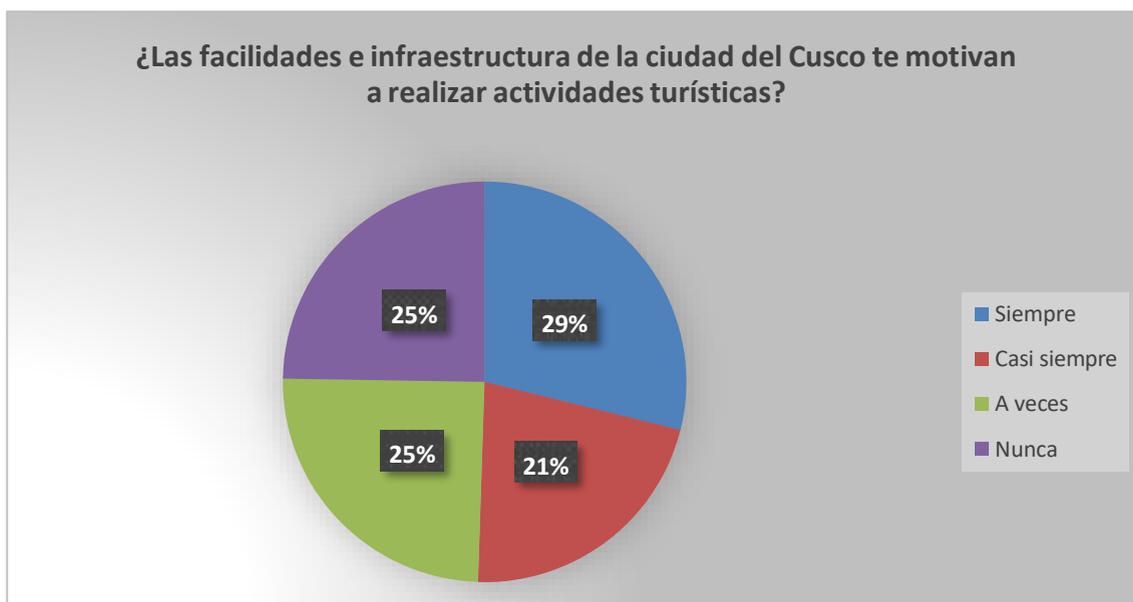
Tabla 17

¿Las facilidades e infraestructura de la ciudad del Cusco te motivan a realizar actividades turísticas?

	¿Las facilidades e infraestructura de la ciudad del Cusco te motivan a realizar actividades turísticas?
Siempre	28
Casi siempre	21
A veces	24
Nunca	24

Ilustración 17

¿Las facilidades e infraestructura de la ciudad del Cusco te motivan a realizar actividades turísticas?



INTERPRETACIÓN: El 29% de personas con discapacidad auditiva encuestadas dijo que siempre las facilidades e infraestructura motiva a hacer turismo en el centro histórico del Cusco, el 25% opino que nunca le motiva, el otro 25% opino a veces, mientras que el 21% restante, sostiene que nunca las facilidades e infraestructura nunca le motivan para realizar actividades turísticas en el centro histórico del Cusco.

**2.6.1.1.8 PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICO PARA LAS
ACTIVIDADES TURISTICAS DE LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD AUDITIVA**

Tabla 18

¿Encuentras servicios de restaurante turístico adecuados para personas con discapacidad auditiva?

	¿Encuentras servicios de restaurante turístico adecuados para personas con discapacidad auditiva?
Siempre	4
Casi siempre	14
A veces	21
Nunca	58

Ilustración 18

¿Encuentras servicios de restaurante turístico adecuados para personas con discapacidad auditiva?



INTERPRETACIÓN: El 60% de las personas encuestadas dijo que nunca encuentra transporte turístico para personas con discapacidad auditiva, el 22% dijo que a veces encuentra transporte turístico, el 14% casi siempre los encuentra, mientras que el 4% siempre encuentra servicios de servicio de transporte turístico para personas con discapacidad auditiva.

Tabla 19

¿Encuentras agencias de viajes que presten servicio a personas con discapacidad auditiva?

	¿Encuentras agencias de viajes que prestenservicio a personas con discapacidad auditiva?
Siempre	5
Casi siempre	7
A veces	24
Nunca	61

Ilustración 19

¿Encuentras agencias de viajes que presten servicio a personas con discapacidad auditiva?



INTERPRETACIÓN: El 63% de las personas encuestadas dijo que nunca encuentra agencias de viajes para personas con discapacidad auditiva, el 25% dijo que a veces agenciasde viajes, el 7% casi siempre los encuentra, mientras que el 5% siempre encuentra serviciosde servicio de agencias de viajes para personas con discapacidad auditiva.

Tabla 20

¿Encuentras guías de turismo que presten servicio a personas con discapacidad auditiva?

	¿Encuentras guías de turismo que presten servicio a personas con discapacidad auditiva?
Siempre	8
Casi siempre	9
A veces	17
Nunca	63

Ilustración 20

¿Encuentras guías de turismo que presten servicio a personas con discapacidad auditiva?



INTERPRETACIÓN: El 65% de las personas encuestadas dijo que nunca encuentra guías de turismo para personas con discapacidad auditiva, el 18% dijo que a veces guías de turismo, el 9% casi siempre los encuentra, mientras que el 8% siempre encuentra servicios de servicio de encuentra guías de turismo para personas con discapacidad auditiva.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y
TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**ENTREVISTA A LA FUNCIONARIOS DE LA GERENCIA REGIONAL DE
COMERCIO EXTERIOR, TURISMO Y ARTESANIA.**

La presente encuesta responde a la necesidad de un estudio de investigación académica, cuyo título es “**TURISMO ACCESIBLE DE LA COMUNIDAD SORDA PARA LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2019**”, para poder conocer los resultados y ver si pudo cumplir consus expectativas o no y con los resultados poder corregir situaciones futuras.

PRIMERA ENTREVISTA (GERCETUR)

- 1. ¿Conoce alguna ley o marco legal que de referencia al desarrollo del turismo para personas con discapacidad auditiva?**

No, existe normativa específica sobre el desarrollo del turismo accesible e inclusivo, exclusivamente para personas con discapacidad auditiva.

- 2. ¿Promovieron o promueven actividades turísticas para personas con discapacidad auditiva?**

Si, el gobierno regional de Cusco, a través de la GERCETUR, promueve y da a conocer nuevos circuitos turísticos mediante el programa de turismo social, con el promocionar e incentivar al turismo a familias, escolares, adultos, personas con discapacidad, es el caso de 28 personas con discapacidad auditiva que fueron beneficiadas En fecha 18 de setiembre del 2021, para conocer los atractivos de la laguna Pomacanchi, Acopia ,Asnacochoa, Pampamarca y el puente de Qeswachaca. Así mismo otro grupo de personas sordas fueron beneficiadas para conocer las cataratas de Perolnuyoc y Naupa iglesia, acompañados por 3 guías oficiales de turismo y 3 intérpretes de lengua de señas peruana, realizado el 24 de octubre 2021.

- 3. ¿Se han implementado o difundido capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos en el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva?** Se vienen realizando capacitaciones constantes a los prestadores de servicios turísticos, sin embargo, no se han realizado capacitaciones referentes al desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva.

- 4. ¿Conoce o tiene conocimiento acerca de algún destino turístico que este implementado para recibir a turistas con discapacidad auditiva?**

Bueno, en realidad los destinos Turísticos de la región Cusco son accesibles para una persona sorda, quizá la dificultad es que no contamos con especialistas en el manejo de

su idioma.

5. **¿Qué cree que debe hacer el estado para el desarrollo del turismo accesible?** Incluir en las políticas públicas, normativas para el desarrollo del turismo accesible, brindarnos capacitaciones para atender a este segmento de turistas con discapacidad auditiva y así darles las facilidades para que puedan realizar las actividades turísticas.

