



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

Informe final del trabajo de Graduación o Titulación previa a la obtención del Título de Licenciada en Turismo y Hotelería

TEMA:

“EL LENGUAJE DE SEÑAS COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL MEJORAMIENTO DE LOS CONOCIMIENTOS Y CAPACIDADES DE LOS GUÍAS DE TURISMO DEL CANTÓN BAÑOS, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”.

AUTORA: Jéssica Anabel Salazar Moyano

TUTORA: Lic. Mg. Alba Paulina Hernández Freire

AMBATO – ECUADOR

2016

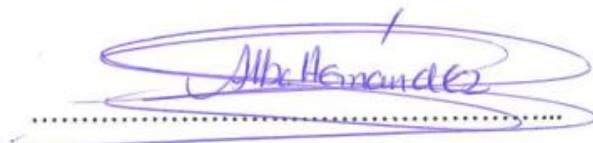
APROBACIÓN DEL TUTOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Lcda. Alba Paulina Hernández Freire C.C. 180369102-9 en mi calidad de Tutora de trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema:

“EL LENGUAJE DE SEÑAS COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL MEJORAMIENTO DE LOS CONOCIMIENTOS Y CAPACIDADES DE LOS GUÍAS DE TURISMO DEL CANTÓN BAÑOS, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

Desarrollado por la egresada Jéssica Anabel Salazar Moyano, considero que dicho Informe Investigativo reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por los que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificada designada por el H. Consejo Directivo.




Lcda. Mg. Alba Paulina Hernández Freire

TUTORA

TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: **“EL LENGUAJE DE SEÑAS COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN Y SU CONTRIBUCION EN EL MEJORAMIENTO DE LOS CONOCIMIENTOS Y CAPACIDADES DE LOS GUÍAS DE TURISMO DEL CANTÓN BAÑOS, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, son de exclusiva responsabilidad del autor.



Jéssica Anabel Salazar Moyano

C.C. 180447789-9

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga del trabajo de investigación **“EL LENGUAJE DE SEÑAS COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL MEJORAMIENTO DE LOS CONOCIMIENTOS Y CAPACIDADES DE LOS GUÍAS DE TURISMO DEL CANTÓN BAÑOS, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, o parte de él, un documento libre para su lectura, consulta y proceso de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de ésta, dentro de las regulaciones de la universidad.



Jéssica Anabel Salazar Moyano

C.C. 180447789-9

AUTORA

Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

La Comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de graduación o titulación, sobre el tema: **“EL LENGUAJE DE SEÑAS COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL MEJORAMIENTO DE LOS CONOCIMIENTOS Y CAPACIDADES DE LOS GUÍAS DE TURISMO DEL CANTÓN BAÑOS, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”** presentada por la Srta. Jéssica Anabel Salazar Moyano, egresada de la Carrera de Turismo y Hotelería promoción abril 2015- septiembre 2015, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

Ambato, 08 de Junio del 2016

LA COMISIÓN



Lcdo. Mg. Adolfo Ricardo Guaman Guevara

C.C. 180283012-3

MIEMBRO



Dra. Mg. Yolanda Imelda Pérez Jerez

C.C. 180223124-9

MIEMBRO

DEDICATORIA:

Dedico todos mis logros a Dios porque diariamente me bendice con su amor infinito y ha sido mi fortaleza incondicional para superar grandes obstáculos.

Jesús por ser mi salvador.

A mis amados padres Silvio y Anita por ser el motor de mi vida y mi más grande tesoro, quiénes me han inculcado principios y valores para convertirme en la mujer que soy.

A mi hermana Angie que constituye parte esencial de mi vida y que a pesar de los tropiezos que tengamos sé que me amas tanto como yo a ti.

Dedicado a la memoria de Adry y Byron quiénes no pudieron culminar sus estudios universitarios por situaciones de la vida, este triunfo se lo dedico a ustedes angelitos.

Jess

AGRADECIMIENTO:

Agradecida con Dios por darme la vida y permitirme culminar exitosamente mi carrera universitaria.

Gracias madre por todo, has sido mi compañera de vida, mujer admirable a quién le debo todo lo que ahora soy.

A mi padre mi entero respeto y gratitud pues has sabido cuidarme, amarme y trabajar incansablemente desde que nací.

Por alegrar mis días, apoyarme y consentirme gracias mi amor Leo.

A Mauro, Danny y Rrodro por ser amigos valiosos que me han apoyado en la universidad y en las travesías cotidianas.

A Lorena Ramos por colaborar con sus conocimientos en el desempeño del trabajo investigativo.

A Maru Castellanos por su amabilidad y cortesía para el desarrollo de la propuesta.

A la Asociación de Sordos de Tungurahua y a la Asociación de Guías de Tungurahua del cantón Baños por permitirme trabajar para su bienestar.

Un reconocimiento especial para Lic. Mg. Ricardo Guamán y Dra. Mg. Yolanda Pérez quienes me brindaron sus conocimientos, tiempo y dedicación para el perfeccionamiento de la investigación

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

A. PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR	II
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	III
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.	IV
CONSEJO DIRECTIVO	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO.	VII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XII
ÍNDICE DE DIAGRAMAS.....	XII
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	XIII
RESUMEN EJECUTIVO.....	XIV
INTRODUCCIÓN	XVI

B. TEXTO

CAPÍTULO I.....	1
-----------------	---

EL PROBLEMA.....	1
1.1 Tema de Investigación	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2.1 Contextualización	1
1.2.2 Análisis crítico	6
1.2.3 Prognosis.....	7
1.2.4 Formulación del problema	8
1.2.5 Preguntas directrices (subproblemas)	8
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación.....	8
1.3 Justificación.....	9
1.4 Objetivos.....	10
1.4.1 Objetivo general:.....	10
1.4.2 Objetivos específicos:	10
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 Antecedentes Investigativos	12
2.1 Fundamentación Filosófica	15
2.3 Fundamentación Legal	15
2.4 Categorías Fundamentales (Superordinario Conceptual).....	20
2.4.1 Fundamentación Teórica de la Variable Independiente.....	23
2.4.2 Fundamentación Teórica de la Variable Dependiente.....	33
2.5 Hipótesis	45
2.6 Señalamiento De Variables	45
Variable Independiente: Lenguaje de señas.....	45
Variable Dependiente: Guías de turismo.....	45
CAPÍTULO III.....	46
METODOLOGÍA	46

3.1 Enfoque.....	46
3.2 Modalidad Básica de la Investigación.....	49
3.3. Nivel o tipo de Investigación.....	50
3.4 Población Y Muestra	51
3.4.1 Población	51
3.4.2 Muestra	51
3.5 Nivel o tipo de Investigación.....	52
3.5.1 Operacionalización de la Variable Independiente	52
3.5.2 Operacionalización de la Variable Dependiente.....	53
3.6 Plan de recolección de información	54
3.7 Plan de Procesamiento de la Información	55
CAPÍTULO IV	56
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	56
4.1 Análisis de los resultados	56
4.2 Verificación de hipótesis	67
Variable Independiente	67
Variable Dependiente	67
4.2.1 Formulación de hipótesis	67
4.2.2 Nivel de significación	67
4.2.3 Elección de la prueba estadística	67
4.3 Gráfico de verificación de hipótesis	72
CAPÍTULO V	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
5.1 Conclusiones.....	73
5.2 Recomendaciones	74
CAPÍTULO VI.....	75
PROPUESTA.....	75

6.1 Datos Informativos:.....	75
6.2 Antecedentes a la propuesta	76
6.3 Justificación.....	77
6.4 Objetivos de la Propuesta	78
6.4.1 Objetivo General:.....	78
6.4.2 Objetivos Específicos:	78
6.5 Análisis de factibilidad.....	78
6.5.1 Factibilidad Social	78
6.6 Fundamentación Teórica	79
6.6.1 Guía de capacitador	79
6.6.2 ¿Qué hace a un capacitador ser un buen facilitador?.....	79
6.6.3 Capacitación.....	80
6.6.4 Ciclo de capacitación	81
6.6.5 Competencias del profesional de turismo	82
6.6.6 Discapacidad auditiva:	82
6.6.8 Lengua de signos	82
6.6.9 Sistema Dactilológico.....	83
6.6.10 Diccionario Oficial de Lengua de Señas Ecuatoriana	84
6.6.11 Turismo accesible para todos.....	84
6.7 Metodología Modelo Operativo	85
BIBLIOGRAFÍA.....	130
ANEXOS.....	137

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Personas con discapacidad auditiva en Ecuador.....	3
Tabla 2: Registro Nacional de Discapacidades.....	4
Tabla 3: Total de turistas en Baños 2015.....	5
Tabla 4: Operacionalización de la Variable Independiente	52
Tabla 5: Operacionalización de la Variable Dependiente.....	53

Tabla 6: Plan de Recolección de Información	54
Tabla 7: Tabulación Pregunta No.-1	56
Tabla 8: Tabulación Pregunta No.-2	58
Tabla 9: Tabulación Pregunta No.-3	59
Tabla 10: Tabulación Pregunta No.-4	60
Tabla 11: Tabulación Pregunta No.-5	61
Tabla 12: Tabulación Pregunta No.-6	62
Tabla 13: Tabulación Pregunta No.-7	63
Tabla 14: Tabulación Pregunta No.-8	64
Tabla 15: Tabulación Pregunta No.-9	65
Tabla 16: Tabulación Pregunta No.-10	66
Tabla 17: Terminología.....	68
Tabla 18: Datos observados	68
Tabla 19: Datos esperados	70
Tabla 20: Análisis de Frecuencias Observadas con Esperadas	71
Tabla 21: Modelo Operativo	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Tabulación Pregunta No.-1	56
Gráfico 2: Tabulación Pregunta No.-2	58
Gráfico 3: Tabulación Pregunta No.-3	59
Gráfico 4: Tabulación Pregunta No.-4	60
Gráfico 5: Tabulación Pregunta No.-5	61
Gráfico 6: Tabulación Pregunta No.-6	62
Gráfico 7: Tabulación Pregunta No.-7	63
Gráfico 8: Tabulación Pregunta No.-8	64
Gráfico 9: Tabulación Pregunta No.-9	65
Gráfico 10: Tabulación Pregunta No.-10	66
Gráfico 11: Análisis de Frecuencias Observadas con Esperadas	72

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 1: Árbol de problemas.....	6
Diagrama 2: Red de Categorías	20
Diagrama 3: Constelación de Ideas Variable Independiente	21
Diagrama 4: Constelación de Ideas Variable Dependiente	22

Diagrama 5: Proceso de la Capacitación.....	81
--	----

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Abecedario Dactilológico.....	83
Ilustración 2: Encuesta realizada a los miembros de la Asociación de Sordos de Tungurahua	150
Ilustración 3: Encuesta realizada a los miembros de la Asociación de Sordos de Tungurahua	150
Ilustración 4: Asociación de Sordos de Tungurahua.....	151
Ilustración 5: Entrevista realizada al Presidente de la Asociación de Guías de Tungurahua	151
Ilustración 6: Lista de chequeo - María Eulalia Castellanos	152
Ilustración 7: Revisión de los módulos - Departamento de Producción - Eje Turismo	152
Ilustración 8: Lista de chequeo - Presidente de la AGUITUN.....	153
Ilustración 9: Revisión de la guía del capacitador de lenguaje de señas	153
Ilustración 10: Entrega de la guía del capacitador de lenguaje de señas.....	154
Ilustración 11: Clases en Lenguaje de Señas.....	154

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Carta de aceptación de la Asociación de Guías de Tungurahua	137
Anexo 2: Encuesta realizada a los miembros de la Asociación de Sordos de Tungurahua	138
Anexo 3: Entrevista realizada a los miembros de la Asociación de Sordos de Tungurahua	140
Anexo 4: Lista de chequeo para identificar los módulos de la guía de capacitador del lenguaje de señas.....	142
Anexo 5: Lista de chequeo para recolectar información de campo para la construcción de los módulos	144
Anexo 6: Lista de chequeo para recolectar información de campo para la construcción de los módulos	146
Anexo 7: Lista de chequeo para recolectar información de campo para la construcción de los módulos	148
Anexo 8: Ilustraciones	150

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
MODALIDAD DE ESTUDIOS: PRESENCIAL

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: ‘El lenguaje de señas como herramienta de comunicación y su contribución en el mejoramiento de los conocimientos y capacidades de los guías de turismo del cantón Baños, provincia de Tungurahua’

AUTORA: Jéssica Anabel Salazar Moyano

TUTORA: Lcda. Mg. Alba Hernández

RESUMEN:

Ecuador se ha destacado por ser un rinconcito de América del Sur enérgicamente turístico que a pesar de su extensión territorial guarda una riqueza y biodiversidad inigualable, capaz de ofrecer atractivos naturales, culturales, tradicionales y gastronómicos que buscan cubrir la demanda turística durante todo el año.

Baños es un sitio encantador que se ha convertido en un lugar interesante para turistas nacionales y extranjeros pues difunde aventura, descanso y diversión. La demanda turística en el cantón es muy amplia y evoluciona aceleradamente por lo que se generan nuevas tendencias y modalidades a las que se debe acoplar la actividad turística.

El estudio realizado a cerca del lenguaje de señas como herramienta de comunicación y su contribución en el mejoramiento de los conocimientos y capacidades de los guías de turismo del cantón Baños se ha efectuado con el propósito de tomar como eje principal al turista con discapacidad auditiva que a lo largo de la historia se las ha excluido de actividades sociales y recreacionales por lo cual es necesario enfocarse en este segmento de mercado para brindarle un servicio turístico acorde a sus necesidades.

La accesibilidad al turismo es un derecho humano y debe ser diseñado para que todas las personas con discapacidades físicas e intelectuales los practiquen porque cada individuo es libre de realizar actividades de recreación con una adecuada prestación de servicios turísticos que satisfagan sus requerimientos y necesidades.

Por consiguiente es primordial realizar una propuesta que contribuya al mejoramiento de los conocimientos y capacidades del guía de turismo para atender y asistir adecuadamente durante la guianza a un turista con discapacidad auditiva.

Palabras claves: Lenguaje de señas, turismo de inclusión, discapacidad auditiva, guías de turismo.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo trata sobre: “El lenguaje de señas como herramienta de comunicación y su contribución en el mejoramiento de los conocimientos y capacidades de los guías de turismo del cantón Baños, provincia de Tungurahua.”

El trabajo de investigación consta de seis capítulos:

CAPITULO I: En el primer capítulo se identifica el problema de estudio y el tema que es, “El lenguaje de señas como herramienta de comunicación y su contribución en el mejoramiento de los conocimientos y capacidades de los guías de turismo del cantón Baños, provincia de Tungurahua”, posteriormente se realiza la contextualización en la que se debe analizar la temática en un contexto macro, meso y micro, se realiza el árbol de problemas con las causas y efectos que se evidencian en la realidad para después efectuar un análisis crítico, la prognosis consiste en realizar una visión hipotética de lo que sucedería si no se aborda el problema, a continuación se construye la formulación del problema y las preguntas directrices, se delimita el objeto de investigación en contenido, espacio y tiempo, se elabora la justificación para explicar el por qué se escogió ese tema de investigación y finalmente el objetivo general y objetivos específicos que detallan los propósitos que deben ser alcanzados durante la investigación.

CAPITULO II: En este capítulo se desarrolla el marco teórico, en el cual se desarrolla los antecedentes investigativos que son elaborados a partir de trabajos similares para respaldar y sustentar el estudio efectuado; la fundamentación filosófica que establece el paradigma al que pertenece la investigación; la fundamentación legal determina las normas y leyes que deben ser abordadas de acuerdo al tema de estudio, en las categorías fundamentales se desglosa la variable independiente y dependiente para dar una explicación minuciosa; se plantea la

hipótesis de forma provisional de acuerdo al problema y finalmente se delimitan las variables, que son indispensables para el desarrollo de la investigación.

CAPITULO III: Este capítulo está dedicado al desarrollo de la metodología, pues se especifica el enfoque de la investigación, la modalidad básica y el nivel de investigación, además se determina la población y la muestra con la que se va a trabajar durante la investigación seguido de la operacionalización de la variable independiente y dependiente cada una con su concepto, dimensión, indicador, técnicas e instrumentos para finalmente efectuar el plan de recolección y el plan de procesamiento de la información.

CAPITULO IV: En el presente capítulo se desarrolla el análisis e interpretación de los resultados que se obtuvieron al aplicar las encuestas, se selecciona el nivel de significación, se elige la prueba estadística para elaborar los datos observados, datos esperados, análisis de frecuencia observadas con esperadas y el gráfico de verificación de hipótesis que da como resultado nula o alterna a la hipótesis planteada anteriormente.