SEGUNDA ENTREVISTA (GERCETUR)

- 1. ¿Conoce alguna ley o marco legal que de referencia al desarrollo del turismo para personas con discapacidad auditiva? No**
- 2. ¿Promovieron o promueven actividades turísticas para personas con discapacidad auditiva?**

Si, el gobierno regional de Cusco, a través de la GERCETUR, promueve y da a conocer nuevos circuitos turísticos mediante el programa de turismo social, con el promocionar e incentivar al turismo a familias, escolares, adultos, personas con discapacidad, es el caso de 28 personas con discapacidad auditiva que fueron beneficiadas En fecha 18 de setiembre del 2021, para conocer los atractivos de la laguna Pomacanchi, Acopia, Asnacocha, Pampamarca y el puente de Qeswachaca. Así mismo otro grupo de personas sordas fueron beneficiadas para conocer las cataratas de Perolniyoc y Naupa iglesia, acompañados por 3 guías oficiales de turismo y 3 intérpretes de lengua de señas peruana, realizado el 24 de octubre 2021.

- 3. ¿Se han implementado o difundido capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos en el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva? Se vienen realizando capacitaciones constantes a los prestadores de servicios turísticos, sin embargo, no se han realizado capacitaciones referentes al desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva.**
- 4. ¿Conoce o tiene conocimiento acerca de algún destino turístico que este implementado para recibir a turistas con discapacidad auditiva?**

Bueno, en realidad los destinos Turísticos de la región Cusco son accesibles para una persona sorda, quizá la dificultad es que no contamos con especialistas en el manejo de su idioma.

- 5. ¿Qué cree que debe hacer el estado para el desarrollo del turismo accesible?**

Incluir en las políticas públicas, normativas para el desarrollo del turismo accesible, brindarnos capacitaciones para atender a este segmento de turistas con discapacidad auditiva y así darles las facilidades para que puedan realizar las actividades turísticas

TERCERA ENTREVISTA (GERCETUR)

1. **¿Conoce alguna ley o marco legal que de referencia al desarrollo del turismo para personas con discapacidad auditiva?** No

2. **¿Promovieron o promueven actividades turísticas para personas con discapacidad auditiva?**

Desconozco alguna actividad turística relacionada a personas con discapacidad auditiva

3. **¿Se han implementado o difundido capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos en el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva?** Si se realizan capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos de la región de Cusco, pero no específicamente para personas atender a personas con discapacidad auditiva.

4. **¿Conoce o tiene conocimiento acerca de algún destino turístico que este implementado para recibir a turistas con discapacidad auditiva?**

Los destinos Turísticos de la región Cusco son accesibles para una persona sorda, pero no contamos con especialistas en el manejo de su idioma.

5. **¿Qué cree que debe hacer el estado para el desarrollo del turismo accesible?**

Charlas de orientación para identificar y atender a estos turistas, sin incomodarlos

CUARTA ENTREVISTA (GERCETUR)

1. **¿Conoce alguna ley o marco legal que de referencia al desarrollo del turismo para personas con discapacidad auditiva?** No, existe.
2. **¿Promovieron o promueven actividades turísticas para personas con discapacidad auditiva?** Si, el gobierno regional de Cusco, a través de la GERCETUR, promueve y da a conocer nuevos circuitos turísticos mediante el programa de turismo social
3. **¿Se han implementado o difundido capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos en el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva?** Se vienen realizando capacitaciones constantes a los prestadores de servicios turísticos, sin embargo, no se han realizado capacitaciones referentes al desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva.
4. **¿Conoce o tiene conocimiento acerca de algún destino turístico que este implementado para recibir a turistas con discapacidad auditiva?** No
5. **¿Qué cree que debe hacer el estado para el desarrollo del turismo accesible?** Crear políticas públicas, normativas para el desarrollo del turismo accesible en la región de Cusco.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO FACULTAD
DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y
TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**ENTREVISTA AL GERENTE TURISMO, CULTURA, EDUCACION Y
DEPORTE DELAMUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO.**

La presente encuesta responde a la necesidad de un estudio de investigación académica, cuyo título es **“TURISMO ACCESIBLE DE LA COMUNIDAD SORDA PARA LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2019”**, para poder conocer los resultados y ver si pudo cumplir con sus expectativas o no y con los resultados poder corregir situaciones futuras.

1. **¿Conoce alguna ley o marco legal que de referencia al desarrollo del turismo en el centro histórico del Cusco a personas con discapacidad auditiva?** No existe normativa específica sobre el desarrollo del turismo accesible e inclusivo, exclusivamente para personas con discapacidad auditiva en el centro histórico del Cusco. Existe normativa en el Perú con respecto a las personas con discapacidad ley 23285, 24067, 27050 y 29973.
2. **¿Promovieron o promueven actividades turísticas en el centro histórico del Cusco a personas con discapacidad auditiva?** En cumplimiento al POI, se realiza salidas programadas destinadas a personas con diferentes discapacidades, sordos, físicos, etc. Quienes fueron atendidos por la GTCEO, así mismo se prioriza el trabajo con niños, adulto, mayor, estudiantes, etc.
3. **¿Se han implementado o se han difundido capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos en el Centro Histórico del Cusco para el desarrollo del turismo accesible a personas con discapacidad auditiva?** Así es, durante el ejercicio fiscal 2019 se ha capacitado a operadores turísticos para lograr un turismo accesible e inclusivo para las personas con diferentes discapacidades.
4. **¿Conoce o tiene conocimiento acerca de algún destino turístico en el Centro Histórico de Cusco que este implementado para recibir a turistas con discapacidad auditiva?** En el Cusco no está implementado para el desarrollo de este tipo de turismo.
5. **¿Qué cree que debe hacer el estado y la municipalidad provincial del Cusco para el desarrollo del turismo accesible a personas con discapacidad auditiva en la ciudad del Cusco?** Generar PIP que impulsen al Cusco como un destino accesible e inclusivo. Promocionar el destino turístico Cusco como un destino que está preparado para todas las personas que tengan discapacidad.

2.7. Prueba de Hipótesis

2.7.1. Hipotesis general

Ho: No existe una relación directa entre las actividades turísticas y el turismo accesible de la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco 2019.

- Son independientes

H1: Si existe una relación directa entre las actividades turísticas y el turismo accesible de la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco 2019.

- No son independientes

Establecer nivel de significancia

- Nivel de significancia (Alfa) $\alpha = 5\%$

Valor estadístico contrastación

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Significación asintótica(bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	86,476a	9	,000
Razón de verosimilitud	90,566	9	,000
Asociación lineal por lineal	16,554	1	,000
N de casos válidos	275		

Interpretación:

En conclusión, tenemos que, si tiene relación el turismo accesible con la actividad turística de lo que se hizo una encuesta a los usuarios de la ciudad del Cusco, se definió de los resultados obtenidos entre las dos variables del cual tuvo un 53.5% para que la hipótesis sea nula.

CAPITULO III

SISTEMA DE PROPUESTAS

3.1. PROPUESTA

3.1.1. *NOMBRE DE LA PROPUESTA: IMPLEMENTACION DE UNA GUIA DE CAPACITACION PARA LA ATENCION DE TURISTAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.*

Justificación

La propuesta dada se da debido a que desarrollamos una encuesta a la población que vienen a ser las personas de la comunidad sorda, agencias de viajes y turismo y a la GERCETUR Cusco, por lo siguiente:

Creando e implementando una guía de capacitación para el sector privado, especialmente para todos los actores involucrados en la actividad turística sea de gran utilidad a la hora de ofrecer y promocionar servicios para la comunidad Sorda de turistas locales, nacionales e internacionales. Hoy en día, la información más personalizada facilita a los turistas una atención más óptima, por lo cual la mayoría de turistas con discapacidad auditiva se informa al momento de viajar por aplicativos móviles en los cuales ellos pueden ver que prestadores de servicios turísticos atiende a sus necesidades y están capacitados para brindarles servicios.