CAPITULO V: La elaboración del quinto capítulo es para establecer las conclusiones y recomendaciones que se obtienen después de desarrollar la investigación.

CAPITULO VI: Finalmente se plantea la propuesta que es la solución al problema en el que se fundamenta y se justifica para ser expuesta a los interesados.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema de Investigación

“El lenguaje de señas como herramienta de comunicación y su contribución en el mejoramiento de los conocimientos y capacidades de los guías de turismo del Cantón Baños, Provincia de Tungurahua”

1.1 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

Según (Vargas & Barba, 2010) el lenguaje de señas es la lengua natural que utiliza una persona sorda para comunicarse con miembros de su entorno social y puede estar conformada por personas con discapacidad auditiva o por el individuo que tiene conocimientos acerca del lenguaje de signos. El lenguaje oral se establece mediante un canal vocal – auditivo y el lenguaje de señas se lo percibe por un canal gesto-viso-espacial por lo cual se dificulta la comunicación entre una persona oyente y una persona no oyente.

(De la Paz & Salamanca, 2007) sostienen que desde hace más de 120 años las personas sordas han sido discriminadas y excluidas de las actividades sociales, históricas y de esparcimiento que realiza normalmente un individuo oyente, dando como resultado la desvalorización de la cultura y comunidad de personas con discapacidad auditiva pues se ha creado un daño global al deshumanizar su lenguaje y características de identidad.

De acuerdo a los datos de la (OMS, 2011) más del 5% de la población mundial padece discapacidad auditiva que se la representa en 360 millones de personas,

328 millones de adultos y 32 millones de niños, cabe recalcar que esta cifra ha aumentado considerablemente ya que en el año 1985 apenas se registraron 42 millones de personas sordas a nivel global.

Actualmente en el siglo XXI se evidencia que una persona con discapacidad auditiva tiene los mismos derechos que una persona oyente de realizar actividades de esparcimiento y a medida que se innova la actividad turística va surgiendo consigo nuevas modalidades recreacionales en el que se pretende satisfacer y atender adecuadamente al visitante con discapacidad.

(Pozo, 2016) Afirma que el turismo en Sevilla no se acomodaba para una persona con discapacidad ya que existían escalones y no ascensores, no contaban con folletos en braille y no existían guías de turismo que dominen el lenguaje de señas por lo que era difícil desarrollar un turismo de inclusión, finalmente la solución a la problemática fue la creación de Olé Tours Sevilla una agencia de viajes que está dedicada a la prestación de servicios turísticos para una persona con discapacidad auditiva, motriz y visual bajo el slogan “TURISMO ACCESIBLE EN SEVILLA, TURISMO PARA TODOS”.

En Ecuador según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2010) habita un aproximado de 118.812 personas con discapacidad auditiva motivo por el cual se creó (FENASEC, Federación Nacional de Personas Sordas del Ecuador , 1986) entidad dedicada a perseguir la igualdad, defender las leyes y derechos de la comunidad sorda con el objetivo de que se reconozca a la lengua de señas como un idioma oficial del país a través del cual se accede libremente a la educación, información y comunicación.

Tabla 1: Personas con discapacidad auditiva en Ecuador

Población total de personas con discapacidad auditiva en Ecuador	
Población menor de 12 años	10.299 hab.
Población mayor de 13 años	108.513 hab.
TOTAL:	118.812 hab.

Fuente: INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos) 2010

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Según el (Ministerio de Turismo, 2015) los ingresos económicos de la actividad turística en Ecuador han ascendido de 492.2 millones de dólares en 2007 a un estimado de 1.691,2 millones de dólares en 2015 que representa un crecimiento anual del 13%.

La importancia del turismo radica en el adecuado manejo de los atractivos del país pues se debe realizar un turismo sostenible y sustentable en el que se incluya la preservación del patrimonio histórico-cultural, la preservación del ambiente y el respeto hacia la identidad de las comunidades ecuatorianas.

La actividad turística no se dinamiza por sí sola, se necesita la participación directa de guías de turismo con conocimientos y capacidades que le permita conducir adecuadamente a un grupo de visitantes durante el recorrido. El profesional de turismo debe mantenerse en constante aprendizaje pues a medida que evoluciona el turismo se requiere de nuevas habilidades para satisfacer las necesidades del turista.

En Tungurahua a partir del 1984 empieza a funcionar ASTU (Asociación de Sordos de Tungurahua), entidad creada para trabajar directamente con la comunidad sorda de los 9 cantones que pertenecen a la provincia, cabe recalcar que la institución está encargada de dar clases sobre el lenguaje de señas a personas con discapacidad auditiva y a personas oyentes además de realizar capacitaciones sobre la cultura sorda a instituciones públicas y privadas.

De acuerdo al Registro Nacional de Discapacidades del 2015 en la provincia de Tungurahua se registran 2570 personas con discapacidad auditiva de las cuales en su mayoría realizar actividades turísticas, siendo Baños el cantón más visitado por ofrecer aventura, descanso y diversión.

Tabla 2: Registro Nacional de Discapacidades

PROVINCIA		TIPO DE DISCAPACIDAD					TOTAL
CANTON	AUDITIVA	FISICA	INTELLECTUAL	LENGUAJE	PSICOLOGICO	VISUAL	
CASCALES	42	157	95	9	6	56	365
CUYABENO	17	84	50	9	1	14	175
GONZALO PIZARRO	33	98	51	6	3	29	220
LAGO AGRIO	297	1306	711	69	59	363	2805
PUTUMAYO	12	73	44	4	5	32	170
SHUSHUFINDI	96	477	229	34	18	160	1014
SUCUMBIOS	20	81	22	2	5	19	149
TUNGURAHUA	2570	5029	2845	190	190	1249	12073
AMBATO	1447	3238	1477	101	138	869	7270
BAÑOS DE AGUA SANTA	137	258	131	17	3	53	599
CEVALLOS	64	92	75	3	2	18	254
MOCHA	53	106	81	2	3	20	265
PATAE	123	162	118	5	7	35	450
QUERO	182	189	170	30	2	44	617
SAN PEDRO DE PELILEO	268	525	340	10	24	80	1247
SANTIAGO DE PILLARO	197	315	343	11	11	92	969
TISALEO	99	144	110	11		38	402

Fuente: MSP Ministerio de Salud Pública 2015

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Según (PLANDETOUR 2020, 2007) Baños de Agua Santa está catalogada como producto B, clasificando así sus actividades en un turismo de deportes y aventura, determinando que la ciudad cuenta con un alto potencial turístico para recibir anualmente turistas nacionales y extranjeros, dato que lo corrobora la (Cámara de Turismo de Baños, 2015) pues sostiene que durante el año pasado 762.956 turistas visitaron el cantón para realizar turismo de aventura, turismo religioso, turismo de salud, turismo de seminarios y ecoturismo.

Al respecto conviene decir que aproximadamente 390 turistas con discapacidades motrices, intelectuales, visuales y auditivas visitaron el cantón Baños.

Tabla 3: Total de turistas en Baños 2015

Total de turistas que visitaron el cantón Baños durante el año 2015	
Turistas con pernoctación (proyectado)	401.556
Turistas no pernoctados (proyectado)	361.010
Turistas con discapacidades (proyectado)	390
Total de turistas 2015	762.956

Fuente: Cámara de Turismo de Baños (2015)

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2016)

Baños ofrece al turista una exuberante vegetación, piscinas de aguas termales, caminata, ciclismo, cabalgata, puentes y ríos caudalosos que permiten la práctica de deportes extremos como rafting, canyoning, salto del puente y rapell. Las actividades turísticas que requieren de la utilización de un equipo especial deben ser realizadas bajo la seguridad y responsabilidad de una agencia de viajes que según la (Cámara de Turismo de Baños, 2015) son 76 empresas constituidas legalmente.

Según la entrevista realizada al señor Concejal de Baños de Agua Santa Alfonso Eliécer Morales el turismo accesible para personas con discapacidad motriz empezó en este cantón a partir del año 2005 con la construcción de más de 190 rampas arquitectónicas y con la adecuación de sitios de hospedaje permitiendo así el libre acceso a dependencias públicas y privadas. Esta iniciativa fue premiada en el año 2009 pues el CONADIS (Consejo Nacional de Discapacidades) reconoció a Baños como la primera ciudad más accesible de Ecuador, además, obtuvo el premio internacional otorgado por la Society for Accessible Travel & Hospitality y el Premio Reina Sofía de España porque incluso se mejoró la accesibilidad a los refugios temporales implementados por el proceso eruptivo del volcán Tungurahua. (Telégrafo, 2014).

Actualmente no se ha evidenciado el turismo accesible para personas con discapacidad auditiva afectando así al desarrollo del turismo inclusivo y desaprovechando la oportunidad de abarcar nuevos segmentos de mercado por lo cual es necesario solucionar la problemática mediante una propuesta factible de realizar en el cantón Baños.

1.2.2 Análisis crítico

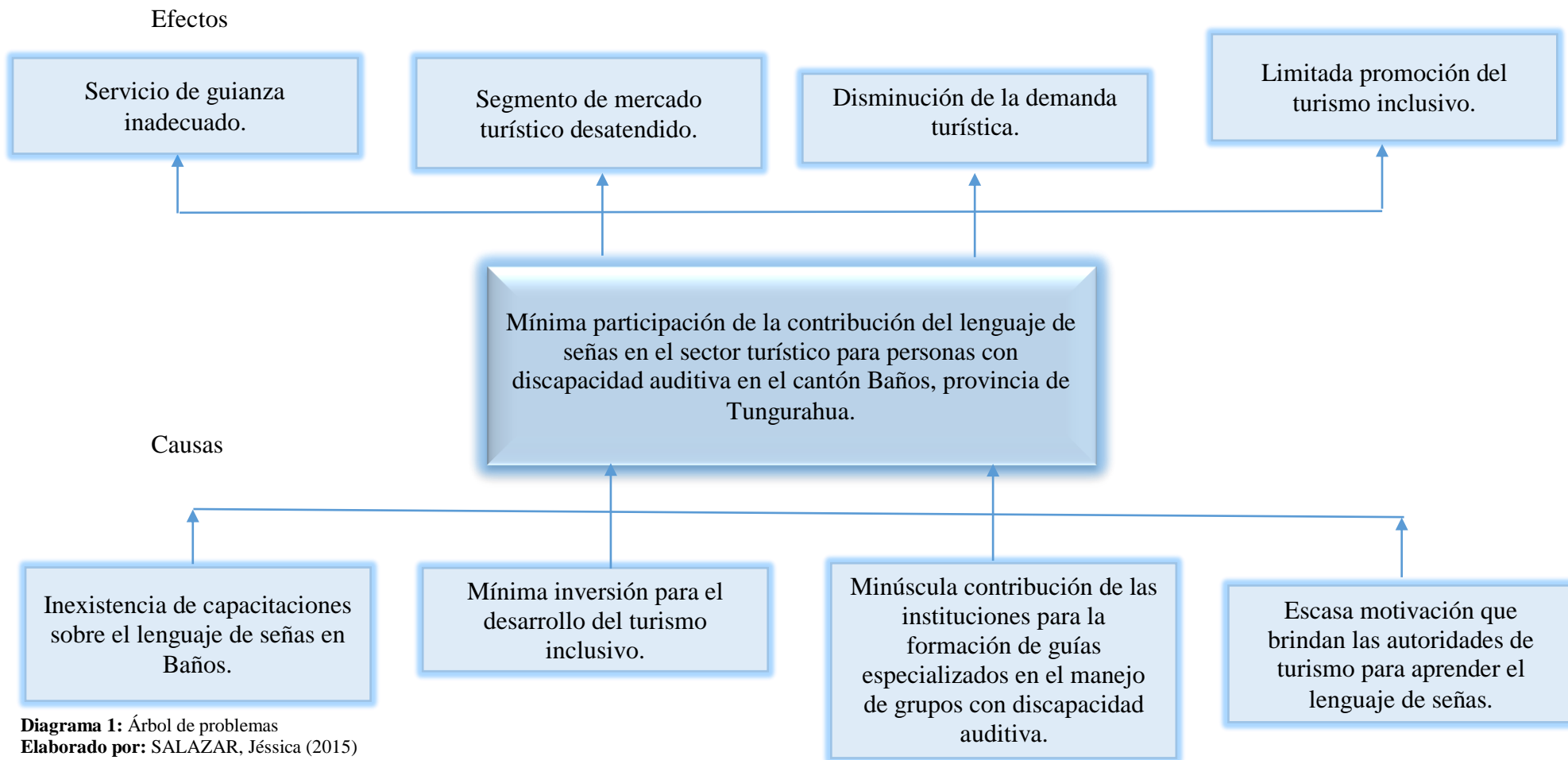


Diagrama 1: Árbol de problemas
Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

La inexistencia de capacitaciones sobre el lenguaje de señas en Baños provoca la mínima participación de la contribución del lenguaje de señas en el sector turístico para personas con discapacidad auditiva y por consiguiente se desencadena en un servicio de guianza inadecuado.

La mínima inversión para el desarrollo del turismo inclusivo genera la mínima participación de la contribución del lenguaje de señas en el sector turístico para personas con discapacidad auditiva entonces se tiene como efecto un segmento de mercado turístico desatendido que no logra insertarse totalmente en las actividades de esparcimiento que se ofertan en el cantón Baños.

Por otro lado al darse una minúscula contribución de las instituciones para la formación de guías especializados en el manejo de grupos con discapacidad auditiva se propicia la mínima participación de la contribución del lenguaje de señas en el sector turístico para personas con discapacidad auditiva y como consecuencia se desarrolla una disminución de la demanda turística porque al no disponer de un personal con los conocimientos apropiados sobre la comunidad sorda el visitante obtiene un servicio turístico que no se adecua a sus necesidades.

Finalmente, la escasa motivación que brindan las autoridades de turismo para aprender el lenguaje de señas induce a la mínima participación de la contribución del lenguaje de señas en el sector turístico para personas con discapacidad auditiva y como resultado se origina una limitada promoción del turismo inclusivo.

1.2.3 Prognosis

Si el guía de turismo del cantón Baños no implementa el lenguaje de señas como parte de sus conocimientos no se desarrollará el turismo de inclusión para personas con discapacidad auditiva porque existirán barreras comunicacionales que impidan una adecuada guianza para personas sordas.

Como consecuencia a futuro se establecerá un segmento de mercado turístico desatendido que afectará al desarrollo progresivo del turismo de Baños pues no se ha logrado una atención apropiada hacia el turista con discapacidad auditiva.

Si no se diera solución a la problemática el turista con discapacidad auditiva desistiría de viajar a Baños pues no encuentra inclusión comunicativa que le permita exteriorizar sus preguntas, dudas y necesidades.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo contribuye el lenguaje de señas en el mejoramiento de los conocimientos y capacidades de los guías de turismo del Cantón Baños, Provincia de Tungurahua?

1.2.5 Preguntas directrices (subproblemas)

- ¿Qué ventajas proporciona el lenguaje de señas en la guianza turística?
- ¿Cuáles son los conocimientos y capacidades adicionales que debe poseer el guía profesional de turismo para el manejo de grupos con discapacidad auditiva?
- ¿Existe una alternativa de solución a la problemática del lenguaje de señas como herramienta de comunicación y su contribución en el mejoramiento de los conocimientos y capacidades de los guías de turismo del cantón Baños, provincia de Tungurahua?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

- **Delimitación del contenido**

Campo: Turismo.

Área: Turismo de Inclusión.

Aspecto: Lenguaje de señas como herramienta de comunicación y los conocimientos y capacidades de los guías de turismo.

- **Delimitación Espacial**

Provincia: Tungurahua.

Cantón: Baños de Agua Santa.

Institución: Asociación de Guías de Tungurahua del cantón Baños (AGUITUN).

Miembros: 39 guías profesionales de turismo

Latitud: -1.4

Longitud: -78.4167

Altitud: 1820 m.s.n.m

- **Delimitación Temporal**

Período a realizarse: Abril – Septiembre 2015.

1.3 Justificación

Según (Fernández, 2009), uno de los segmentos de mercado que ha cobrado protagonismo en el ámbito turístico son las personas con discapacidad y su relevancia se ve reflejada por el alto porcentaje de individuos que lo integran y por su participación en actividades turísticas que cada vez es mayor a pesar de que aún existen barreras sociales que impiden su total recreación.

Señala (OMT, 2014), la accesibilidad turística no es un requerimiento solo de las personas con discapacidad pues no son los únicos que se benefician, son favorecidos también los destinos turísticos que adopten esta modalidad ya que evolucionará la oferta de sus productos y servicios, y por ende, facilitarán la experiencia turística de sus visitantes y la calidad de vida de los ciudadanos.

El presente tema de investigación tiene gran trascendencia en el ámbito turismo del cantón Baños porque se pretende incluir al lenguaje de señas como parte de los conocimientos que debe adquirir el profesional de turismo para guiar a personas con discapacidad auditiva.

Es importante señalar que la implementación del lenguaje de señas abre las puertas del turismo inclusivo para la comunidad sorda pues se logrará su participación activa en la realización de actividades turísticas en Baños.

El presente estudio se constituirá útil gracias a que despertará el interés del guía de turismo por brindar un servicio turístico adecuado al visitante que se comunica mediante el lenguaje de señas, por ende se cubrirá satisfactoriamente con los requerimientos que tiene la demanda turística.

Baños tendrá la oportunidad de consagrarse con una ciudad pionera en brindar servicios de guianza para turistas con discapacidad auditiva, acogiendo nuevas tendencias de turismo que posicionará al cantón Baños como uno de los destinos que realiza un turismo de inclusión.

El impacto que cause será favorable y positivo en el país, provincia y cantón a causa de que la investigación se constituirá un modelo de referencia para encaminar al turismo de otros cantones hacia el turismo inclusivo para dinamizar la actividad económica del sector.

Al abordar el tema los principales beneficiarios son la Asociación de Guías de Tungurahua del cantón Baños, el turista con discapacidad auditiva y la población del sector.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general:

- Determinar la contribución del lenguaje de señas como herramienta de comunicación en el mejoramiento de los conocimientos y capacidades de los guías de turismo del Cantón Baños, Provincia de Tungurahua.

1.4.2 Objetivos específicos:

- Sustentar teóricamente el lenguaje de señas y los guías de turismo.
- Identificar las ventajas que proporciona el lenguaje de señas en la guianza turística.

- Definir cuáles son los conocimientos y capacidades adicionales que debe poseer el guía profesional de turismo para el manejo de grupos con discapacidad auditiva.
- Elaborar una propuesta alternativa relacionada con el lenguaje de señas como una herramienta de comunicación para el mejoramiento de los conocimientos y capacidades del guía de turismo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Los estudios realizados por varios autores permiten tener una amplia visión del tema es así que en la biblioteca de la:

La Escuela Superior Politécnica del Litoral, Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y Recursos Naturales, Carrera de Turismo, reposa la tesis titulada **“CREACIÓN Y DESARROLLO DE UN PROTOTIPO DE VIDEO – INTERPRETACIÓN DIRIGIDO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, APLICADO EN LA IGLESIA SANTO DOMINGO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**. (Gallo & Silva, 2012), de la cual se ha tomado como referencia las siguientes conclusiones:

Conclusiones:

- Las actividades de turismo y guianza deben ser adaptadas en relación a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva, ya que debido a la barrera de la comunicación, se deben emplear métodos que utilicen la lengua de señas, sea contando con un guía intérprete o con un medio digital que satisfaga esta necesidad.
- El video interpretativo deberá contar con apoyo gráfico y del intérprete en lengua de señas que deberá estar a un costado de la pantalla, para que de esa manera la persona con discapacidad auditiva puede reconocer y asociar a qué hace referencia la información que está detallando en el video.

Aporte: De acuerdo a las conclusiones expuestas por el autor del trabajo investigativo se considera que un video interpretativo en lenguaje de señas es una solución a corto plazo pero considero necesario que lo más idóneo es contar con un guía especializado en lenguaje de señas que interactúe con el turista para responder sus dudas e inquietudes durante el recorrido.

En la Biblioteca de la Universidad de las Américas, Facultad de Turismo y Hospitalidad, Carrera de Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas se encuentra la tesis titulada: “**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA OPERADORA TURÍSTICA DIRIGIDA A REALIZAR ACTIVIDADES TURÍSTICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD – TURISMO ESPECIAL – EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA**”. (Puertas, 2013), trabajo investigativo del cual se ha tomado como referencia las siguientes conclusiones:

Conclusiones:

- La creación de una operadora turística especializada en turismo para personas discapacitadas, es una idea innovadora que puede ser muy acertada en la sociedad, pues existe una respuesta positiva por parte de los posibles consumidores.
- Existe un nicho de mercado poco explotado, que cada vez es más grande y con necesidades poco satisfechas e incluso a veces insatisfechas.
- La competencia es casi nula, lo que es favorable para poder ingresar en el mercado y ofrecer nuestros productos.
- Es necesario brindar un servicio personalizado, adaptándose a cada una de las discapacidades de nuestros clientes potenciales.

Aporte: El turismo de inclusión es una modalidad muy poco abordada en el país por lo cual se observa una demanda turística insatisfecha pues no accede con

facilidad a la prestación de servicios que normalmente requiere una persona con discapacidad. De acuerdo a estas conclusiones se corrobora que es imprescindible la realización de esta investigación para solucionar el inadecuado servicio de guianza para personas con discapacidad auditiva.

En la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Turismo y Hotelería, se encuentra la tesis titulada “**EL TURISMO INCLUYENTE Y LA PARTICIPACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA**” (Guevara, 2013), de la cual se ha tomado como referencia las siguientes conclusiones:

Conclusiones:

- Se puede determinar que no hay turismo para las personas con discapacidad motriz así como también existe la despreocupación por parte de las autoridades en lo concerniente a la inclusión de estas personas al turismo ocasionando la desmotivación de este segmento muy importante de la población ambateña.
- Un factor muy importante es el desinterés por parte de los servidores turísticos en la atención a este segmento de mercado, marginándoles y de esta manera ocasionan la frustración y malogran las expectativas por hacer turismo de estas personas.

Aporte: La realidad es que la problemática del turismo de inclusión en el cantón Ambato es similar a la que se presenta en Baños pues las autoridades encargadas del desarrollo del turismo no han propuesto una solución para incrementar la afluencia de turistas sordos pues al no contar con el talento humano que conozcan el lenguaje de señas la persona con discapacidad auditiva desiste de viajar constantemente para recrearse.

2.1 Fundamentación Filosófica

“El paradigma socio-crítico tiene como objetivo promover las transformaciones sociales dando respuestas a problemas específicos presentes en el seno de las comunidades, pero con la participación de sus miembros” (Alvarado & García, 2008, p. 190). De acuerdo a la definición anterior se concluye que la investigación realizada tiene un paradigma crítico porque se analiza la realidad actual del turismo inclusivo que busca la integración y participación de los involucrados pues en base al análisis de los resultados obtenidos se da respuestas al problema; además el estudio es considerado propositivo y constructivista porque se plantea una propuesta de solución que es utilizada para eliminar la problemática y dar paso a la elaboración de proyectos similares, finalmente tiene un paradigma social porque el estudio involucra directamente a la comunidad sorda y al sector turístico del cantón Baños.

2.3 Fundamentación Legal

La presente investigación se basa en las leyes de:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

TITULO II

DERECHOS

CAPITULO PRIMERO

PRINCIPIOS DE APLICACIÓN DE LOS DERECHOS

Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos, derechos y oportunidades.

Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural , estado civil, idioma, religión,

ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física, ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real a favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad.

CAPITULO SEGUNDO

DERECHOS DEL BUEN VIVIR

SECCIÓN TERCERA

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1.- Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio o forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

4.- El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

SECCIÓN SEXTA

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurara la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social.

10.- El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.

11.- El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille.

Art. 48.- El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren:

1.- La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica.

3.- El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso.

5.- El establecimiento de programas especializados para la atención integral de las personas con discapacidad severa y profunda, con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, el fomento de su autonomía y la disminución de la dependencia.

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE DISCAPACIDADES

Registro Oficial No 27 del 21 de Febrero de 2003

TITULO II

DE LAS COMPETENCIAS DE LOS MINISTERIOS DE ESTADO Y OTROS ORGANISMOS PÚBLICOS Y PRIVADOS EN RELACIÓN CON LAS DISCAPACIDADES

Art. 10.- Ministerio de Turismo

- 1.- Establecer disposiciones para que los lugares de interés turístico y hoteles, hosterías, residenciales, restaurantes y sitios de recreación, observen las normativas para la accesibilidad de las personas con discapacidad al medio físico, transporte e información.
- 2.- Promover el turismo para personas con discapacidad nacionales y extranjeros en condiciones preferenciales.
- 3.- Deben capacitar a su personal y garantizarán la capacitación de todos los operadores turísticos y personal de las instalaciones, el manejo y la atención de las personas con discapacidad.
- 4.- Obligatoriamente deberá publicar informativos de todos los lugares que son accesibles para las personas con discapacidad.

AGENDA NACIONAL PARA LA IGUALDAD EN DISCAPACIDADES

ANID 2013 – 2017

EJES DE POLÍTICAS EN EL ÁMBITO DE LAS DISCAPACIDADES

ACORDES AL PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013 – 2017

Eje 1.- Sensibilización

Promover el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad, el respeto a su dignidad y su debida valoración.

Lineamiento:

- 1.1 Fomentar el uso de un lenguaje adecuado, correcto y respetuoso.

Eje 2.- Participación

Fomentar el ejercicio de los derechos sociales, civiles y políticos, y de las libertades fundamentales de las personas con discapacidad.

Lineamiento:

2.2 Promover la presencia, la participación social y el liderazgo de las personas con discapacidad.

Eje 7.- Accesibilidad

Asegurar el acceso de las personas con discapacidad al medio físico, al transporte, a la comunicación, a la información, a los bienes y servicios básicos.

Lineamiento:

7. 3 Asegurar que las personas con discapacidad accedan a la información y comunicación, en igualdad de condiciones que las demás y de acuerdo al tipo de discapacidad.

Eje 8.- Turismo, cultura, arte, deporte y recreación

Promover a las personas con discapacidad el acceso y disfrute del turismo, de la cultura, del arte, del deporte y de la recreación.

8.1 Promover la participación activa de las personas con discapacidad en actividades culturales, artísticas, deportivas, turísticas y recreativas.

8.4 Fomentar la formación profesional especializada en turismo, cultura, deporte y recreación para personas con discapacidad.

2.4 Categorías Fundamentales (Superordinario Conceptual)

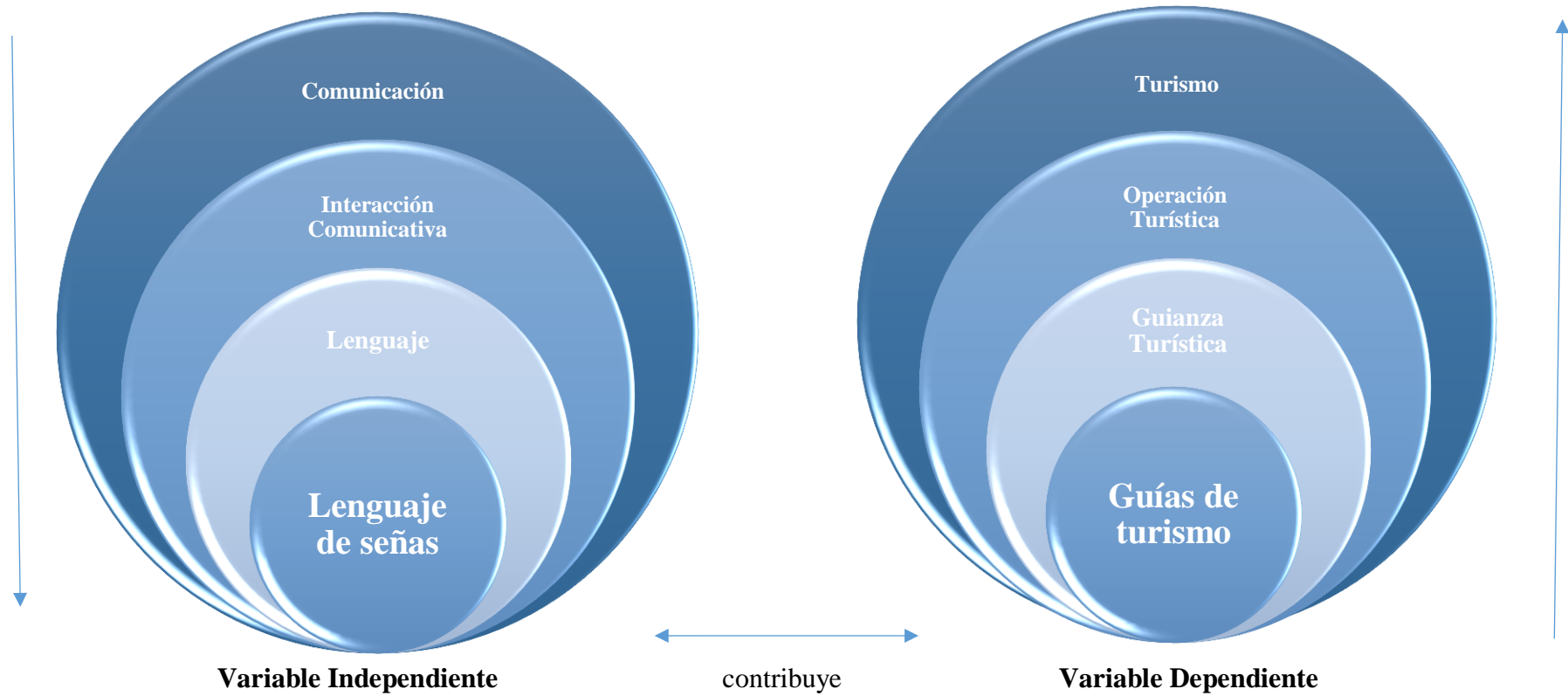


Diagrama 2: Red de Categorías
Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Constelación de ideas Variable Independiente

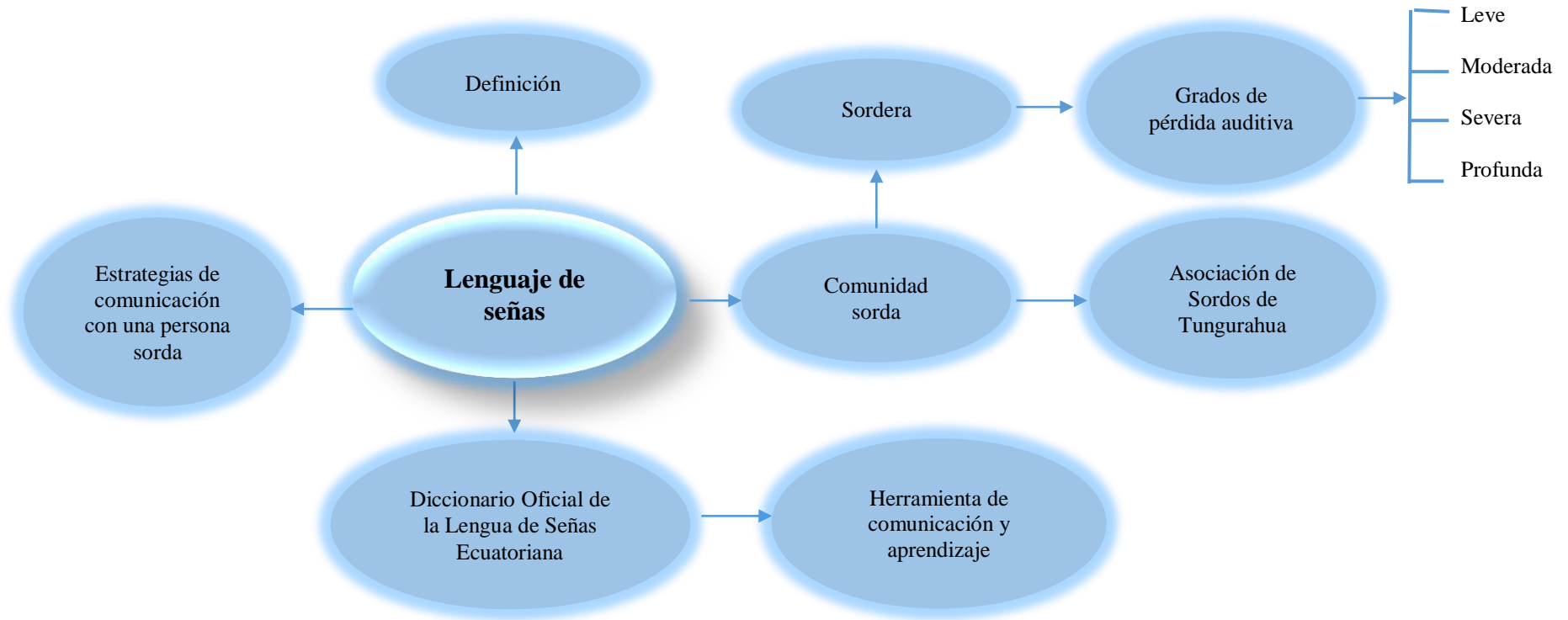


Diagrama 3: Constelación de Ideas Variable Independiente.
Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Constelación de ideas Variable Dependiente