Objetivos:

Crear e implementar una guía de capacitación para la atención de turistas con discapacidad auditiva.

Responsable de la Implementación

Sector público – GERCETUR Cusco

Sector Privado – Agencias de viajes, Asociaciones de guías, Hoteles y restaurantes.

Involucrados

Sector público – GERCETUR Cusco

Sector Privado – Agencias de viajes, Asociaciones de guías, Hoteles y restaurantes.

Beneficiarios

TURISTAS DE LA COMUNIDAD SORDA

EMPRESARIOS DEL RUBRO TURISTICO

3.1.2. NOMBRE DE LA PROPUESTA: IMPLEMENTAR UNA NORMA REGIONAL QUE OBLIGUE A QUE LOS CENTROS TURISTICOS Y AGENCIAS DE TURISMO TENGAN OBLIGATORIAMENTE CADA DE 100 GUIAS UNO QUE PUEDA COMUNICARSE CON SEÑAS.

Justificación

La propuesta que damos a conocer se da debido que hicimos una encuesta a los guías de turismo de diferente empresa, a la comunidad de personas sordas, GERCETUR Cusco y a la gerencia de medio ambiente y turismo de la municipalidad de Cusco, por lo siguiente: Implementando una norma regional en la cual estén obligados los centros turísticos que de cada 100 guías al menos un guía de turismo sepa de ser señas de las personas sordas, como bien sabemos en nuestra ciudad de Cusco la cual es la ciudad con más zonas turísticas no tiene ningún guía de turismo que sepa de señas de personas sordas, con esta implementación de norma las personas que sufren de discapacidad auditiva se podrán sentir incluidos en la sociedad. Hay personas hoy en día que sufren de discapacidad auditiva ya sea por un accidente en el cual perdieron totalmente la capacidad de escuchar o por la razón que desde su nacimiento ya tenía la discapacidad de audición, lo cual los guías de turismo implementan el lenguaje de señas tendrán un recibimiento grandioso por parte de las personas con discapacidad de audición, ya que estas personas no tienen a lado una persona la cual pueda explicarles mediante señas lo que los guías de turismo están diciendo.

Objetivo

Implementar una norma regional que de cada 100 guías de turismo al menos uno sepa sobre el lenguaje de señas.

Responsable de la implementación

Sector público – Gobierno Regional de Cusco

Sector privado – Agencias de viajes, Asociaciones de guías

Involucrados

Sector público – GERCETUR Cusco.

Sector privado – Agencias de viajes, Asociaciones de guías

Beneficiarios

TURISTAS DE LA COMUNIDAD SORDA

EMPRESARIOS DEL RUBRO TURISTICO

3.1.4. NOMBRE DE LA PROPUESTA: IMPLEMENTAR EL LENGUAJE ESPECIALIZADO EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO.

Justificación

La propuesta dada, realizamos una breve encuesta a la población que vendría ser la comunidad de personas sordas, agencias de viajes y turismo y a la GERCETUR Cusco, por lo siguiente:

Implementando la inclusión del lenguaje de señas en los centros de información de las agencias de viaje, de turismo y la GERCETUR, así mismo a través de los sitios web de servicios turísticos, especialmente para todas las personas que sufren de discapacidad auditiva.

Existen personas con discapacidad auditiva que al momento de ingresar a una de las empresas de agencias de viajes o de turismo y solicitan información, las personas encargadas del centro de información no pueden ayudar ya que no tienen el medio o instrumento necesario para poder comunicarse con las personas que sufren de discapacidad auditiva, pues dichas entidades no manejan información para personas que sufren de discapacidad auditiva pues estas requieren de algún familiar o una persona cercana a ella para que le pueda explicar.

La tecnología evoluciona día a día, pues ya es una pieza fundamental para el ser humano y un factor resaltante es el internet en el cual podemos descubrir variedades de cosas e incluso poder encontrar información de algo que nos interesa y poder compartirla con los demás, las agencias de viajes y turismo vieron la manera de innovar y hacer más rápida la atención hacia las personas que contratan sus servicios, pues se realizó páginas web para poder contratar más eficientemente los servicios o resolver quejas, las páginas web de servicio de agencias de viajes y turismo no cuentan con una página web con lengua de señas para las personas sordas y esto hace muy complicado la comunicación entre las agencias de viaje y turismo con la comunidad de personas sordas.

Objetivo

Implementar el lenguaje especializado en los centros de información de las agencias de viajes y turismo

Responsable de la implementación

Sector público – GERCETUR Cusco

Sector privado – Agencia de viajes y de turismo

Involucrados

Sector público – GERCETUR Cusco

Sector privado – Agencia de viajes y de turismo

Beneficiarios

TURISTAS DE LA COMUNIDAD SORDA

EMPRESARIOS DEL RUBRO TURISTICO

3.1.5. NOMBRE DE LA PROPUESTA: IMPLEMENTACION DE UN CURSO DE LENGUAJE DE SEÑAS PARA LOS GUIAS Y PERSONAL DE TURISMO

Justificación

La propuesta dada, realizamos una encuesta a la población de personas sordas, agencias de viajes, turismo y a la GERCETUR Cusco, por lo siguiente:

Realizar e implementar un curso de lengua de señas para los guías y personal tanto en las entidades como agencia de viajes, de turismo y la GERCETUR Cusco específicamente para persona que sufren de discapacidad auditiva.

Las personas que sufren de discapacidad auditiva requieren de una persona con la que puedan interactuar y poder resolver sus problemas o dudas que tengan al momento de preguntar, pues bien sabemos que no hay personal la cual haya recibido algún curso de lenguaje de señas ya sea por desinterés propio o por el hecho de que también estas entidades no tienen como requisito que el personal sepa sobre el lenguaje de señas.

Objetivo

Implementar un curso de lengua de señas para los guías o personal de las agencias de viajes y turismo para la comunidad de personas sordas

Responsable de la implementación

Sector público – GERCETUR Cusco.

Sector privado – Agencia de viajes y de turismo.

Involucrados

Sector público – GERCETUR Cusco y Gerencia de medio ambiente y turismo de la municipalidad del Cusco. Sector privado – Agencia de viajes y de turismo

Beneficiarios

TURISTAS DE LA COMUNIDAD SORDA

EMPRESARIOS DEL RUBRO TURISTICO

3.2. GUIA DE CAPACITACION PARA ATENCION DE TURISTAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

“TURISMO ACCESIBLE E INCLUSIVO”

Elaborado por:

NINFA ANALIA CASTELO BACA y STEFHANE DAYSY PEÑA BLANCO

Misión

Presentar la información necesaria para el correcto desarrollo de una capacitación sobre lengua de señas direccionada a los colaboradores que se encuentran en el área de atención al cliente.

Visión

Brindar una capacitación exitosa a través del manejo de la guía consiguiendo. Así que los colaboradores aprendan los conocimientos básicos de lengua de señas para asistir para brindar la atención necesaria

INTRODUCCION

La capacitación en atención de turistas con discapacidad auditiva para el desarrollo del turismo accesible e inclusivo, es clave para la evolución del turismo en la ciudad del Cusco. Su inclusión en las empresas permitirá ofrecer servicios turísticos de calidad, y satisfacer los cambios constantes de la demanda turística y la evolución de sus gustos hacia niveles de exigencia cada vez mayores.

Asimismo, el lograr niveles significativos de calidad en los procesos del servicio turístico, permitirá contar con un factor diferenciador de la oferta de los operadores cusqueños en los mercados turísticos, lo que permitirá incrementar el número de visitantes, las tasas de repetición y los ingresos generados por la actividad.

Objetivo De La Guía:

Brindar los conocimientos y capacidades necesarias en la lengua de señas para atender turistas con discapacidad auditiva

Unidades De La Capacitación:

- Introducción al lenguaje de señas
- la lengua de señas y atención al turista con discapacidad auditiva

Grupo objetivo y criterios de selección:

La capacitación va dirigida a los colaboradores que se encuentren en la área de atención al cliente de las empresas del sector turístico

Distribución temporalizada de las unidades

Unidad	Tiempo presencial asignado en horas		
	Teórico	Práctico	Total
Unidad I. Introducción al lenguaje de señas	16	20	36
Unidad II. El lenguaje de señas y la atención al turista con discapacidad auditiva.	18	22	40
Total	34	42	76

Estrategia de aprendizaje

El desarrollo de la capacitación se fundamentará en las diferentes metodologías y estrategias de aprendizaje acordes con su carácter teórico-práctico. Las expresiones del capacitador serán utilizadas para las actividades introductoras del componente y de las unidades.

En el programa de capacitación se emplearán diversos métodos participativos de enseñanza y aprendizaje para cubrir los diferentes temas de las unidades entre ellos exposiciones orales interactivas ejercicios de dramatización, sesiones de recapitulación, entre otros.

Esta capacitación se desarrollará con un equipo especializado en lengua de señas. Esta guía estará dividida en 12 sesiones.

Unidad I: Introducción al lenguaje de señas.

Tema: Presentación del componente: objetivos, competencias, contenidos de cada unidad. Método de evaluación. Importancia del lenguaje de señas en atención al cliente

Objetivo de la capacitación a la que se aporta con esta actividad:

Explicar la Importancia del lenguaje de señas en atención al cliente con discapacidad auditiva para el desarrollo del turismo accesible e inclusivo, asimismo, logra niveles significativos de calidad en los procesos del servicio turístico.

Dimensiones de la unidad: (habilidades y actitudes)

- ✚ Identifica la importancia del lenguaje de señas en atención al cliente.
- ✚ Valora el atender al cliente en su lenguaje de preferencia.

Actividades del capacitador y de los participantes:

- ✚ Actividades de Iniciación: Presentación del capacitador y los participantes. Plasmar en la pizarra el nombre la capacitación y sus unidades de contenido.
- ✚ Actividades de Desarrollo:
 - Presentación de unidades y temas de la capacitación.
 - Lluvia de ideas con respecto a la percepción que tienen sobre el lenguaje de señas.



- Definir las normas de convivencia, método de evaluación y puntaje, así como la diagnosis de los estudiantes por medio de la aplicación de la dinámica de presentación y participación "Telefono descompuesto 2.0", la finalidad es motivar la participación e interacción con el capacitador e identificar el estado cognitivo de los estudiantes.

Actividades Finales:

Plenaria sobre las expectativas que tienen sobre la capacitación.

Medios o recursos didácticos necesarios:

- ✚ Guía de capacitación
- ✚ Computadora y Data Show.

Evaluación de los aprendizajes (Criterios y Evidencias):

- ✚ Analiza como aprender el lenguaje de señas representa una oportunidad económica.
- ✚ Identifica en la realidad nacional la necesidad de aprender el lenguaje de señas.
- ✚ Listado de asistencia.
- ✚ Participación en la clase.

Conclusión

Los participantes conocieron las unidades de trabajo, así como la manera de evaluación y la determinación de las normas de convivencia, asimismo comprender la capacitación como herramienta para facilitar su labor en atención al cliente en empresas turísticas.



Sesión 2

Unidad I: Introducción al lenguaje de señas.

Tema: Alfabeto y palabras de uso general.

Tiempo: (Presencial): 8 días (2 horas cada día)

Objetivo de la capacitación a la que se aporta con esta actividad:

Explicar la base del lenguaje de señas y la introducción a este mediante el alfabeto y palabras de uso general como primer paso.

Dimensiones de la unidad: (habilidades y actitudes)

- ✚ Introducción al lenguaje de señas (alfabeto).
- ✚ Analiza los conocimientos básicos del lenguaje de señas.
- ✚ Aplica la práctica como fuente de conocimiento.

Actividades del capacitador y de los participantes:

- ✚ Actividades de Iniciación: Plasmar en la pizarra el tema y su unidad de contenido.
- ✚ Actividades de Desarrollo:
 - Presentación de Power Point del alfabeto.
 - Explicación del alfabeto y práctica de las palabras de uso general.
 - Participación activa de los estudiantes haciendo uso del lenguaje de señas.



⚡ Actividades Finales:

- Recapitulación para evaluar la comprensión del contenido abordado.
- Asignación de la tarea: practicar el alfabeto y las palabras de uso general.

Medios o recursos didácticos necesarios:

- ⚡ Guía de capacitación
- ⚡ Computadora
- ⚡ Data Show.

Evaluación de los aprendizajes (Criterios y Evidencias):

- ⚡ Analiza como aprender el lenguaje de señas representa una oportunidad económica.
- ⚡ Identifica en la realidad nacional la necesidad de aprender el lenguaje de señas.
- ⚡ Listado de asistencia.
- ⚡ Registro de presentaciones prácticas.
- ⚡ Participación en la clase.
- ⚡ Evaluación de los temas impartidos.

Recomendaciones:

Asignar tareas que impliquen la potenciación de la habilidad.



Unidad I: Introducción al lenguaje de señas.

Tema: Números.

Tiempo: (Presencial): 2 días (2 horas cada día)

Objetivo de la capacitación a la que se aporta con esta actividad:

Explicar la base del lenguaje de señas y la introducción a este mediante el uso de números.

Dimensiones de la unidad: (habilidades y actitudes)

- ✚ Introducción al lenguaje de señas (números).
- ✚ Analiza los conocimientos básicos del lenguaje de señas.
- ✚ Aplica la práctica como fuente de conocimiento.

Actividades del capacitador y de los participantes:

- ✚ Actividades de Iniciación: Plasmar en la pizarra el tema y su unidad de contenido.
- ✚ Actividades de Desarrollo:
 - Presentación de Power Point de los números.
 - Explicación y práctica de los números.
 - Participación activa de los estudiantes haciendo uso del lenguaje de señas.



✚ Actividades Finales:

Recapitulación para evaluar la comprensión del contenido abordado.

Asignación de la tarea: practicar los números.

Medios o recursos didácticos necesarios:

- ✚ Guía de capacitación
- ✚ Computadora
- ✚ Data Show.

Evaluación de los aprendizajes (Criterios y Evidencias):

- ✚ Analiza como aprender el lenguaje de señas representa una oportunidad económica.
- ✚ Identifica en la realidad nacional la necesidad de aprender el lenguaje de señas.
- ✚ Listado de asistencia.
- ✚ Registro de presentaciones prácticas.
- ✚ Participación en la clase.
- ✚ Evaluación de los temas impartidos.

Recomendaciones:

Asignar tareas que impliquen la potenciación de la habilidad.



Sesión 4

Unidad I: Introducción al lenguaje de señas.

Tema: Saludo.

Tiempo: (Presencial): 2 días (2 horas cada día)

Objetivo de la capacitación a la que se aporta con esta actividad:

Explicar las frases del inicio de la conversación con el cliente.

Dimensiones de la unidad: (habilidades y actitudes)

- ✚ Analiza los conocimientos básicos del lenguaje de señas.
- ✚ Comprende frases básicas para iniciar una conversación.
- ✚ Aplica la práctica como fuente de conocimiento.

Actividades del capacitador y de los participantes:

- ✚ Actividades de Iniciación: Plasmar en la pizarra el tema y su Unidad de Contenido.
- ✚ Actividades de Desarrollo:
 - Presentación en Power Point y práctica con el capacitador de las frases de saludo y sus respuestas.
 - Explicación y apropiación de las frases para iniciar y comprender conversaciones.
 - Participación activa de los estudiantes para el desarrollo constructivo de la clase.

-Dinámica en pareja de presentación y saludos con lenguaje de señas.



- ✚ Actividades Finales: Recapitulación para evaluar la comprensión de los contenidos abordados.