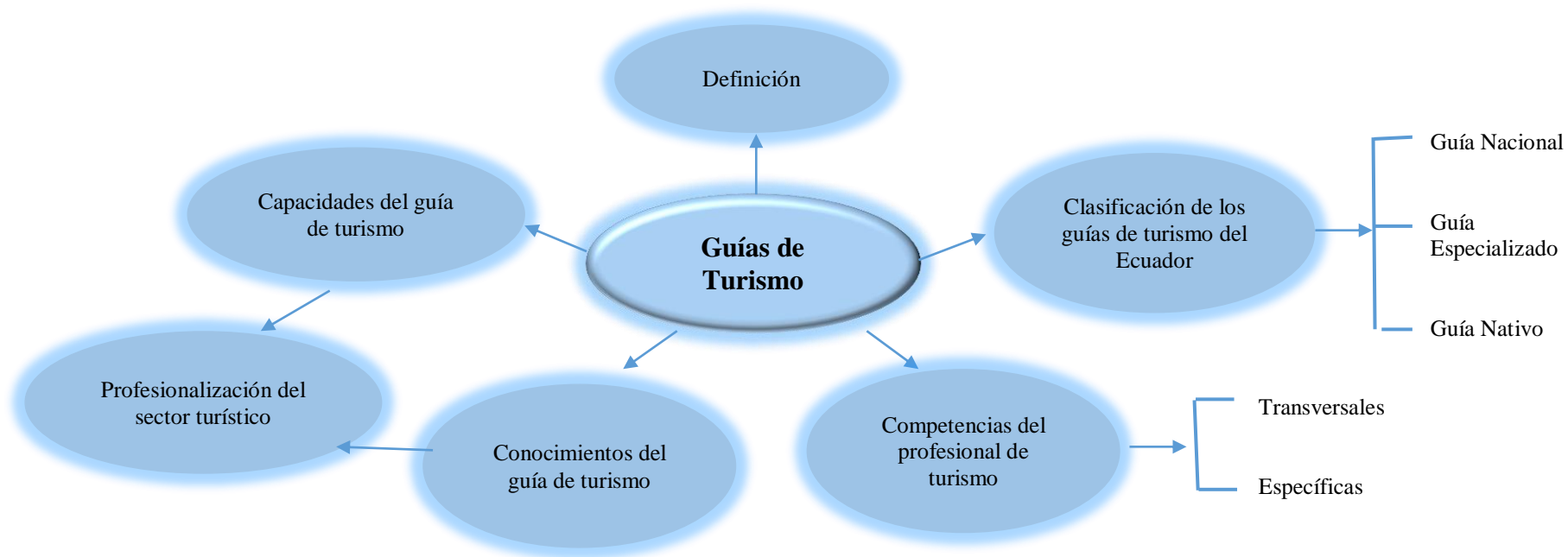


Diagrama 4: Constelación de Ideas Variable Dependiente
Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

2.4.1 Fundamentación Teórica de la Variable Independiente

2.4.1.1 Comunicación

(Miralles & Muller, 2012) expresa en su libro LENGUAJE Y COMUNICACIÓN que la comunicación es un proceso a través del cual se intercambia y se comparte una información entre el emisor y el receptor, el elemento más importante para entablar una comunicación es el código y compartir los mismos signos para que el receptor comprenda de mejor manera el mensaje emitido.

(Anzieu, 1971) menciona que: La comunicación es un conjunto de procesos físicos y psicológicos mediante el cual el emisor y el receptor se relaciona y cada uno transmite sus ideas o pensamientos, dando paso a una conversación en la que intervienen elementos internos y externos de la persona.

(Mailhiot, 1975) afirma que: La comunicación humana existe entre dos o más personas cuando se establece un contacto psicológico, no se necesita solo el habla, el entendimiento o incluso la comprensión, la comunicación existirá cuando el emisor y el receptor logren encontrarse.

Se puede decir que la comunicación humana es entablada entre dos o más personas que consta de emisor y receptor, para dar paso a la conversación se debe emitir un mensaje que es entendido y procesado por el receptor para lo cual se debe manejar una misma lengua y un lenguaje que puedan comprender ambas partes incluyendo los gestos faciales y corporales que facilitan el entendimiento.

- **Clasificación de los tipos de comunicación:**

Comunicación verbal: (Hernández Á. , 2008) en su documento menciona que: La comunicación verbal es también conocida como comunicación oral caracterizada por la capacidad de utilizar la voz para expresar lo que siente y piensa a través de palabras correctas y claras.

Comunicación escrita: Según el (Agropecuaria, Programa Nacional de Capacitación, 1973) la comunicación escrita es aquella que ha sido redactada en un documento por el emisor en el cual compila y ordena las ideas y conocimientos que van dirigido a varios receptores, el mensaje expresado debe ser claro y ceñirse a las condiciones del posible lector porque el nivel cultural varía y es necesario mantener una escritura que sea fácil de asimilar.

Comunicación no verbal: Según (Hernández Á. , 2008) son todas las señas o señales que realiza una persona como gestos faciales, movimientos de brazos, manos, contacto visual, y el tacto para poder comunicarse sin emitir palabras escritas u orales.

Comunicación no vocal: Según (Picazo, Procesos de guía y asistencia turística, 2014) la comunicación no vocal inhibe el elemento de la voz, no emite palabras orales. En esta sección se ubica la lengua de señas, el sistema braille.

- **Factores de la comunicación**

Según (Miralles & Muller, 2012) explica que el proceso comunicativo se da en base a:

Emisor: Persona que emite el mensaje, transmite sus ideas y pensamientos mediante un lenguaje entendible, posee una finalidad y empieza la interacción de la comunicación.

Receptor: Es el destinatario de lo comunicado, recoge el mensaje que al igual que el emisor es referente a un tema que tienen en común y se negocia en la interacción.

Mensaje: Son las ideas o contenido que el emisor quiere dar a conocer al receptor considerando el status que sea su tema de conversación.

Código: Es el conjunto de signos o señales utilizados para transmitir un mensaje, como ejemplo se puede citar a la lengua castellana y la lengua de señas.

Canal de comunicación: Es el medio físico por el cual el emisor da a conocer su mensaje al receptor, por ejemplo el canal auditivo para entender el lenguaje oral, el canal visual para el lenguaje de signos.

Contexto temático: Se refiere al tema que ha sido motivo de conversación y mediante el cual se efectuó el proceso comunicativo.

Es necesario contar con los elementos nombrados porque solo de esta forma se puede desarrollar una correcta comunicación en la que haya interacción y entendimiento entre las partes que intervienen en la conversación.

2.4.1.2 Interacción Comunicativa

Según (Rizo, 2007) La interacción comunicativa es naturalmente social, es el espacio en donde el ser humano se relaciona con los demás de manera recíproca estableciendo acuerdos mediante la conversación, para que la interacción comunicativa se efectúe los individuos deben utilizar un mismo código y un idioma en común, utilizando los matices apropiados según demande la situación. La interacción comunicativa permite expresarnos y que nuestras ideas sean entendidas por el receptor y de igual manera esa persona mediante la comunicación puede exteriorizar su pensamiento y convertirlo en una conversación.

- **Interacción comunicativa privada**

Para (Miralles & Muller, 2012) en el libro LENGUAJE Y COMUNICACIÓN, la interacción comunicativa privada se enfoca en el ámbito individual, conocido por ser un proceso comunicativo en el que se selecciona el destinatario y el espacio, siendo así una relación más personal, porque el emisor y receptor mantienen una relación estrecha en la que el contexto temático que manejan se supone que es conocida por el otro, finalmente la situación puede ser formal o informal dependiendo del status, edad y en base a la relación que mantienen.

- **Interacción comunicativa pública**

En el libro LENGUAJE Y COMUNICACIÓN, (Miralles & Muller, 2012) manifiesta que la interacción comunicativa pública está relacionada con una temática de interés global, por lo que es accesible y se permite el criterio de todos. En primera instancia el emisor dirige su mensaje a una colectividad que no necesariamente conoce ni tiene alguna relación afín pero es un tema de interés general por lo cual se expresa en un registro entendible para el receptor, los ámbitos en los que se refleja este tipo de interacción es en la política, en el plano social y religioso.

La interacción comunicativa es un aspecto importante para entablar una comunicación humana, una persona puede comunicarse mediante el habla y la escritura pero en ciertas ocasiones no es posible utilizar el medio oral ni el escrito si no el gestual por lo que la persona recurre a aprender el lenguaje de señas, un idioma natural de la comunidad sorda que les permite interactuar acertadamente con otras personas que tengan el conocimiento de esta lengua, el no escuchar no los convierte en humanos con discapacidades comunicativas al contrario los convierte en individuos con habilidades diferentes porque se desenvuelven de una manera más personal, desarrollando otras capacidades que una persona oyente no ha sido capaz de realizarlo.

2.4.1.3 Lenguaje

Según (Miralles & Muller, 2012) el lenguaje es una facultad netamente del ser humano que nos da la capacidad de comunicarnos con el resto de personas, de esta manera se inserta en una comunidad en la que comparte ciertos rasgos en común como la cultura, identidad histórica y social, esta facultad comunicativa se desarrolla mediante signos orales, escritos o gestuales que han sido creados por la comunidad en que se desenvuelven.

(Picazo, Procesos de guía y asistencia turística, 2014), en su libro APOYO A LA COMUNICACIÓN define al lenguaje como la capacidad que tiene el ser humano para relacionarse con otras personas mediante la comunicación. Los animales también pueden comunicarse pero de una forma simple, el individuo puede contar y refutar durante la conversación.

Según (Martínez E. , 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.

El lenguaje constituye una parte fundamental para entablar una comunicación en el ámbito social pues mediante esta facultad se puede exteriorizar ideas y pensamientos, se espera que una persona desarrolle el lenguaje oral pero por diversos factores funcionales y anatómicos se altera la capacidad de oír, un problema que generalmente se desencadena en sordera y al adquirirlo en una temprana edad se presentan problemas del habla porque al no poder escuchar las palabras no puede realizar sonidos ni vocalizarlas correctamente por lo que se ha creado el lenguaje de señas para facilitar su aprendizaje y comunicación gestual.

2.4.1.4 Lenguaje de señas

Señala (Ibáñez, 2005) El lenguaje de señas es un lenguaje utilizado por las personas sordas en el cual no se combinan sonidos para intercambiar información, si no que mediante movimientos coordinados de manos y gestos se construyen palabras para entablar una comunicación y los receptores utilizan sus ojos en lugar de oídos para

comprenderla. Es considerado un verdadero lenguaje pues cuenta con sintaxis, gramática y semántica

La (Colombia, Federación Nacional de Sordos de, 2011) afirma que la lengua de señas es aquella que:

Se expresa en forma viso-manual-gestual. Ésta, como cualquier otra lengua tiene expresiones idiomáticas, gramática y sintaxis diferentes del español. Los elementos de esta lengua (las lengua de señas individuales) son la configuración, la posición y orientación de las manos en relación con el cuerpo del individuo; la lengua de señas también utiliza el espacio, la dirección y velocidad de movimientos, así como la expresión facial para ayudar a transmitir el significado del mensaje, esta es la lengua que tiene expresión manual-gestual y percepción visual.

Según (FENASEC, Diccionario Oficial de Lengua de Señas Ecuatoriana, 2012):

La lengua de señas es una lengua natural de expresión y configuración gesto-espacial y perceptivo-visual, cuyo uso permite a las personas sordas establecer un canal de comunicación con su entorno social; mientras que las lenguas orales en el mundo son utilizadas por las personas oyentes, a través del canal auditivo-oral, las lenguas de señas son utilizadas por las personas sordas a través del canal viso-gesto-espacial.

Se considera al lenguaje de señas como la lengua natural que utiliza una persona sorda para comunicarse mediante gestos y movimientos manuales. Ecuador maneja su propio abecedario dactilológico y un diccionario que recopila las palabras más utilizadas por la comunidad sorda ecuatoriana.

- **Comunidad Sorda**

(Picazo, Procesos de guía y asistencia turística, 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

mínimo de déficit auditivo y personas oyentes que aprenden esta lengua y luchan por su respeto.

- **Sordera**

Según (Benito & Silva, 2013) la sordera es un término utilizado para referirse a la pérdida, a la anormalidad de una función anatómica y / o fisiológica del sistema auditivo que desencadena en la discapacidad para oír y por consiguiente se dificulta el acceso al lenguaje oral.

Sordera prelocutiva: La pérdida auditiva aparece cuando el niño aún no ha desarrollado el lenguaje.

Sordera postlocutiva: Se evidencia pérdida auditiva cuando ya existe el lenguaje.

- **Grados de pérdida auditiva**

De acuerdo a (Benito & Silva, 2013) la pérdida auditiva tiene los siguientes grados:

Leve: El umbral de la audición se sitúa entre los 21 y 40 dB. Presenta dificultad para comprender una conversación en ambientes ruidosos.

Moderada: La pérdida auditiva se encuentra entre 41 y 70 dB. Es necesario que la persona utilice una prótesis auditiva durante una conversación.

Severa: La pérdida auditiva está situada entre los 71 y 90 dB. Las personas que tienen una hipoacusia severa deben usar prótesis auditivas, leer los labios y utilizar el lenguaje de señas para una mejor comprensión.

Profunda: La pérdida auditiva supera los 90 dB. No se considera que puedan oír, sienten las vibraciones sonoras por lo cual se debe realizar una comunicación visual.

- **Asociación de Sordos de Tungurahua**

Según (Eguiguren, 2015) La Asociación de Sordos de Tungurahua se funda en la ciudad de Ambato el 25 de Agosto de 1984 con iniciativa de Gabriel Román, Diego

Cisneros y Carlos Urrutia, personas con discapacidad auditiva que vieron la necesidad de construir un centro en donde se pueda defender los derechos de su comunidad, apoyarlos en el aprendizaje de la lengua de señas y respaldar sus necesidades comunicacionales.

Actualmente la ASTU es una entidad independiente que brinda clases en lenguaje de señas a personas sordas y a oyentes, facilitando así la formación de intérpretes.

El fundar una entidad de esta índole crea un precedente positivo para la ciudad, la provincia y el país porque se les está reconociendo sus derechos a las personas con discapacidad auditiva, dando la apertura al desenvolvimiento en todos los ámbitos de la sociedad.

- **Diccionario Oficial de la Lengua de Señas Ecuatoriana**

La (FENASEC, Diccionario Oficial de Lengua de Señas Ecuatoriana, 2012) se ha encargado de crear El Diccionario Oficial de Lengua de Señas Ecuatoriana con el objetivo de recoger el léxico y las palabras más utilizadas en las provincias del Ecuador, recopilando así en un documento los términos que facilitarán la enseñanza de la lengua de señas a la comunidad sorda de nuestro país. Esta iniciativa fue concebida en el año 2008 por los docentes e intérpretes que imparten las clases de lengua de señas, además de los padres de familia que necesitaban una herramienta de apoyo para comunicarse con sus hijos.

La lengua de señas es completa porque posee los principios fundamentales para considerarse una lengua natural, existen diversas variaciones dialécticas entre países por lo cual ha sido de vital importancia la creación de un diccionario ecuatoriano de señas porque da identidad como país permite que los conocimientos sean similares entre compatriotas para entablar una conversación sin confusiones.

- **Herramienta de comunicación y aprendizaje:**

La (FENASEC, Diccionario Oficial de Lengua de Señas Ecuatoriana, 2012) señala que:

El Diccionario Oficial de la Lengua de Señas Ecuatoriana es un instrumento necesario para el aprendizaje de esta lengua ya que posee una estructura y particularidades debe ser entendido. Como con cualquier otro idioma, es necesario conocer su estructura y sus particularidades lingüísticas, por lo que es pertinente aclarar que el solo conocimiento del vocabulario en lenguaje de señas recogido en este diccionario no garantiza de manera alguna la exposición clara de ideas, así como el orden sintáctico y gramatical.

La principal herramienta para una correcta comunicación es contar con la correcta descripción de las palabras, en donde se encuentre detallada las señas que se utiliza en la cultura ecuatoriana, cabe recalcar que esta lengua natural no es solo aprendida por personas con discapacidad auditiva sino también por oyentes que en su mayoría tienen un familiar con esta deficiencia.