Medios o recursos didácticos necesarios:

- ✚ Guía de capacitación
- ✚ Computadora
- ✚ Data Show.

Evaluación de los aprendizajes (Criterios y Evidencias):

- ✚ Aprende a comunicarte con el lenguaje de señas.
- ✚ Listado de asistencia.
- ✚ Registro de presentaciones prácticas.
- ✚ Participación en la clase.
- ✚ Evaluación de los temas impartidos.

Conclusiones

-Los participantes conocieron la información necesaria para iniciar una conversación en lenguaje de señas y su comprensión.

Recomendaciones:

Asignar tareas que impliquen la potenciación de la creatividad.



Unidad I: Introducción al lenguaje de señas.

Tema: Presentación.

Tiempo: (Presencial): 2 días (2 horas cada día)

Objetivo de la capacitación a la que se aporta con esta actividad:

Explicar las frases para la presentación al atender un cliente.

Dimensiones de la unidad: (habilidades y actitudes)

- ✚ Analiza los conocimientos básicos del lenguaje de señas.
- ✚ Comprende frases básicas para atender un cliente.
- ✚ Aplica la práctica como fuente de conocimiento.

Actividades del capacitador y de los participantes:

- ✚ Actividades de Iniciación: Plasmar en la pizarra el tema y su Unidad de Contenido.
- ✚ Actividades de Desarrollo:
 - Presentación de Power Point de las frases de presentación y sus respuestas.
 - Explicación y apropiación de las frases para iniciar y comprender conversaciones.
 - Participación activa de los estudiantes para el desarrollo constructivista de la clase.

-Dinámica en pareja de presentación y saludos con lenguaje de señas.



- ✚ Actividades Finales: Recapitulación para evaluar la comprensión de los contenidos abordados.

Medios o recursos didácticos necesarios:

- ✚ Guía de capacitación
- ✚ Computadora
- ✚ Data Show.

Evaluación de los aprendizajes (Criterios y Evidencias):

- ✚ Aprende a comunicarte con el lenguaje de señas.
- ✚ Listado de asistencia.
- ✚ Registro de presentaciones prácticas.
- ✚ Participación en la clase.
- ✚ Evaluación de los temas impartidos.

Conclusiones

-Los participantes conocieron la información necesaria para presentarse cuando atiende a un cliente en lenguaje de señas y su comprensión.

Recomendaciones:

Asignar tareas que impliquen la potenciación de la creatividad.



Sesión 6

Unidad I: Introducción al lenguaje de señas.

Tema: Saludo y Presentación.

Tiempo: (Presencial): 2 días (2 horas cada día)

Objetivo de la capacitación a la que se aporta con esta actividad:

Unificar las clases de saludo y presentación al atender un cliente.

Dimensiones de la unidad: (habilidades y actitudes)

- ✚ Analiza los conocimientos básicos del lenguaje de señas.
- ✚ Comprende frases básicas para atender un cliente.
- ✚ Aplica la práctica como fuente de conocimiento.

Actividades del capacitador y de los participantes:

- ✚ Actividades de Iniciación: Plasmar en la pizarra el tema y su Unidad de Contenido.
- ✚ Actividades de Desarrollo:
 - Presentación de Power Point de las frases de presentación y saludo.
 - Explicación y apropiación de las frases para iniciar conversaciones.
 - Participación activa de los estudiantes.

-Dinámica en pareja de presentación y saludos con lenguaje de señas.



- ✚ Actividades Finales: Recapitulación para evaluar la comprensión de los contenidos abordados.

Medios o recursos didácticos necesarios:

- ✚ Guía de capacitación
- ✚ Computadora
- ✚ Data Show.

Evaluación de los aprendizajes (Criterios y Evidencias):

- ✚ Aprende a comunicarte con el lenguaje de señas.
- ✚ Listado de asistencia.
- ✚ Registro de presentaciones prácticas.
- ✚ Participación en la clase.
- ✚ Evaluación de los temas impartidos.

Conclusiones

- Los participantes practicaron toda la información aprendida en las clases de saludo y presentación, necesarias para saludar y presentarse cuando atienda a un cliente en lenguaje de señas y su comprensión.

Recomendaciones:

Asignar tareas que impliquen la potenciación de la creatividad.

Recordar a los estudiantes evaluación siguiente día de clase.



Unidad II: El lenguaje de señas y la atención al turista con discapacidad auditiva.

Tema: Direcciones.

Tiempo: (Presencial): 3 días (2 horas cada día)

Objetivo de la capacitación a la que se aporta con esta actividad:

Explicar las formas de dar direcciones a las personas con discapacidad auditiva para una mejor atención al cliente y para la captación de este segmento.

Dimensiones de la unidad: (habilidades y actitudes)

- ✚ Comprende el lenguaje de señas.
- ✚ Establece conversaciones largas.
- ✚ Expresa respeto ante las actitudes y opiniones de los demás.
- ✚ Aplica la práctica como fuente de conocimiento.

Actividades del capacitador y de los participantes:

- ✚ Actividades de Iniciación: Plasmar en la pizarra el tema y su Unidad de Contenido.
- ✚ Actividades de Desarrollo:
 - Orientar las formas de brindar direcciones en lenguaje de señas.
 - Presentar ejemplos en data show.
 - Participación activa de los estudiantes explicando direcciones con el lenguaje de señas.



✚ Actividades Finales:

Recapitulación para evaluar la comprensión de los contenidos abordados.

Medios o recursos didácticos necesarios:

- ✚ Guía de capacitación.
- ✚ Computadora.
- ✚ Data Show.

Evaluación de los aprendizajes (Criterios y Evidencias):

- ✚ Elabora diálogos creativos relacionados con la atención al cliente.
- ✚ Explica la información turística que requiere un visitante con discapacidad auditiva.
- ✚ Listado de asistencia.
- ✚ Registro de presentaciones prácticas.
- ✚ Participación en la clase.
- ✚ Evaluación de los temas impartidos.

Conclusiones

Los participantes conocieron las formas de brindar direcciones con el lenguaje de señas.

Recomendaciones:

Asignar tareas que impliquen la potenciación de la habilidad.



Sesión 8

Unidad II: El lenguaje de señas y la atención al turista con discapacidad auditiva.

Tema: Emergencias.

Tiempo: (Presencial): 2 días (2 horas cada día)

Objetivo de la capacitación a la que se aporta con esta actividad:

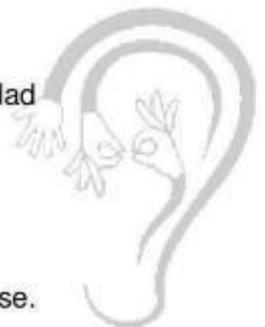
Explicar formas rápidas para expresar y responder a diferentes emergencias.

Dimensiones de la unidad: (habilidades y actitudes)

- ✚ Comprende el lenguaje de señas.
- ✚ Establece conversaciones largas.
- ✚ Expresa respeto ante las actitudes y opiniones de los demás.
- ✚ Aplica la práctica como fuente de conocimiento.

Actividades del capacitador y de los participantes:

- ✚ Actividades de Iniciación: Plasmar en la pizarra el tema y su Unidad de Contenido.
- ✚ Actividades de Desarrollo:
 - Presentación de la clase, explicación y práctica.
 - Participación activa de los estudiantes para el desarrollo de la clase.
 - Dramatización de los alumnos representando una emergencia.



✚ Actividades Finales:

Recapitulación para evaluar la comprensión de los contenidos abordados.

Medios o recursos didácticos necesarios:

- ✚ Guía de capacitación
- ✚ Computadora.
- ✚ Data Show.



Evaluación de los aprendizajes (Criterios y Evidencias):

- ✚ Elabora diálogos creativos relacionados con la atención al cliente.
- ✚ Explica la información turística que requiere un visitante con discapacidad auditiva.
- ✚ Listado de asistencia.
- ✚ Registro de presentaciones prácticas.
- ✚ Participación en la clase.
- ✚ Evaluación de los temas impartidos.



Conclusiones

Los participantes conocieron la información necesaria referente a las emergencias, como comunicarlo y entenderlo mediante lenguaje de señas.



Recomendaciones:

Asignar tareas que impliquen la potenciación de las habilidades.

Sesión 9

Unidad II: El lenguaje de señas y la atención al turista con discapacidad auditiva.

Tema: El Tiempo.

Tiempo: (Presencial): 2 días (2 horas cada día)

Objetivo de la capacitación a la que se aporta con esta actividad:

Explicar formas rápidas para expresar y responder a diferentes preguntas sobre el tiempo.

Dimensiones de la unidad: (habilidades y actitudes)

- ✚ Comprende el lenguaje de señas.
- ✚ Establece conversaciones largas.
- ✚ Expresa respeto ante las actitudes y opiniones de los demás.
- ✚ Aplica la práctica como fuente de conocimiento.

Actividades del capacitador y de los participantes:

- ✚ Actividades de Iniciación: Plasmar en la pizarra el tema y su Unidad de Contenido.
- ✚ Actividades de Desarrollo:
 - Presentación de la clase, explicación y práctica.
 - Participación activa de los estudiantes para el desarrollo de la clase.
 - Dramatización de los alumnos representando preguntas sobre el tiempo.



✚ Actividades Finales:

Recapitulación para evaluar la comprensión de los contenidos abordados.

Medios o recursos didácticos necesarios:

- ✚ Guía de capacitación
- ✚ Computadora.
- ✚ Data Show.

Evaluación de los aprendizajes (Criterios y Evidencias):

- ✚ Elabora diálogos creativos relacionados con la atención al cliente.
- ✚ Explica la información turística que requiere un visitante con discapacidad auditiva.
- ✚ Listado de asistencia.
- ✚ Registro de presentaciones prácticas.
- ✚ Participación en la clase.
- ✚ Evaluación de los temas impartidos.

Conclusiones

Los participantes conocieron la información necesaria referente al tiempo, como comunicarlo y entenderlo mediante lenguaje de señas.

Recomendaciones:

Asignar tareas que impliquen la potenciación de la habilidad.



Sesión 10

Unidad II: El lenguaje de señas y la atención al turista con discapacidad auditiva.

Tema: Comida.

Tiempo: (Presencial): 2 días (2 horas cada día)

Objetivo de la capacitación a la que se aporta con esta actividad:

Explicar formas rápidas para expresar y responder a diferentes preguntas sobre comida (menú, tiempos de comida, restaurantes, etc.).

Dimensiones de la unidad: (habilidades y actitudes)

- ✚ Comprende el lenguaje de señas.
- ✚ Establece conversaciones largas.
- ✚ Expresa respeto ante las actitudes y opiniones de los demás.
- ✚ Aplica la práctica como fuente de conocimiento.

Actividades del capacitador y de los participantes:

- ✚ Actividades de Iniciación: Plasmar en la pizarra el tema y su Unidad de Contenido.
- ✚ Actividades de Desarrollo:
 - Presentación de la clase, explicación y práctica.
 - Participación activa de los estudiantes para el desarrollo de la clase.
 - Dramatización de los alumnos representando preguntas sobre el menú, restaurantes a los que ir, entre otros.



✚ Actividades Finales:

Recapitulación para evaluar la comprensión de los contenidos abordados.

Medios o recursos didácticos necesarios:

- ✚ Guía de capacitación
- ✚ Computadora.
- ✚ Data Show.



Evaluación de los aprendizajes (Criterios y Evidencias):

- ✚ Elabora diálogos creativos relacionados con la atención al cliente.
- ✚ Explica la información turística que requiere un visitante con discapacidad auditiva.
- ✚ Listado de asistencia.
- ✚ Registro de presentaciones prácticas.
- ✚ Participación en la clase.
- ✚ Evaluación de los temas impartidos.



Conclusiones

Los participantes conocieron la información necesaria referente a comida (menú, restaurantes, entre otros), como comunicarlo y entenderlo mediante lenguaje de señas.



Recomendaciones:

Asignar tareas que impliquen la potenciación de la habilidad.

Unidad II: El lenguaje de señas y la atención al turista con discapacidad auditiva.

Tema: Transporte.

Tiempo: (Presencial): 2 días (2 horas cada día)

Objetivo de la capacitación a la que se aporta con esta actividad:

Explicar formas rápidas para expresar y responder a diferentes preguntas sobre tipos de transporte, tarifa de estos y dónde tomarlos.

Dimensiones de la unidad: (habilidades y actitudes)

- ✚ Comprende el lenguaje de señas.
- ✚ Establece conversaciones largas.
- ✚ Expresa respeto ante las actitudes y opiniones de los demás.
- ✚ Aplica la práctica como fuente de conocimiento.

Actividades del capacitador y de los participantes:

- ✚ Actividades de Iniciación: Plasmar en la pizarra el tema y su Unidad de Contenido.
- ✚ Actividades de Desarrollo:
 - Presentación de la clase, explicación y práctica.
 - Participación activa de los estudiantes para el desarrollo de la clase.
 - Dramatización de los alumnos representando preguntas sobre los tipos de transporte y tarifas de estos.



✚ Actividades Finales:

Recapitulación para evaluar la comprensión de los contenidos abordados.

Medios o recursos didácticos necesarios:

- ✚ Guía de capacitación
- ✚ Computadora.
- ✚ Data Show.

Evaluación de los aprendizajes (Criterios y Evidencias):

- ✚ Elabora diálogos creativos relacionados con la atención al cliente.
- ✚ Explica la información turística que requiere un visitante con discapacidad auditiva.
- ✚ Listado de asistencia.
- ✚ Registro de presentaciones prácticas.
- ✚ Participación en la clase.
- ✚ Evaluación de los temas impartidos.

Conclusiones

Los participantes conocieron la información necesaria referente a los tipos transportes utilizados en la ciudad, tarifas de estos y donde tomarlos, como comunicarlo y entenderlo mediante lenguaje de señas.

Recomendaciones:

Asignar tareas que impliquen la potenciación de la habilidad.



Sesión 12

Unidad II: El lenguaje de señas y la atención al turista con discapacidad auditiva.

Tema: Práctica de todos los temas aprendidos en el periodo de la capacitación.

Tiempo: (Presencial): 8 días (2 horas cada día)

Objetivo de la capacitación a la que se aporta con esta actividad:

Realizar práctica de formas rápidas para expresar y responder todos los diferentes temas que se han enseñado en la capacitación.

Dimensiones de la unidad: (habilidades y actitudes)

- ✚ Comprende el lenguaje de señas.
- ✚ Establece diálogos de diferentes tipos.
- ✚ Expresa respeto ante las actitudes y opiniones de los demás.
- ✚ Aplica la práctica como fuente de conocimiento.

Actividades del capacitador y de los participantes:

- ✚ Actividades de Iniciación: Plasmar en la pizarra el tema y su Unidad de Contenido.
- ✚ Actividades de Desarrollo:
 - Presentación de la clase, explicación y práctica.
 - Participación activa de los estudiantes para el desarrollo de la clase.
 - Realización de diálogos por parte de los alumnos representando los diferentes temas que se han enseñado.



CONCLUSIONES

PRIMERA:

El Diagnostico de la gestión actual del turismo accesible se relaciona con las actividades turísticas de la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco, ya que para plantear algo nuevo es necesario planificar para después gestionar y desarrollar un turismo responsable e inclusivo. De acuerdo a nuestras encuestas a la comunidad sorda se interpreta en la tabla 7 que el 60% de personas con discapacidad auditiva a veces realizan actividades turísticas y el 11% de personas con discapacidad auditiva siempre realizan actividades turísticas, en la tabla 10 podemos visualizar que el 42% de los turistas con discapacidad auditiva consideran que los atractivos turísticos todavía no se encuentran habilitados para ellos, también en la tabla 8 indicaron que el 59% de la comunidad sorda no encuentran facilidades tecnológicas durante sus viajes y excursiones.