- **Estrategias de comunicación con una persona sorda**

(Picazo, Procesos de guía y asistencia turística, 2014) destaca varias estrategias para una correcta comunicación con una persona con discapacidad auditiva:

- Para comenzar una conversación se debe tener un contacto visual.
- Para llamar la atención de un grupo numeroso de personas con discapacidad auditiva se debe encender y apagar la luz del auditorio.
- Si se quiere entablar una conversación con una persona en específico se debe tocar su hombro o pierna, dependiendo si están sentados o de pie.
- Las manos son esenciales para una persona que utiliza la lengua de señas por lo que no es correcto cogerlas cuando alguien nos está comunicando algo, es una falta de respeto.
- Se recomienda utilizar frases cortas y sencillas de entender.

- La lengua de señas es indiscreta por lo que se debe ir a un lugar apartado si no se quiere revelar el mensaje a toda la comunidad.
- Se debe utilizar gestos naturales, palabras escritas o dibujos para facilitar la comprensión del mensaje.
- La comunidad sorda está acostumbrada a despedirse por un largo tiempo.

2.4.2 Fundamentación Teórica de la Variable Dependiente

2.4.2.1 Guía de Turismo

Según (CEN, 2003), en el Código N° 13809 citado por (Esparza, 2007) define al guía de turismo como la persona que lidera a los visitantes en la lengua de elección y explica la riqueza natural y cultural de un lugar, y que, normalmente posee un título y una licencia que avala su profesionalismo y es reconocido por las autoridades competentes.

Según (Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Cusco, Perú, 2009) citado por (Castro & Sandoval, 2013) el guía profesional de turismo es la persona que interpreta, instruye y comparte la información al turista sobre la riqueza natural, el patrimonio cultural, histórico y acontecimientos que son realizados en la ciudad que es visitada por el turista; compartiendo esta información en la lengua del viajero.

De acuerdo a las dos primeras definiciones el guía de turismo transmite sus conocimientos, dirige y orienta al turista durante su estadía además de señalar importante que el profesional de turismo debe manejar el mismo código comunicativo que el viajero.

Para (Barreno, 2010) ser guía de turismo es una persona que realiza un sinnúmero de actividades como analizar, programar, planear y ejecutar el recorrido, un buen guía debe ser capaz de acaparar la atención de turista durante una explicación, para esto debe conocer la lengua del visitante, cumplir con todo el itinerario de visitas, debe

ajustar los horarios de apertura y cierre de atracciones como museos, parques nacionales y manejarse con los horarios de comidas en ruta.

- **Clasificación de los guías de turismo**

En el libro GUÍAS DE TURISMO DEL ECUADOR la autora (Barreno, 2010) menciona la siguiente clasificación:

Guía Nacional: El guía nacional cuenta con amplios conocimientos de la cultura de su país, ejerce su función bajo la licencia profesional que únicamente es emitida por el Ministerio de Turismo y puede trabajar en todo el territorio nacional, a excepción de las Áreas Nacionales Protegidas.

Guía Especializado: Se le otorga esta insignia al guía que tiene una licencia para trabajar en un área específica como:

- Guía naturalista.- Es aquel con conocimientos específicos para trabajar en las áreas protegidas que se encuentran dentro del territorio nacional, la licencia para el guía naturalista es emitida por el Ministerio del Ambiente y Turismo, se reconoce que únicamente tiene derecho de guiar sobre el lugar al que se le asignado y constatar su experticia en biología, geología, botánica.
- Guía de deportes extremos: Es el guía capacitado para conducir un grupo de turistas en la práctica de rafting, escalada o canyoning, haciendo énfasis en que se necesitan conocimientos específicos para la realización de cada deporte por lo cual una licencia solo aprueba su experiencia en una de estas actividades.

Guía Nativo: (Ama la vidaTV, 2013) define al guía nativo como el integrante de una comunidad étnica, aborigen o campesina del territorio ecuatoriano, que posee

conocimientos profundos sobre la cultura, costumbres, tradiciones, valores autóctonos y que al haberse constatado su capacidad y conocimiento el Ministerio de Turismo le otorga la licencia de guía nativo para conducir turistas nacionales y extranjeros dentro de las áreas geográficas que pertenezcan a su entorno.

- **Competencias del profesional de turismo**

Según (Rodríguez & Almeida, La importancia del aprendizaje y la adquisición de competencias en el sector turístico, 2009) Una competencia es la integración de conocimientos, habilidades y actitudes que una persona desarrolla para mejorar su trabajo y poder tener éxito en el mundo que se desenvuelve. Para saber si una persona es competente es indispensable observar la manera en que hace las cosas, de esta forma se determina si su desempeño es adecuado y eficaz, se debe conocer el contenido de la competencia para realizarlo correctamente y en última instancia es importante la actitud con que se procede a resolver los inconvenientes pues la motivación es necesaria para ejecutar adecuadamente las cosas.

Competencias transversales

Para (Rodríguez & Almeida, La importancia del aprendizaje y la adquisición de competencias en el sector turístico, 2009) las competencias transversales se refieren a las que todo profesional debe poseer independientemente del área del sector turístico en que se desempeñe profesionalmente.

Instrumentales:

- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad de planificar.
- Capacidad de comunicarse en lengua nativa.
- Conocimiento de una lengua extranjera.
- Capacidad de resolver problemas.

Personales:

- Capacidad de trabajar en equipo.
- Capacidad de mantener relaciones interpersonales.
- Capacidad para reconocer la diversidad e interculturalidad.
- Capacidad de ser crítico y tener compromiso ético.

Sistémicas:

- Capacidad de adaptarse a situaciones laborales.
- Ser creativo.
- Ser líder.
- Conocer otras culturas y costumbres.
- Perseguir calidad y poseer iniciativa.

Competencias específicas

(Rodríguez & Almeida, 2009), menciona que las competencias específicas son las que el profesional de turismo debe poseer de forma particular pues se combinan conocimientos y habilidades que desencadena en un aprendizaje específico.

- Conocer los principios del turismo.
- Tener una marcada orientación hacia el servicio al cliente.
- Manejar técnicas de comunicación.
- Dominar lenguas extranjeras.
- Tener conocimientos generales del turismo del mundo.
- Convertir un problema empírico en un objeto de investigación.
- Evaluar potenciales turísticos.

- **Conocimiento**

Según (Bolaños, Bolívar, 2002) el conocimiento es el conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje que ha adquirido el ser humano

sobre hechos individuales y relaciones recíprocas. El conocimiento es una relación entre el sujeto y el objeto.

Conocimientos del guía de turismo:

- Conocimiento sobre la función que ejerce el guía de turismo.
- Conocer las leyes que rigen la actividad turística.
- Tener un amplio conocimiento en cultura, patrimonio, gastronomía, rutas.
- Conocimiento sobre el mercado turístico.
- Conocer la lengua natural del turista.
- Conocer el perfil del visitante.
- Conocimiento del entorno en que trabaja.
- Conocimiento en primeros auxilios.

- **Capacidades:**

(Cortegaza, Luis, 2003) “Las capacidades son las propiedades fisiológicas del hombre de las cuáles depende la dinámica de la adquisición de los conocimientos, habilidades, hábitos y éxitos de una determinada actividad”.

Capacidades del guía de turismo:

- Capacidad para planificar y organizar sus horarios e itinerario.
- Capacidad para liderar un grupo de turistas.
- Capacidad de interactuar con el turista.
- Capacidad para comunicarse con un vocabulario correcto.
- Facilidad de lenguaje para explicar detalladamente la información.
- Manejo del lenguaje corporal.
- Capacidad para satisfacer a turistas exigentes.
- Mantener un buen sentido de humor, bloqueando problemas personales.

- Atender los requerimientos y necesidades del turista.
- Resistencia física para largas jornadas.
- Capacidad para resolver los problemas que se suscitan durante la guianza.
- Habilidad para supervisar las actividades incluidas en el tour.
- Cortesía para recibir y despedir al turista.

Los conocimientos son un conjunto de vivencias y experiencias que tenemos a lo largo de la vida, las adoptamos mediante el estudio de una ciencia o de forma habitual es decir empíricamente, los conocimientos nos permiten actuar frente a situaciones similares para enfrentar situaciones de riesgo que nos produzcan daño.

Las capacidades nos permiten realizar alguna actividad con un cierto grado de habilidad, perfeccionándolo con la práctica.

- **Profesionalización del sector turístico**

Según (Picazo, Proceso de guía y asistencia turística, 2014) existen dos aspectos indispensables para establecer un plan de accesibilidad en un recurso turístico: la formación y la información. Se necesita formar a todo el personal que recibe a turistas, para que atiendan adecuadamente a personas con discapacidad pues es esencial mostrar empatía al visitante sin importar su condición y para esto se requiere contar con la información necesaria para asistir al turista dependiendo si su discapacidad es motriz, auditiva o visual.

2.4.2.2 Guianza Turística

Para los autores (Esparza, 2007) la guianza turística es la capacidad de liderazgo que posee el guía de turismo para conducir un grupo de turistas que han contratado una visita guiada hacia los atractivos del sector, dirigiéndose a ellos de forma educada, cortés y asegurándoles eficiencia, eficacia y seguridad durante su recorrido y estadía.

- **La visita guiada**

Para (Esparza, 2007) la visita guiada es una actividad liderada por el guía de turismo, que se comunica mediante la lengua de los visitantes para dar una explicación de los sitios que recorren, todas las actividades son establecidas mediante un itinerario en el que se coordina los lugares y el tiempo que demora cada estadía. El propósito es conocer, aprender y mantener un contacto directo con la gente de sector, conociendo su estilo de vida, costumbres, tradiciones, leyendas y creando una conciencia de protección y preservación de las áreas naturales y culturales.

- **Aspectos para realizar una guianza turística**

(Esparza, 2007) considera los siguientes aspectos como parte fundamental para efectuar la guianza:

- Coordinar y diseñar los tiempos que se van a destinar durante el tour, elaborando un circuito alternativo en caso de imprevistos con el clima y la seguridad.
- Coordinar con la agencia de viajes sobre el punto de encuentro con el turista y el número de personas que debe guiar.
- Realizar el itinerario de la hora de inicio y finalización del tour.
- Tener datos específicos de los turistas para determinar características particulares y determinar sus limitaciones, garantizando un servicio responsable.
- Llegar unos minutos antes de la salida del tour para supervisar que todas las reservas sean correctas.
- Revisar la unidad de transporte, el botiquín de primeros auxilios y todos los implementos necesarios antes de realizar el viaje.
- Antes de iniciar el tour se debe informar a los turistas sobre el recorrido, los lugares que se visitarán y el tiempo estimado en cada destino.
- Conocer las expectativas del turista para asegurar su satisfacción.

- Permitir las paradas durante la ruta para que el turista se oxigene y pueda tomar fotografías del sector.
- Realizar el conteo de personas siempre que se bajen y suban del transporte, a la entrada y salida de un sitio.
- Llegar a un acuerdo con el chofer sobre la hora de recojo.
- Utilizar una unidad de transporte que esté avalado para la realización de actividades turísticas.
- Vigilar que el turista respete y cumpla las normas de seguridad y conservación que establece el lugar en donde se encuentra.
- Velar por la integridad física, la salud y la seguridad del turista, brindándole recomendaciones y sugerencias para que no haya ningún inconveniente durante el recorrido.
- Destinar un tiempo al final de la ruta para atender las inquietudes de los visitantes, agradecerles por su visita y realizar un recuento de las actividades que más disfrutaron.
- Cumplir con las horas y el itinerario establecido.
- Revisar la unidad de turismo para confirmar que no hayan cosas olvidadas.
- Reportarse en la agencia de viajes, confirmando la finalización del tour e informar si existió algún contratiempo.

La guianza es una de las actividades más importantes para el desarrollo de la actividad turística porque crea una relación directa entre el guía y el visitante, el principal objetivo es dirigir y liderar correctamente a un grupo de turistas que ha adquirido un paquete turístico para lo cual es necesario conocer y expresarse mediante la misma lengua del visitante para poder comunicarse sin inconveniente, porque el guía está encargado de brindar conocimientos e indicaciones generales sobre los atractivos turísticos, además de resolver las inquietudes y problemas que se desarrollen durante el trayecto hasta la culminación del mismo.

2.4.2.3 Operación Turística

Según (Chan, 2005) en su libro CIRCUITOS TURÍSTICOS – PROGRAMACIÓN Y COTIZACIÓN define que la operación turística se inicia con la redacción y diseño del tour y tiene por finalidad la puesta en marcha del producto turístico que será consumido por el usuario e incluye todas las acciones destinadas a la correcta prestación de los servicios emisivos y receptivos.

Al iniciarse la operación se culmina con el proceso productivo y abre paso a la etapa de evaluación con el objetivo de modificar estrategias y el marketing de la empresa.

Surgen dos niveles en base a su función: el emisor es el operador que coordina los servicios que se van a ofrecer y el receptor es el operador que administra y en ocasiones es el prestador de servicios.

- **Función operativa**

En base a la función operativa sea programa, tour o excursión es clasificado de la siguiente manera según (Chan, 2005):

Programas operados en forma regular: Para efectuar estos programas ya se tiene un cronograma de salidas previamente establecido por lo que es realizado por temporada.

Programas operados en forma eventual: Son aquellas en las que su efectividad no ha sido prevista con antelación a la compra.

- **Tipos de operación**

(Chan, 2005) detalla dos tipos de operación:

La operación emisora: Se refiere al funcionamiento del servicio turístico integrado, empieza desde la partida del turista hacia los diferentes destinos turísticos que adquirió en el producto, la prestación de estos servicios son manejados por los operadores receptivos. Las agencias de viajes son un intermediario entre el consumidor y las empresas receptoras.

La operación receptiva: Se refiere al conjunto de todas las acciones que aseguran el correcto recibimiento del turista en el destino y la supervisión para que se efectúe correctamente la prestación de servicios que fueron contratados, visualizando que todo sea realizado en el tiempo estipulado. En la operación receptiva se maneja estrategias de promoción, producción y comercialización.

- **Etapas de la función operativa**

Según (Chan, 2005) se destacan tres etapas de la función operativa de un paquete turístico:

Organización de la prestación: En esta primer etapa se designa quienes serán los proveedores de los servicios del programa y si es una empresa que trabaja regularmente en varios destinos tiene varios prestadores con los que negocia la calidad, cantidad, hora, condiciones del pago y reserva, se asigna la disponibilidad de plazas con el diseño de un contrato de partes en la que se detalle cada aspecto, como tercer punto se confecciona el cronograma que es un punto de referencia para que el guía controle las actividades programadas adjuntando la persona responsable de que se cumpla las prestaciones pactadas.

Prestación del servicio: Una de las tareas es la toma de reserva que consiste en separar una plaza para el turista, en este documento se detalla sus datos personales, servicios que ofrece, el vencimiento de la reserva si no se cancela y el pago total, además se confecciona pasajes, vouchers y lista de pasajeros. La prestación efectiva es la última instancia en la que se concreta el servicio y se lo administra para poner en marcha el tour escogido.

Evaluación post-viaje: Al finalizar el tour se analiza el presupuesto de la empresa con el costo real del paquete aunque este varíe dependiendo de la temporada en que fue adquirido. Una de las formas más viables para evaluar el servicio es mediante una encuesta y entrevista con el turista con el objetivo principal de determinar la eficacia y satisfacción lograda, corregir los desaciertos y mejorar la planificación y las estrategias de marketing.

En todo proceso el guía es la persona clave que mantiene una interacción directa con el viajero y los proveedores, es el representante de la empresa.

Las Agencias de Viajes son entidades intermediarias y privadas que ofrecen y comercializan paquetes turísticos a la persona que desee viajar o realizar actividades relacionadas al turismo, brindándole así un servicio de calidad con calidez, ofreciéndole todas las facilidades que requiera el turista, sin escatimar en gastos, lo único importante es mantener satisfecho al visitante.

2.4.2.4 Turismo

La (Organización Mundial del Turismo, 1994) define al turismo como: “Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos”.

- **Turismo accesible para todos**

Según la (Organización Mundial del Turismo, 2014):

Es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.

- **Accesibilidad**

De acuerdo a (Picazo, Procesos de guía y asistencia turística, 2014) la accesibilidad se refiere a que todas las personas están en el derecho de visitar, utilizar o acceder a un recurso, independientemente de sus capacidades técnicas o físicas. En el campo turístico, en 1989 expertos británicos en turismo y discapacidad “Tourism for all” concluyeron que es necesario implementar servicios turísticos destinados al público en general sin distinción de edad o discapacidad.