SEGUNDA:

La determinación de la apreciación de los actores involucrados respecto del turismo accesible y la actividad turística para la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco tiene relación ya que al poder conocer apreciación podremos identificar los paquetes correctos y a la medida para este tipo de turistas y de esta manera ampliar y generar mayor turismo para personas con discapacidad auditiva y poder ser el ejemplo para implementar otros lugares que estén preparados para este tipo de turistas, de acuerdo a las tablas que podemos ver en la investigación los turistas con discapacidad auditiva prefieren más realizar el turismo de reuniones con 85%, luego le sigue la práctica de turismo rural Comunitario con el 69%, en la tabla 18 el 56% de personas con discapacidad auditiva siempre le gustaría realizar turismo en el centro histórico de Cusco.

TERCERA:

La propuesta de actividades necesarias para mejorar el turismo accesible y las actividades turísticas de la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad de Cusco, ya que es de suma importancia para la comunidad sorda, poder atender a las necesidades que requieran, mediante propuestas que faciliten realizar un turismo accesible, así como también hacia donde quiere plasmarse o que dificultad presenta, también reducir la cantidad de peligros mediante la comunicación. Podemos visualizar en la tabla 23 que el 65% indica que no existe guías que tengan conocimiento en el lenguaje de señas que es la base general para poder generar turismo, indican que necesitan guías capacitados en lenguaje de señas e intereses por el sector público y privado en generar o entablar un vínculo con el turista con discapacidad auditiva que eso solo se dará con la buena comunicación.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se recomienda a la GERCETUR y a la Municipalidad Provincial del Cusco habilitar los atractivos turísticos para este segmento de turistas y darles las facilidades en tecnología para sus viajes y excursiones en el Centro histórico de Cusco.

SEGUNDA

Se recomienda a la GERCETUR y a la Municipalidad Provincial del Cusco generar cursos de capacitación de lengua de señas para la realización de actividades turísticas en el Centro histórico de Cusco con el objetivo de ser un destino turístico accesible y mejorar en su servicio.

TERCERA

Se recomienda a los centros de formación académica Universidades y tecnológicos que forman profesionales y técnicos en Turismo, incluir en la curricula de estudios asignaturas de lengua de señas peruana e internacional, nivel básico, intermedio y avanzado, así como la cultura sorda con la finalidad de formar profesionales competitivos a la modernidad del turismo accesible.

CUARTA

Se recomienda a la GERCETUR y Municipalidad Provincial del Cusco trabajar de manera articulada creando políticas que promuevan actividades turísticas para este sector de personas que consiste en viajes recreativos-culturales de promoción e inclusión de la persona con discapacidad auditiva, acompañados de un guía especialista en lengua de señas.

BIBLIOGRAFÍA

- Águila, C. d. (2016). *El turismo accesible para niños con síndrome de Down en las agencias de viajes y turismo del centro histórico de Trujillo 2016*.
- Caballero. (2006). *Guías metodológicas para los planes y tesis de maestría y doctorado*.
- Duran, F., & Laura, S. (2014). *Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas-Módulo I: Turismo Accesible definición y contexto*. Madrid: OMT.
- Escriche, M. M. (2010). *Turismo accesible/turismo para todos, un derecho ante la discapacidad*.
- ESTADISTICO, B. (2018). *Planificación turística*. . CUSCO.
- Fernández, R. (2009). *Turismo accesible: Importancia de la accesibilidad para el sector turístico*. Revista Interdisciplinar, N° 9, primavera, 1-15.
- Fraez, L., Alen, D., & Domínguez, G. ((01 de septiembre de 2008)). *La accesibilidad como oportunidad de mercado*. Obtenido de <https://www.aecit.org/jornal/index.php/AECIT/article/view/40/35>
- Gonzales, M. (2003). *Turismo accesible*. México: Cermi.
- Ibáñez, R. (2011). *Teoría General del Turismo*. . México: Serie Didáctica.
- López, A. (2008). *La demanda del turismo cultural y su vinculación con el medio ambiente urbano: los casos de Madrid y Valencia*. . Madrid: Cyan.
- López, R., & Dinares, S. (2006). *El Hotel Accesible-Guía para su diseño, organización y gestión*. Madrid: Inmerso.
- Manual de capacitación: Programa y guía del Promperú, C. S.-S. (2014). *Programa de capacitación en gestión de destinos y planificación de productos turísticos: guía de facilitación*. . Lima, Perú: Lance Gráfico S.A.
- Martínez, V. (2006). *Ocio y turismo en la sociedad actual: los viajes, el tiempo libre y el*

- entretenimiento en el mundo globalizado*. México: McGraw Hill.
- MEF. (2011). *Guía para a la formulación de proyectos de inversión exitosos*. Lima: Arkabas.
- Milagro, P. M. (2016). *Plan De Acción De La Gestión Del Turismo Inclusivo Para La Inserción De Personas Con Habilidades Diferentes De Piura* .
- Morfin, G. (2018). *EL TURISMO INCLUSIVO COMO MODELO DE INNOVACION DEL TURISMO TRADICIONAL DE SOL Y PLAYA EN EL MUNICIPIO DE LA PAZ*.
- MORILLO. (2011).
- MORILLO. (2011). *Consejería de turismo, comercio y deportes*.
- Municipalidad del Cusco. (2018). *Plan maestro del centro historico Cusco*.
- Municipalidad del Cusco. (2021).
- Olivares, P. (2006).
- OMS. (2001). *Turismo accesible de turistas y jóvenes*. Bogotá: Planeta.
- OMS. (Junio de 2014). *La Prensa.com*. Obtenido de <https://www.laprensa.com.ni>
- Pérez, C., Serrano, M., Ferriz, L., & Poveda, T. (2012). *Manual de buenas prácticas sobre turismo accesible*. . Valencia: Instituto de Biomecánica de Valencia.
- Pérez, J., & Gonzales, L. (2003). *Turismo Accesible: "Hacia un Turismo para Todos"*. España: Marzas.
- Prensa, L. (2016). *Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico*. (M. T. Fernández, Ed.) Entelequia: Revista interdisciplinar, 211-224.
- Promperú. (1999). *Mercado potencial de turismo para personas con discapacidad*.
- Roberto Hernández Sampieri, R. F. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Rodríguez, S. (2010). *Diagnóstico de turismo accesible para personas con discapacidades motrices restringidas*. Lujan: kimpres.
- Sancho, A. (2008). *Introducción al Turismo*. México: Trillas.

SORDOS, G. D. (2020). *LOGROS ACTUALES EN EL TURISMO ACCESIBLE DE ESPAÑA*.

Soto, L. S. (2002). *Turismo para personas con discapacidad física en el centro turístico Cusco*.

Turismo, O. M. (2005). *Introducción al turismo*. España: OMT. OTAZU, J. C. (2021). .

Ucha, F. (2010). *el turista*. México: Planeta. (2021). WIKIPEDIA.