El turismo es una actividad que ha estado inmersa en la sociedad desde tiempos inmemoriales porque el ser humano siempre ha tenido la necesidad de viajar por diversas razones y en el transcurso de los tiempos las modalidades de turismo han variado, este es el caso del turismo accesible para todos que está enfocado en romper las barreras del entorno y las barreras actitudinales para incluir a las personas con discapacidad en la realización de actividades turísticas para lo cual se necesita adecuar y modificar ciertas áreas que constituyen fundamentales para la inclusión como el turista.

El ser turista es un derecho de todos por lo que se debe contar con un diseño universal, un diseño que abarque un producto turístico, una guía y un servicio que permita el acceso de todos para lo cual se debe mantener una infraestructura con fácil acceso, señalética entendible y la comunicación que constituye un eje fundamental para entablar un diálogo con personas que poseen discapacidad auditiva y su lenguaje es mediante las señas.

- **¿Por qué un turismo accesible?**

(Picazo, Procesos de guía y asistencia turística, 2014) da a conocer las razones para desarrollar un turismo accesible.

- Para garantizar el libre derecho de realizar actividades de recreación sin discriminación.
- Por responsabilidad, equidad y compromiso con la sociedad.
- Para captar, atender adecuadamente y fidelizar a un segmento de turistas cada vez más numeroso.
- Porque la atención turística a visitantes con discapacidad marcará la diferencia hacia la competencia laboral.
- Porque enfocarse en personas con discapacidad le da una imagen diferente a la empresa.
- Porque permite recibir turistas en temporada baja pues este segmento de mercado prefieren realizar actividades de esparcimiento en época con poco aglomeración.
- Porque accesibilidad es sinónimo de calidad, añadiendo un valor adicional en los servicios turísticos para que el visitante sienta confort y una adecuada atención.

2.5 Hipótesis

El lenguaje de señas como herramienta de comunicación contribuye en el mejoramiento de los conocimientos y capacidades de los guías de turismo del cantón Baños, provincia de Tungurahua.

2.6 Señalamiento De Variables

Variable Independiente: Lenguaje de señas.

Variable Dependiente: Guías de turismo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque

De acuerdo a la metodología de la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2006) exponen dos tipos de enfoque; el enfoque cualitativo se desarrolla mediante la recolección de datos no estandarizados en la que los participantes exponen su experiencia, emociones y otros aspectos para que el investigador realice una interpretación y un análisis sobre la realidad que vive la población involucrada. El enfoque cuantitativo es realizado en base a la recolección de datos estadísticos con un alto grado de confiabilidad para probar la hipótesis y establecer un análisis mediante las estadísticas obtenidas.

De acuerdo a las definiciones presentadas la investigación tiene:

Enfoque cualitativo: La investigación posee un enfoque cualitativo porque se ha utilizado la entrevista como instrumento para recolectar información acerca del turismo de inclusión en el cantón Baños.

(Calva, 2016) Presidente de la Asociación de Guías de Tungurahua relata que el turismo de inclusión ha sido relegado desde hace muchos años pero que en la última década ha tenido una acogida sumamente importante, es así que el 13, 14 y 15 de Abril se realizó el II Congreso Internacional de Arquitectura y Turismo Accesible Baños – CIATA 2016, esta conferencia se enfocó en deportes de aventura para personas con discapacidad motriz pues en Estados Unidos se están fabricando sillas

de ruedas para utilizarlas en el parapente, cabe recalcar que ya se ha realizado salto del puente y la infraestructura hotelera ya tiene rampas para una fácil accesibilidad.

Baños es la primera ciudad con ordenanza y acreedora al premio Reina Sofía de España 2009 por ser la primera ciudad en implementar una gran cantidad de facilidades para un turismo accesible.

En relación al tema de personas con discapacidad auditiva aún no se ha profundizado ya que nadie ha planteado la idea de incluir el lenguaje de señas entre los conocimientos del guía de turismo quienes deben fortalecer su instrucción profesional para evitar problemas durante la guianza, el señor Javier Calva acota que no existe una guía que contenga la información necesaria para ayudar a la formación del profesional de turismo para guiar a turistas sordos y considera que todo instrumento que sirva para dinamizar la afluencia turística en Baños es importante ya que gracias a la realización de Congresos y de emprendimientos estudiantiles se mejorará la atención turística.

En relación a la experiencia y conocimiento del Presidente de la Asociación de Guías de Tungurahua se halla que el turismo de inclusión ya ha dado su primer paso con la accesibilidad para personas con discapacidad motriz pero aún no se ha abordado la discapacidad auditiva por lo cual se considera importante continuar con la investigación para dar una solución a la problemática.

Enfoque cuantitativo: Se determina cuantitativo al presente estudio porque se realizará una encuesta a los miembros de la Asociación de Sordos de Tungurahua con preguntas cerradas para obtener datos estadísticos confiables que permitan comprobar la hipótesis de la investigación.

Enfoque social: “Es el conjunto de elementos metodológicos y técnicos que sirven para realizar una investigación sobre un problema social específico” (Rojas, 2002, p. 121).

La investigación tiene un enfoque social porque se centra en la problemática que es la mínima participación de la contribución del lenguaje de señas en el sector turístico para personas con discapacidad auditiva del cantón Baños, provincia de Tungurahua y para comprobar la teoría se recurre al instrumento de la encuesta para mediante las estadísticas y el análisis comprobar la hipótesis.

Investigación de campo: “Es la que se plantea, organiza y dirige para captar información de la realidad empírica que se estudia” (Rojas, 2002, p. 156).

La presente investigación es de campo porque el problema surgió de la realidad, se observó y surgió empíricamente y para sustentarlo se necesita una investigación documental que lo validará como un estudio con bases científicas y comprobables.

Método Hipotético – Deductivo: “Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (Cegarra, 2012, p. 82)

Se considera que el trabajo de investigación está realizado bajo al método hipotético – deductivo porque se plantea una hipótesis que va a ser comprobada mediante los datos obtenidos al aplicar las encuestas a los miembros de la Asociación de Sordos y así aceptar o rechazar la hipótesis, si se acepta la solución de problema es realizable.

Técnicas de la Investigación:

Encuesta (Cuestionario): “Es el instrumento para recolectar datos más utilizado, el cual consiste en seleccionar un conjunto de preguntas que está acorde a las variables de la investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 217).

La técnica a utilizarse va a ser un cuestionario que consta de 10 preguntas y la encuesta se va a realizar a los 65 miembros de la Asociación de Sordos de

Tungurahua para mediante los resultados obtenidos realizar el análisis y comprobar la hipótesis.

Preguntas cerradas: Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) las preguntas cerradas son aquellas que únicamente pueden ser respondidas mediante opciones delimitadas, las cuáles son más fáciles de analizar y codificar.

Las preguntas de la encuesta van a ser cerradas para realizar un análisis e interpretación de los resultados con mayor precisión.

Entrevista: “La entrevista es simplemente la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio con un determinado propósito” (Martínez J. , 2011, p. 36).

Durante el estudio se va a emplear la entrevista para conocer la perspectiva social y experiencial de los miembros de la Asociación de Sordos y de la Asociación de Guías de Tungurahua del cantón Baños, pues es indispensable saber el punto de vista que tiene cada uno de ellos ante la problemática y ante los aspectos que conforman la investigación.

3.2 Modalidad Básica de la Investigación

Para la presente investigación se han tomado en cuenta dos modalidades que son utilizadas durante oportunas y acorde al tema que se va a indagar.

De Campo: El presente estudio se considera de campo puesto que para realizar la investigación se ha acudido al lugar en donde se originó el problema, además de aplicarse las encuestas a las personas involucradas directamente.

Bibliográfica – Documental: Estos instrumentos de consulta constituyen una parte fundamental para el estudio, dado que se logró la recopilación de información útil,

pertinente y veraz mediante libros, revistas y documentos científicos que son proporcionados mediante internet para respaldar la investigación.

3.3. Nivel o tipo de Investigación

La presente investigación consta de tres tipos:

Exploratorio: “Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objeto es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes” (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2006).

Se considera de tipo exploratorio porque se está indagando sobre un tema que no ha sido estudiado con anterioridad en la ciudad de Baños y para realizar un sondeo es imprescindible trasladarse al lugar origen de la problemática y trabajar con la población involucrada.

Descriptivo: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Hernández, Carlos, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2006).

Es de tipo descriptivo porque se narra la situación actual de la problemática, se selecciona conceptos y se establece un balance entre las variables de la investigación, para determinar la veracidad de la información se aplica la técnica de la encuesta que permite obtener datos estadísticos reales para comprobar la hipótesis.

Explicativo: “Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a

responder a las causas de los eventos físicos o sociales” (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2006).

Es una investigación explicativa porque se expone los orígenes del problema social y mediante los datos obtenidos en las encuestas se da una explicación e interpretación acerca de los resultados hallados para en lo posterior realizar conclusiones y recomendaciones.

3.4 Población Y Muestra

3.4.1 Población

La población a investigarse está constituida por 65 miembros pertenecientes a la ASTU (Asociación de Sordos de Tungurahua), entidad encargada de velar por los intereses y derechos de la comunidad sorda en la provincia.

3.4.2 Muestra

Debido al número reducido de individuos que serán encuestados no se aplicará la fórmula para extraer la muestra y se trabajará con la totalidad de la población.

3.5 Nivel o tipo de Investigación

3.5.1 Operacionalización de la Variable Independiente: Lenguaje de señas

Tabla 4: Operacionalización de la Variable Independiente

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas	Instrumentos
<p>El lenguaje de señas es la lengua natural que utiliza la comunidad sorda para comunicarse mediante expresiones faciales, manuales y movimientos gestuales que le permite exteriorizar sentimientos y emociones hacia el entorno social en que se desenvuelve.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lengua natural humana - Comunidad sorda - Movimientos gestuales - Entorno social 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad cognitiva. - Esteriorizador de pensamientos. - Discapacidad auditiva. - Lenguaje de señas. - Comunicación humana. - Gestos. - Movimientos de manos. - Señales no verbales. - Condiciones de vida. - Condiciones de trabajo. - Nivel de ingreso. - Nivel educativo. 	<p>1.- ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted tiene al viajar al cantón Baños y no encontrar información turística en la lengua natural de una persona sorda?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alto. - Medio. - Bajo. <p>2.- ¿Cree usted que la comunidad sorda disfruta plenamente de un turismo inclusivo en Baños?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si. - No. - En parte. <p>3.- ¿Considera usted qué es necesaria la implementación de un centro de información turística para personas con discapacidad auditiva?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si. - Tal vez. - No. <p>4.- ¿En qué nivel considera importante el aprendizaje del movimiento de las manos y gestos para una correcta guianza turística dirigida a personas sordas?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alto - Medio - Bajo <p>5.- ¿Piensa usted que el entorno social del cantón Baños debe desarrollar un turismo accesible para personas con discapacidad auditiva?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si - Tal vez - No 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario Estructurado Entrevista Semiestructurada

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

3.5.2 Operacionalización de la Variable Dependiente: Guías de turismo

Tabla 5: Operacionalización de la Variable Dependiente

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas	Instrumentos
Es el profesional del turismo que posee las destrezas y habilidades necesarias para atender, asistir, supervisar, informar y orientar en su idioma a un grupo de turistas nacionales o extranjeros que necesitan conocer los atractivos de una región.	<ul style="list-style-type: none"> - Profesional de turismo. - Destreza. - Orientar. - Turistas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento del lenguaje de señas. - Motivación. - Eficiencia del trabajo. - Actitud positiva. - Capacidad. - Facilidad. - Responsabilidad. - Práctica. - Aptitud innata. - Talento. - Afluencia turística. - Permanencia turística. - Atractivos turísticos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.- ¿Qué conocimientos deberían tener los guías de turismo de la ciudad de Baños para poder dirigirse a turistas con discapacidad auditiva? <ul style="list-style-type: none"> - Aprender el lenguaje de señas. - Familiarizarse con la discapacidad. - Sensibilidad humana. 2.- ¿Qué capacidades cree usted que debe tener un guía de turismo para conducir a un grupo de personas con discapacidad auditiva? <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para interactuar con el turista. - Exteriorizar sus ideas. - Desarrollar relaciones interpersonales. 3.- ¿Qué habilidades debe poseer un guía de turismo para conducir un grupo de visitantes con discapacidad auditiva? <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo. - Manejo del lenguaje corporal. - Fluidez en el manejo del lenguaje de señas. 4.- Usted como turista nacional ¿En qué escala se sentiría motivado de realizar actividades turísticas en el cantón Baños sabiendo que el guía profesional cuenta con los conocimientos y capacidades para conducir en una guianza a un grupo de personas sordas? <ul style="list-style-type: none"> - Alto - Medio - Bajo 5.- ¿En qué nivel considera usted que la creación de una guía contribuirá al mejoramiento de los conocimientos y capacidades del profesional de turismo del cantón Baños para conducir a individuos sordos? <ul style="list-style-type: none"> - Alto - Medio - Bajo 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario Estructurado Entrevista Semiestructurada

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

3.6 Plan de recolección de información

El plan de recolección de información se realizó para comprobar si el lenguaje de señas como herramienta de comunicación contribuirá al mejoramiento de los conocimientos y capacidades de los guías de turismo del cantón Baños.

En el presente estudio se tomaron en cuenta las personas involucradas en la investigación y para lo cual se emplearán instrumentos y técnicas para obtener datos reales.

Tabla 6: Plan de Recolección de Información

Preguntas Básicas	Explicación
1.- ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos propuestos y alcanzar una alternativa o solución al problema.
2.- ¿De qué personas u objetos?	La encuesta va direccionada a los miembros de la Asociación de Sordos de Tungurahua y la entrevista al Presidente de la Asociación de Guías de Tungurahua.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	La contribución del lenguaje de señas en el mejoramiento de los conocimientos y capacidades de los miembros de la Asociación de Guías de Tungurahua del cantón Baños.
4.- ¿Quién?	Jéssica Salazar (Investigadora)
5.- ¿A quiénes?	Miembros de la Asociación de Sordos de Tungurahua y Presidente de la Asociación de Guías de Tungurahua.
6.- ¿Cuándo?	Período abril - septiembre 2015
7.- ¿Dónde?	Asociación de Sordos de Tungurahua. Asociación de Guías de Tungurahua.
8.- ¿Cuántas veces?	Una sola vez.
9.- ¿Con qué técnicas de recolección?	Encuesta y entrevista.
10.- ¿Con qué?	Cuestionario estructurado y entrevista semi estructurada.

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

3.7 Plan de Procesamiento de la Información

En la presente investigación se realizará una encuesta dirigida a los miembros de la Asociación de Sordos de Tungurahua y por consiguiente se formulará el plan de procesamiento que tendrá los siguientes pasos:

- 1.- Definir el objetivo de la encuesta:** Para enfocar la investigación hacia la resolución del problema.
- 2.- Concretar las variables:** Establecer las variables a utilizarse tomando en cuenta los partícipes de la investigación.
- 3.- Precisar los indicadores:** Necesario para estructurar las preguntas a utilizarse en el cuestionario.
- 4.- Construir el cuestionario:** Indispensable para conocer los porcentajes que arrojan los resultados.
- 5.- Seleccionar la población objetivo:** Determinar la población con la que se va a trabajar.
- 6.- Realizar la encuesta:** Basándose en las necesidades del investigador.
- 7.- Recopilar la información:** Mediante la encuesta, gráficos y tablas.
- 8.- Obtener las conclusiones:** Se los realizará en base a los objetivos obtenidos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

4.1 Análisis de los resultados

Encuesta dirigida a los miembros de la Asociación de Sordos de Tungurahua

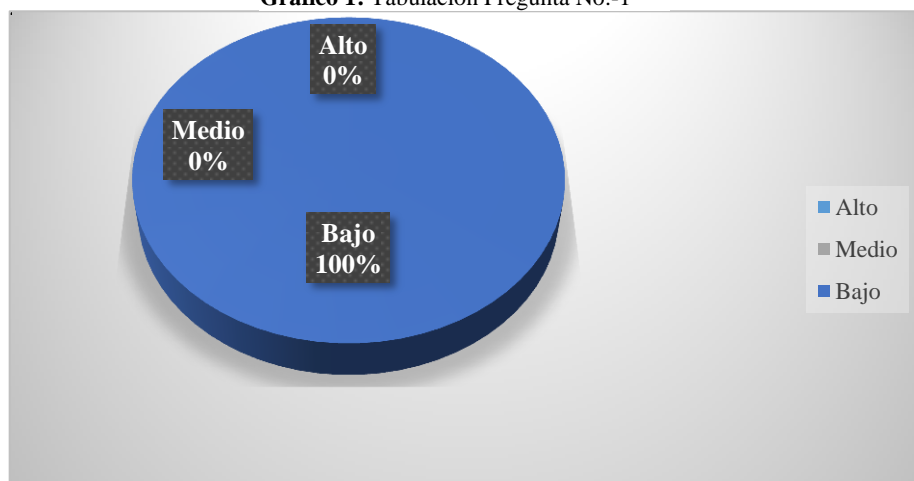
Pregunta 1. ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted tiene al viajar al cantón Baños y no encontrar información turística en la lengua natural de una persona sorda?