V., M., & Salamanca, M. (2009). *Elementos de la Cultura Sorda: una base para el currículum intercultural*. Obtenido de <http://repositoriodigital.ucsc.c1>

WIKIPEDIA. (2021). *Planificación del espacio turístico*. CUSCO.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: “TURISMO ACCESIBLE DE LA COMUNIDAD SORDA PARA LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS DEL CENTRO

HISTÓRICO DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2019”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera el turismo accesible de la comunidad sorda está relacionado con las actividades turísticas del histórico de la ciudad del Cusco?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar el grado de relación del turismo accesible de la comunidad sorda en las actividades turísticas del histórico de la ciudad del Cusco.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación directa entre el turismo accesible de la comunidad sorda y las actividades turísticas que realizan en el centro histórico de la ciudad del Cusco.</p>	<p>VI: Turismo accesible</p> <p>VD: Actividades turísticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo: No Experimental • Nivel: Descriptivo- Correlacional • Población: 275 socios activo 53 trabajadores de la GERCETUR
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p>	<p>VI: Gestión del destino turístico</p> <p>VD: Actividades turísticas</p>	
<p>PE1¿Cómo la gestión del destino se relaciona con las actividades turísticas de la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco?</p>	<p>OE1 Diagnosticar la gestión actual del turismo accesible y como se relaciona con las actividades turísticas de la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco</p>	<p>HE1 Existe una relación directa entre la gestión de destino y las actividades turísticas que realizan la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad de Cusco.</p>	<p>VI: Gestión del destino turístico</p> <p>VD: Actividades turísticas</p>	

<p>PE2 ¿Cuál es la apreciación de los actores involucrados respecto del turismo accesible y las actividades turísticas para la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco?</p>	<p>OE2 Determinar la apreciación de los actores involucrados respecto del turismo accesible y las actividades turísticas para la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco</p>	<p>HE2 La apreciación de los actores involucrados respecto del turismo accesible y las actividades turísticas para la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco es negativa</p>	<p>VI: Conocimiento de la demanda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muestra: Muestra para poblaciones no finitas: n =97 • Técnicas: Encuesta • Instrumentos: Cuestionario
<p>PE3 ¿Qué actividades son necesarias para mejorar el turismo accesible de la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco?</p>	<p>OE3 Proponer las actividades necesarias para mejorar el turismo accesible y las actividades turísticas de la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco</p>	<p>HE3 Las actividades propuestas permiten mejorar el turismo accesible y las actividades turísticas de la comunidad sorda en el centro histórico de la ciudad del Cusco</p>	<p>VD: Actividades turísticas</p>	
			<p>VI: Comunicación</p>	
			<p>VD: Actividades turísticas</p>	

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y
TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



ENCUESTA A LA COMUNIDAD SORDA DE LA CIUDAD DEL CUSCO.

La presente encuesta responde a la necesidad de un estudio de investigación académica, cuyo título es **“TURISMO ACCESIBLE DE LA COMUNIDAD SORDA PARA LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2019”**, para poder conocer los resultados y ver si pudo cumplir con sus expectativas o no y con los resultados poder corregir situaciones futuras.

ENCUESTA PARA LA COMUNIDAD DE SORDOS DEL CUSCO

1. Género

- a. Masculino
- b. Femenino

2. Edad

- a. De 18 a 23 años
- b. De 23 a 28 años
- c. De 28 a 33 años
- d. De 33 a 38 años
- e. De 43 a más años

3. Grado de discapacidad

- a. leve
- b. moderado
- c. severa

4. Ocupación o profesión

.....

**APRECIACION DE LA COMUNIDAD SORDA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS,
CUYA ESCALA DE APRECIACIÓN ES EL SIGUIENTE.**

1	1	3	4
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

TABULACION GENERAL

N°	PREGUNTAS	1 Siempre	2 Casi Siempre	3 A veces	4 Nunca
IDENTIFICACION DEL PERFIL DEL TURISTA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA					
01	¿Usted realizo o realiza actividades turísticas?				
02	¿Al realizar las actividades turísticas existen las facilidades tecnológicas?				
03	¿Cuándo realizas actividad turística vienes con algúnacompañante?				

GESTION DEL DESTINO TURISTICO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.

Respecto de la Infraestructura, equipamiento, capacidades y marco legal del turismo para personas con discapacidad auditiva.

04	¿Considera usted que Existen atractivos turísticos habilitados para el turismo con discapacidad auditiva en la ciudad del Cusco?				
05	¿Alguna vez utilizaste aparatos tecnológicos que te faciliten realizar el turismo?				
06	¿Tienes conocimiento acerca de Leyes y políticas que promuevan el turismo para personas con discapacidad auditiva?				

CONOCIMIENTO DE LA DEMANDA TURÍSTICA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Análisis de la demanda de viajeros con discapacidad auditiva.

07	¿Prefieres realizar el turismo cultural?				
08	¿Prefieres realizar el turismo naturaleza?				
09	¿Prefieres realizar el turismo de aventura?				
10	¿Prefieres realizar el turismo de reuniones?				
11	¿Prefieres realizar el turismo rural comunitario?				
12	¿Te gusta o te gustaría realizar turismo en el centro histórico del Cusco?				
13	¿Las facilidades e infraestructura de la ciudad del Cusco te motivan a realizar actividades turísticas?				

PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICO PARA LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Respecto de los servicios de Hotelería turístico, transporte turístico, restaurante turístico, agencia de viajes turísticos y guía de turismo

14	¿Encuentras hoteles turísticos que presten servicio a personas con discapacidad auditiva?				
15	¿Encuentras empresa de transporte turístico que preste servicio a personas con discapacidad auditiva?				
16	¿Encuentras agencia de viajes turísticos que presten servicio a personas con discapacidad auditiva?				
17	¿Encuentras guías turísticos que presten servicio a personas con discapacidad auditiva?				

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y
TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



ENTREVISTA A LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR, TURISMO Y ARTESANIA.

La presente encuesta responde a la necesidad de un estudio de investigación académica, cuyo título es **“TURISMO ACCESIBLE DE LA COMUNIDAD SORDA PARA LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2019”**, para poder conocer los resultados y ver si pudo cumplir con sus expectativas o no y con los resultados poder corregir situaciones futuras.

NOMBRE(OPCIONAL) O ÁREA DONDE LABORA.

.....

- 2. ¿Conoce alguna ley o marco legal que de referencia al desarrollo del turismo para personas con discapacidad auditiva?**

- 3. ¿Promovieron o promueven actividades turísticas para personas con discapacidad auditiva?**

- 4. ¿Se han implementado o difundido capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos en el desarrollo del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva?**

- 5. ¿Conoce o tiene conocimiento acerca de algún destino turístico que este implementado para recibir a turistas con discapacidad auditiva?**

- 6. ¿Qué cree que debe hacer el estado para el desarrollo del turismo accesible?**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y
TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



ENTREVISTA AL GERENTE TURISMO, CULTURA, EDUCACION Y DEPORTE DE
LAMUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO.

La presente encuesta responde a la necesidad de un estudio de investigación académica, cuyo título es **“TURISMO ACCESIBLE DE LA COMUNIDAD SORDA PARA LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2019”**, para poder conocer los resultados y ver si pudo cumplir con sus expectativas o no y con los resultados poder corregir situaciones futuras.

NOMBRE(OPCIONAL) O ÁREA DONDE LABORA.

.....

- 1. ¿Conoce alguna ley o marco legal que de referencia al desarrollo del turismo en el centro histórico del Cusco a personas con discapacidad auditiva?**

- 2. ¿Promovieron o promueven actividades turísticas en el centro histórico del cusco a personas con discapacidad auditiva?**

- 3. ¿Se han implementado o se han difundido capacitaciones a los prestadores de servicioturísticos en el Centro Histórico del Cusco para el desarrollo del turismo accesible a personas con discapacidad auditiva?**

- 4. ¿Conoce o tiene conocimiento acerca de algún destino turístico en el Centro Histórico de Cusco que este implementado para recibir a turistas con discapacidad auditiva?**

- 5. ¿Qué cree que debe hacer el estado y la municipalidad provincial del Cusco para el desarrollo del turismo accesible a personas con discapacidad auditiva en la ciudad delCusco?**

FOTOS DE TRABAJO DE CAMPO:



Turismo Social con la comunidad sorda del Cusco, promocionado por la GERCETUR.



Desayunando con un Grupo de Turistas sordos americanos en el Centro Histórico del Cusco



Visita a la comunidad sorda del Cusco





Realizando las encuestas a la comunidad sorda



Visita turística impulsada por la OMAPED para personas con discapacidad.