Tabla 7: Tabulación Pregunta No.-1

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio	0	0%
Bajo	65	100%
Total	65	100%

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Gráfico 1: Tabulación Pregunta No.-1



Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Análisis:

Según la encuesta realizada a los miembros de la Asociación de Sordos de Tungurahua en un 100% coincide que su grado de satisfacción es bajo, pues al viajar al cantón Baños no encuentran información turística en lenguaje de señas que les brinde la asesoría necesaria para una agradable recreación.

Interpretación:

En el ítem anterior se revela que los 65 miembros encuestados pertenecientes a la Asociación de Sordos de Tungurahua no se sienten completamente satisfechos de viajar a la ciudad de Baños ya que al no encontrar información turística en lenguaje de señas se les dificulta realizar actividades recreacionales, limitando así el turismo accesible para una persona sorda.

Pregunta 2. ¿Cree usted que la comunidad sorda disfruta plenamente de un turismo inclusivo en Baños?

Tabla 8: Tabulación Pregunta No.-2

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	65	100%
En parte	0	0%
Total	65	100%

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Gráfico 2: Tabulación Pregunta No.-2



Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos se señala que el 100% que equivale a la totalidad de los miembros encuestados opinan que la comunidad sorda no disfruta plenamente de un turismo inclusivo en el cantón Baños.

Interpretación:

Después de analizar las cifras estadísticas se puede deducir que el turismo inclusivo aún es un segmento de mercado en desarrollo pues existen varias discapacidades y cada una de ellas necesita atención por parte de las autoridades de turismo, en este caso la comunidad sorda no se siente totalmente incluida en el ámbito recreacional ya que se perciben brechas comunicacionales entre el guía de turismo y el turista sordo.

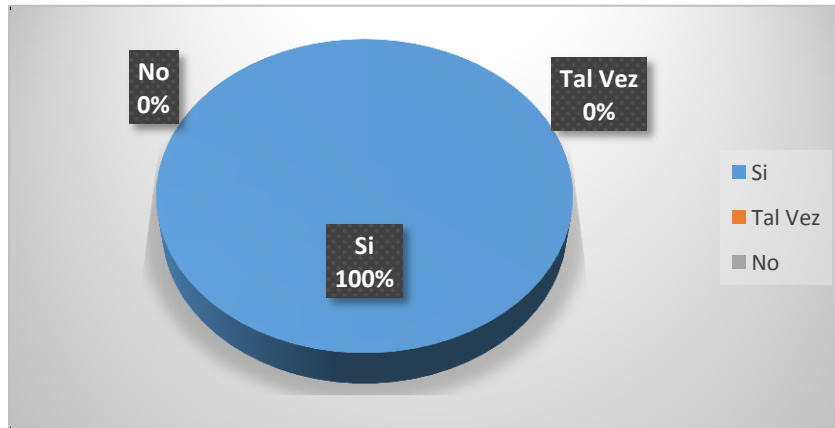
Pregunta 3. ¿Considera usted que es necesaria la implementación de un centro de información turística para personas con discapacidad auditiva?

Tabla 9: Tabulación Pregunta No.-3

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	65	100%
Tal vez	0	0%
No	0	0%
Total	65	100%

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Gráfico 3: Tabulación Pregunta No.-3



Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Análisis:

Los datos de la encuesta reflejan que en un 100% han elegido la opción si, ítem en el que consideran que es necesaria la implementación de un centro de información turística para personas con discapacidad auditiva.

Interpretación:

Según los miembros de la Asociación de Sordos de Tungurahua se cree necesaria la implementación de un centro de información turística dirigida a personas sordas, en la que se disponga de videos, trípticos y asesoramiento en lenguaje de señas para detallar más a fondo los atractivos turísticos y cubrir las necesidades que tiene el turista dentro del cantón.

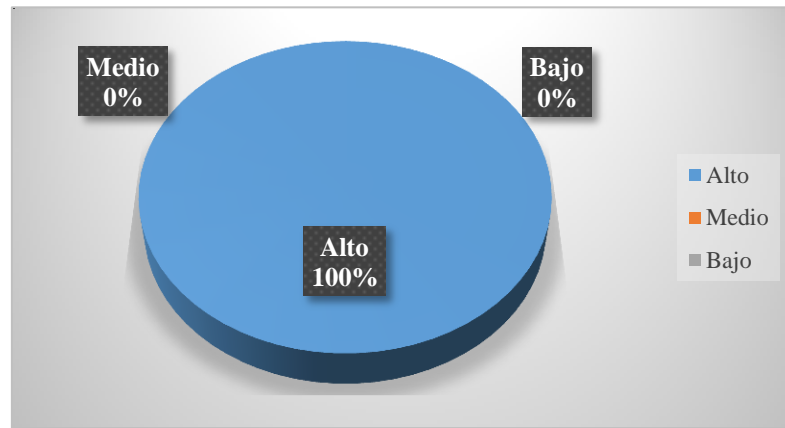
Pregunta 4. ¿En qué nivel considera importante el aprendizaje del movimiento de las manos y gestos para una correcta guianza turística dirigida a personas sordas?

Tabla 10: Tabulación Pregunta No.-4

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Alto	65	100%
Medio	0	0%
Bajo	0	0%
Total	65	100%

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Gráfico 4: Tabulación Pregunta No.-4



Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Análisis:

En los resultados totales se encuentra que el 100% de las personas encuestadas coinciden en que el movimiento de las manos y gestos son elementos necesarios para la ejecución de una correcta guianza turística hacia personas sordas.

Interpretación:

En relación a los datos estadísticos obtenidos se analiza que los movimientos de las manos y gestos con el rostro son imprescindibles para realizar una guianza turística hacia personas con discapacidad auditiva pues el lenguaje de señas se transmite a través de la percepción visual.

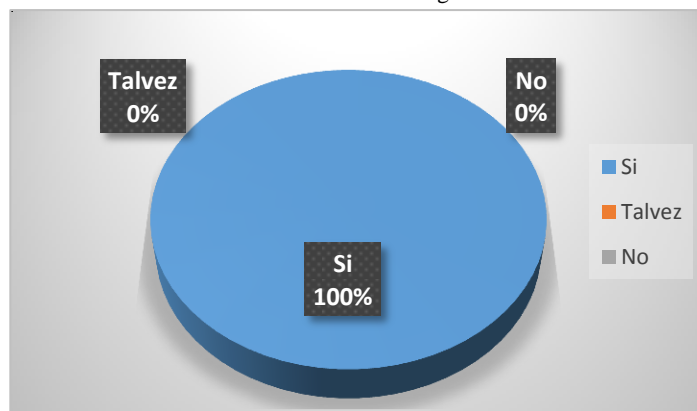
Pregunta 5. ¿Piensa usted que el entorno social del cantón Baños debe desarrollar un turismo accesible para personas con discapacidad auditiva?

Tabla 11: Tabulación Pregunta No.-5

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	65	100%
Tal vez	0	0%
No	0	0%
Total	65	100%

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Gráfico 5: Tabulación Pregunta No.-5



Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Análisis:

El 100% de las personas encuestadas afirma que se debe desarrollar un turismo accesible para personas con discapacidad auditiva dentro del entorno social del cantón Baños.

Interpretación:

Considerando los datos obtenidos se concluye que el turismo accesible para personas con discapacidad auditiva es de gran importancia en el cantón Baños pues contribuye al desarrollo de un turismo interno en el que se respete los derechos establecidos en la Constitución Política de la República del Ecuador 2008.

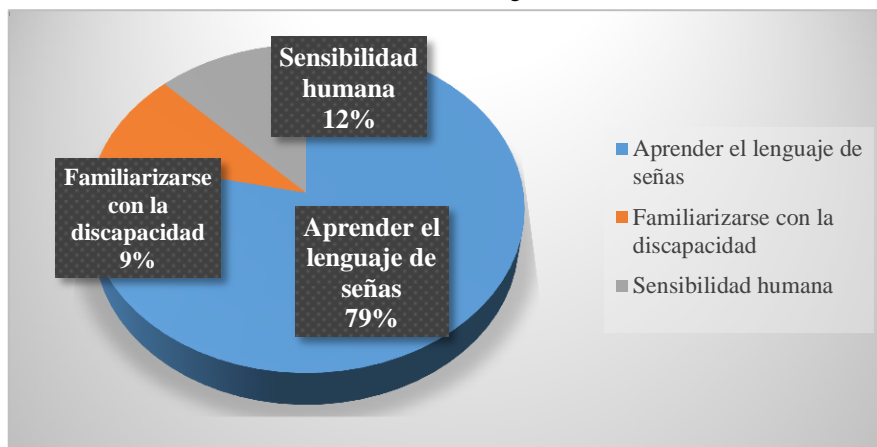
Pregunta 6. ¿Qué conocimientos deberían tener los guías de turismo de la ciudad de Baños para poder dirigirse a turistas con discapacidad auditiva?

Tabla 12: Tabulación Pregunta No.-6

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Aprender el lenguaje de señas	51	79%
Familiarizarse con la discapacidad	6	9%
Sensibilidad humana	8	12%
Total	65	100%

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Gráfico 6: Tabulación Pregunta No.-6



Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Análisis:

Según los resultados obtenidos, en un 79% concuerdan que es necesario el aprendizaje del lenguaje de señas, en el 12% se cree necesaria la sensibilidad humana y el 9% escogió la opción de familiarizarse con la discapacidad

Interpretación:

Se determina que 51 miembros de la Asociación de Sordos de Tungurahua consideran que los guías de turismo deben aprender el lenguaje de señas para dirigirse a turistas con discapacidad auditiva, puesto que es la vía principal para comunicarse, entenderse y transmitir sus ideas e inquietudes que harán de la guianza turística una actividad sin barreras idiomáticas, 8 miembros escogieron el familiarizarse con la discapacidad y 6 individuos la sensibilidad humana.

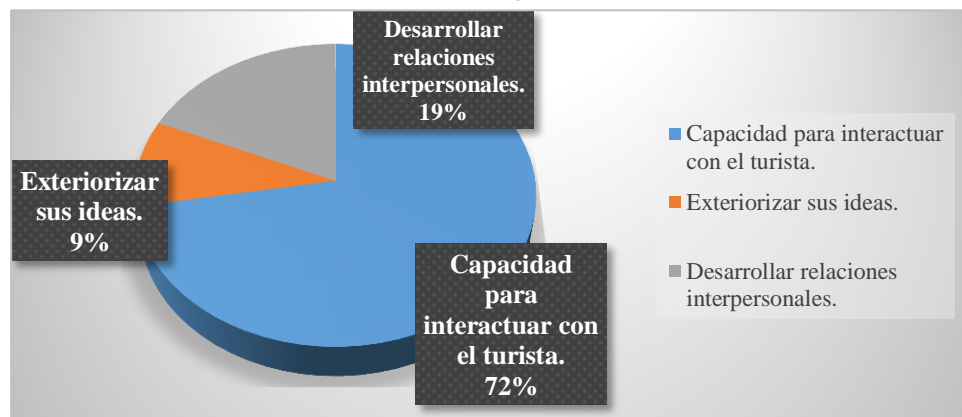
Pregunta 7. ¿Qué capacidades cree usted que debe tener un guía de turismo para conducir a un grupo de personas con discapacidad auditiva?

Tabla 13: Tabulación Pregunta No.-7

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Capacidad para interactuar con el turista.	47	72%
Exteriorizar sus ideas.	6	9%
Desarrollar relaciones interpersonales.	12	19%
Total	65	100%

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Gráfico 7: Tabulación Pregunta No.-7



Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Análisis:

Según las cifras halladas en un 72% opinan que un guía de turismo para poder dirigirse a turistas con discapacidad auditiva debe poseer la facilidad para interactuar con el turista, el 19% de los encuestados mencionan que desarrollar relaciones interpersonales es de vital importancia y en un 9% manifiestan que exteriorizar sus ideas es un punto relevante en la guianza.

Interpretación:

En relación al análisis se observa que la capacidad y habilidad primordial que debe tener un guía de turismo para conducir a un grupo de personas con discapacidad auditiva es la facilidad para interactuar porque una de sus principales funciones es transmitir sus conocimientos mediante el mismo código comunicacional que utilice el visitante seguido por el desarrollo de relaciones interpersonales y finalmente por exteriorizar sus ideas.

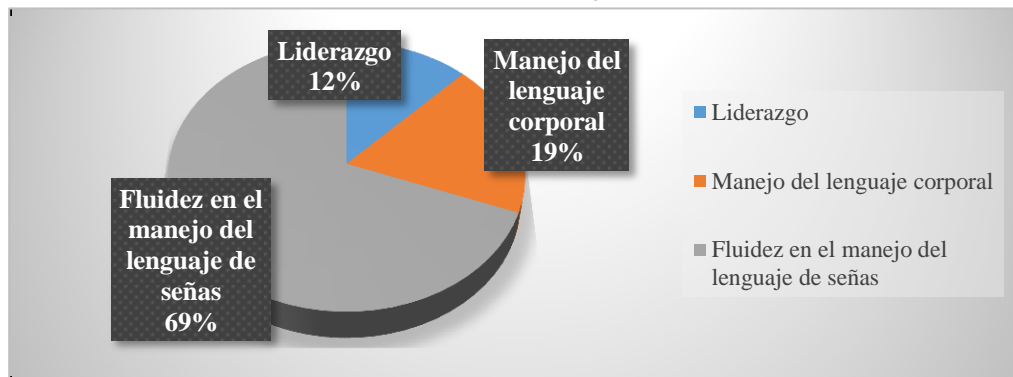
Pregunta 8. ¿Qué habilidades debe poseer un guía de turismo para conducir un grupo de visitantes con discapacidad auditiva?

Tabla 14: Tabulación Pregunta No.-8

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Liderazgo	8	12%
Manejo del lenguaje corporal	12	19%
Fluidez en el manejo del lenguaje de señas	45	69%
Total	65	100%

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Gráfico 8: Tabulación Pregunta No.-8



Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Análisis:

Por los resultados obtenidos se considera que el 69% de los miembros de la Asociación de Sordos de Tungurahua piensan que la fluidez en el manejo de lenguaje de señas es la habilidad que debe poseer un guía de turismo para conducir un grupo de visitantes con discapacidad auditiva, el 19% escogió el manejo del lenguaje corporal y finalmente el 12% seleccionó el liderazgo.

Interpretación:

La fluidez en el manejo del lenguaje de señas es la principal habilidad que debe poseer un guía de turismo para conducir de una forma correcta a un grupo de visitantes con discapacidad auditiva ya que al igual que otra lengua lo que se necesita es que la comunicación sea clara sin ningún malentendido para crear un ambiente confortable durante la guianza.

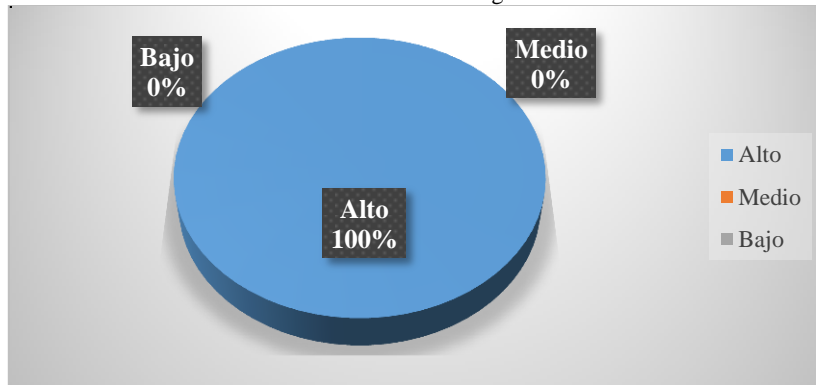
Pregunta 9. Usted como turista nacional ¿En qué escala se sentiría motivado de realizar actividades turísticas en el cantón Baños sabiendo que el guía profesional cuenta con los conocimientos y capacidades para conducir en una guianza a un grupo de personas sordas?

Tabla 15: Tabulación Pregunta No.-9

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Alto	65	100%
Medio	0	0%
Bajo	0	0%
Total	65	100%

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Gráfico 9: Tabulación Pregunta No.-9



Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Análisis:

El 100% de los encuestados piensan que se sentirían altamente motivados de viajar al cantón Baños si el guía profesional de turismo cuenta con los conocimientos y capacidades para guiar de una manera adecuada y segura a personas sordas.

Interpretación:

Como puede observarse los miembros de la Asociación de Sordos de Tungurahua incrementarían notoriamente su visita al cantón Baños si encuentran al guía de turismo con conocimientos sobre la discapacidad auditiva puesto que van a tener la seguridad de recrearse en un ambiente que se adecuaba a sus necesidades y presta las facilidades turísticas de un turismo accesible.

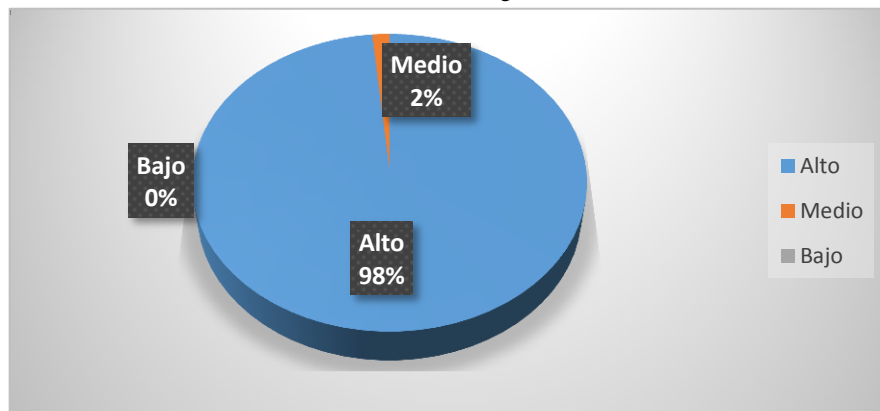
Pregunta 10. ¿En qué nivel considera usted que la creación de una guía contribuirá al mejoramiento de los conocimientos y capacidades del profesional de turismo del cantón Baños para conducir a individuos sordos?

Tabla 16: Tabulación Pregunta No.-10

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Alto	64	98%
Medio	1	2%
Bajo	0	0%
Total	65	100%

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Gráfico 10: Tabulación Pregunta No.-10



Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Análisis:

De acuerdo a los datos obtenidos se deduce que el 98% de las personas encuestadas consideran que una guía contribuirá al mejoramiento de los conocimientos y capacidades del profesional de turismo en el cantón Baños, y en su minoría el 2% opina que la propuesta planteada beneficiará al profesional de turismo en un nivel medio.

Interpretación:

La creación de una guía para el capacitador de lenguaje de señas será una herramienta primordial para el desarrollo posterior de una capacitación dirigida a los guías de la ciudad de Baños pues se actualizarán sus conocimientos sobre la comunidad sorda dinamizando así el turismo inclusivo y accesible.

4.2 Verificación de hipótesis

Variable Independiente

Lenguaje de señas

Variable Dependiente

Guías de turismo

4.2.1 Formulación de hipótesis

H0: El lenguaje de señas como herramienta de comunicación NO contribuye en el mejoramiento de los conocimientos y capacidades de los guías de turismo del cantón Baños, provincia de Tungurahua.

H1: El lenguaje de señas como herramienta de comunicación SI contribuye en el mejoramiento de los conocimientos y capacidades de los guías de turismo del cantón Baños, provincia de Tungurahua.

4.2.2 Nivel de significación

El nivel de significación con el que se va a trabajar es el $\alpha = 0.05$ para la verificación de la hipótesis planteada.

4.2.3 Elección de la prueba estadística

Para la verificación la hipótesis se escogió la herramienta del Chi cuadrado.

$$X^2 = \sum \left[\left(\frac{O - E}{E} \right)^2 \right]$$

Tabla 17: Terminología

O	Datos observados
E	Datos esperados
X²	Valor a calcularse el Chi cuadrado
Σ	Sumatoria

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

4.2.3.1 Datos observados

Tabla 18: Datos observados

PREGUNTAS	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
1.- ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted tiene al viajar al cantón Baños y no encontrar información turística en la lengua natural de una persona sorda?	0	0	65	65
4.- ¿En qué nivel considera importante el aprendizaje del movimiento de las manos y gestos para una correcta guianza turística dirigida a personas sordas?	65	0	0	65
9.- Usted como turista nacional ¿En qué escala se sentiría motivado de realizar actividades turísticas en el cantón Baños sabiendo que el guía profesional cuenta con los conocimientos y capacidades para conducir en una guianza a un grupo de personas sordas?	65	0	0	65
10.- ¿En qué nivel considera usted que la creación de una guía contribuirá al mejoramiento de los conocimientos y capacidades del profesional de turismo del cantón Baños para conducir a individuos sordos?	64	1	0	65
TOTAL	194	1	65	260

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

4.2.3.2 Grados de Libertad

$$G1 = (F - 1) (C - 1)$$

G1 = Grado de libertad

C = Columnas de la tabla

$$G1 = (F - 1) (C - 1)$$

$$G1 = (4 - 1) (3 - 1)$$

$$G1 = (3) (2)$$

$$G1 = 6$$

Grado de libertad = 6 Nivel de significancia = 0.05 = 5%

4.2.3.3 Valor de la tabla:

Calculado el grado de libertad se establece una relación con el nivel de significancia

de: $\chi^2_t = 12.592$

4.2.3.4 Datos esperados

Tabla 19: Datos esperados

PREGUNTAS	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
1.- ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted tiene al viajar al cantón Baños y no encontrar información turística en la lengua natural de una persona sorda?	48.5	0.25	16.25	65
4.- ¿En qué nivel considera importante el aprendizaje del movimiento de las manos y gestos para una correcta guianza turística dirigida a personas sordas?	48.5	0.25	16.25	65
9.- Usted como turista nacional ¿En qué escala se sentiría motivado de realizar actividades turísticas en el cantón Baños sabiendo que el guía profesional cuenta con los conocimientos y capacidades para conducir en una guianza a un grupo de personas sordas?	48.5	0.25	16.25	65
10.- ¿En qué nivel considera usted que la creación de una guía contribuirá al mejoramiento de los conocimientos y capacidades del profesional de turismo del cantón Baños para conducir a individuos sordos?	48.5	0.25	16.25	65
TOTAL	194	1	65	260

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

4.2.3.5 Análisis de frecuencias observadas con esperadas

Tabla 20: Análisis de Frecuencias Observadas con Esperadas

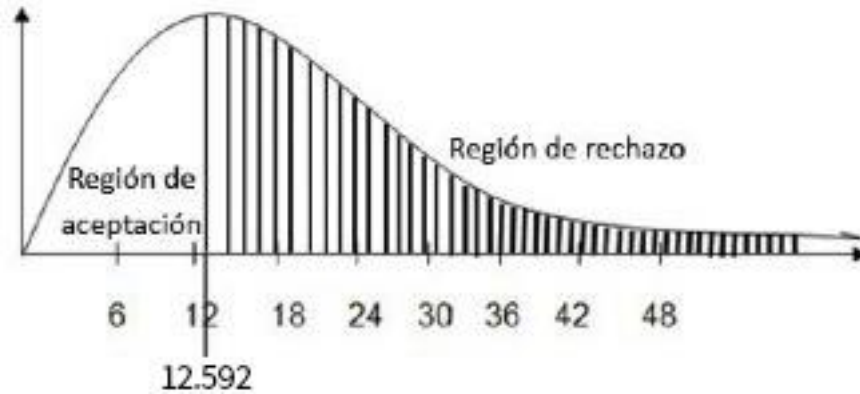
O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
0	48.5	-48.5	2352.25	48.500
65	48.5	16.5	272.25	5.613
65	48.5	16.5	272.25	5.613
64	48.5	15.5	240.25	4.954
0	0.25	-0.25	0.0625	0.250
0	0.25	-0.25	0.0625	0.250
0	0.25	-0.25	0.0625	0.250
1	0.25	0.75	0.5625	2.250
65	16.25	48.75	2376.5625	146.250
0	16.25	-16.25	264.0625	16.250
0	16.25	-16.25	264.0625	16.250
0	16.25	-16.25	264.0625	16.250
TOTAL:			χ^2_c	262.680

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

$$X^2 c = 262.680$$

4.3 Gráfico de verificación de hipótesis

Gráfico 11: Análisis de Frecuencias Observadas con Esperadas



Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Conclusión

Se observa el valor de $X^2 t = 12.592 < X^2 c = 262.680$, por lo que de acuerdo al parámetro de aceptación establecido se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), por lo que se puede determinar que: El lenguaje de señas como herramienta de comunicación si contribuye en el mejoramiento de los conocimientos y capacidades de los guías de turismo del cantón Baños, provincia de Tungurahua.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El lenguaje de señas constituye una herramienta de comunicación indispensable para que el guía profesional de turismo interactúe adecuadamente con el turista sordo durante la guianza.
- La implementación del lenguaje de señas permite ubicar al cantón Baños en la modalidad del turismo inclusivo para personas con discapacidad auditiva logrando así el dinamismo de la actividad turística.
- El guía profesional de turismo debe tener conocimientos sobre la comunidad sorda para tratar y conducir adecuadamente a un turista con discapacidad auditiva.
- El guía de turismo debe desarrollar la capacidad de interactuar con el visitante sordo para satisfacer sus necesidades recreacionales.
- El diseño de una guía para el capacitador de lenguaje de señas mejorará los conocimientos y capacidades del profesional de turismo del cantón Baños para guiar a turistas con discapacidad auditiva.

5.2 Recomendaciones

- Incorporar el lenguaje de señas en el ámbito turístico del cantón Baños para informar y atender eficazmente a un turista con discapacidad auditiva.
- Informar a la AGUITUN y al MINTUR sobre la importancia de realizar seminarios, charlas, foros y capacitaciones a cerca del turismo accesible para personas con discapacidad auditiva.
- Incentivar al profesional de turismo a capacitarse constantemente en las nuevas modalidades de turismo para sentirse capaz de direccionar turísticamente a un grupo de personas con discapacidades.
- Diseñar una guía que servirá de herramienta para el correcto direccionamiento de una capacitación en lenguaje de señas para los guías de la Asociación de Guías de Tungurahua del cantón Baños.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Título:

Diseño de una guía para el direccionamiento de una capacitación en lenguaje de señas que está dirigida a los miembros de la Asociación de Guías de Tungurahua del cantón Baños.

6.1 Datos Informativos:

CANTÓN: Baños
PROVINCIA: Tungurahua
INSTITUCIÓN EJECUTORA: Asociación de Guías de Tungurahua
BENEFICIARIOS: Guías profesionales del cantón Baños
Turistas con discapacidad auditiva
MIEMBROS DE LA AGUITUN DE BAÑOS: 39
PRESIDENTE DE LA AGUITUN: Lic. Javier Calva
TELÉFONO: 0984260263
UBICACIÓN: Calle principal: Ambato y Tomas Halfans
TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN:
INICIO: Octubre 2015
FINALIZACIÓN: Marzo 2016

6.2 Antecedentes a la propuesta

Una vez terminada la investigación se identifica la necesidad de diseñar una guía para capacitar en lenguaje de señas a los miembros de la Asociación de Guías de Tungurahua del cantón Baños pues mediante los resultados obtenidos a través de instrumentos de recolección se comprobó que el turista sordo no siente una plena satisfacción de realizar actividades recreativas en Baños pues no encuentra información turística en la lengua de signos y de acuerdo a la entrevista realizada al Sr. Javier Calva, Presidente de la AGUITUN se determinó que tampoco cuentan con una herramienta metodológica que pueda ser utilizada para llevar a cabo una capacitación en lenguaje de señas con enfoque en el turismo. Por consiguiente se cree necesaria su creación para brindar al facilitador un documento que abarque temas de índole turístico y que sea entendido y puesta en práctica por el capacitador con discapacidad auditiva.

Durante el transcurso investigativo se pudo establecer que la vía más factible para actualizar los conocimientos de los guías del cantón Baños en lenguaje de señas es por medio de una capacitación, proceso desarrollado por el facilitador que de acuerdo a su experiencia y trayectoria cumplirá con los módulos y actividades que se detallan en la guía de capacitador, siendo así un instrumento de gran utilidad para el crecimiento del turismo inclusivo.

Para el diseño de la propuesta se contó con la colaboración de la Sra. María Eulalia Castellanos, funcionaria pública del Departamento de Producción – Eje Turismo del Consejo Provincial de Tungurahua, quién mediante su experiencia en documentos de esta índole considera factible la creación de esta guía para mejorar los conocimientos y capacidades del profesional de turismo del cantón Baños

Finalmente lo que se quiere entregar al Presidente de la Asociación de Guías de Tungurahua es una herramienta metodológica que permita direccionar la capacitación

de lenguaje de señas en el sector turístico pues contiene la información necesaria para que el facilitador desarrolle y cumpla las actividades de cada competencia.

6.3 Justificación

La creación de una guía de capacitador es una idea innovadora porque se convierte en una herramienta necesaria para el facilitador por el hecho de brindar los patrones que se debe manejar en el inicio, desarrollo y finalización de la capacitación, logrando así el cumplimiento de las actividades que se desarrollan en cada módulo de enseñanza.

El trabajo investigativo y la propuesta a realizarse tiene trascendencia en el ámbito turístico de Baños, en primera instancia por abordar el turismo de inclusión, pues se está creando una guía de capacitador que instruya en el lenguaje de señas a los profesionales de turismo que pertenecen a la AGUITUN del cantón Baños.

Se considera importante el diseño de la guía para el capacitador ya que encamina y direcciona correctamente el proceso de capacitación de lenguaje de señas en el ámbito turístico aportando de manera valiosa al crecimiento social, intelectual y cultural del cantón.

Al implementarse la propuesta se beneficia la Asociación de Guías de Tungurahua del cantón Baños porque el documento posee los módulos necesarios para el correcto desarrollo de la capacitación en lenguaje de señas, facilitando el seguimiento de las actividades que se describen en la guía de capacitador.

Por consiguiente la propuesta planteada se constituye útil pues la guía es creada para que al finalizar la capacitación el profesional de turismo del cantón Baños pueda informar, conducir y asistir en lenguaje de señas a un turista con discapacidad auditiva.

6.4 Objetivos de la Propuesta

6.4.1 Objetivo General:

- Diseñar una guía para el direccionamiento de una capacitación en lenguaje de señas que está dirigida a los miembros de la Asociación de Guías de Tungurahua del cantón Baños.

6.4.2 Objetivos Específicos:

- Identificar los módulos para el diseño de la guía del capacitador de lenguaje de señas.
- Recolectar información de campo para la construcción de los módulos.
- Entregar la guía diseñada a los actores involucrados.

6.5 Análisis de factibilidad

6.5.1 Factibilidad Social

La propuesta ideada tiene factibilidad social porque existe un interés evidente por parte del Presidente de la Asociación de Guías de Tungurahua para que se realice el diseño de esta guía pues mediante este documento se desarrollará una capacitación en lenguaje de señas para mejorar los conocimientos del profesional de turismo a cerca de la comunidad sorda y así ser capaz de atender y guiar adecuadamente a un turista con discapacidad auditiva.

La presente propuesta está enfocada en el turismo accesible para personas sordas, pues es un derecho el disfrutar plenamente de un turismo sin barreras comunicacionales entre el guía y el visitante recalcando que mediante esta iniciativa

se obtendrá otro beneficio como es el dinamismo de la actividad turística y el incremento de turistas que se comuniquen mediante el lenguaje de señas.

6.6 Fundamentación Teórica

6.6.1 Guía de capacitador

Según (Vallone, s/f) la guía de capacitador contiene toda información que el facilitador necesita para conducir a los participantes durante el proceso de capacitación. La guía contiene los módulos o competencias a desarrollarse, las actividades que se realizarán y las listas de controles que permitirán llevar un orden y un registro a cerca de la asistencia de los capacitados.

La definición anterior coincide con la propuesta planteada, pues el diseño de la guía es creada para orientar y facilitar el trabajo del capacitador pues se describirán los módulos que deben ser desarrollados para un correcto aprendizaje del lenguaje de señas que será aplicado en el ámbito turístico.

6.6.2 ¿Qué hace a un capacitador ser un buen facilitador?

Según (Dirección de Programas de Investigación y Desarrollo, 1997) para ser un buen facilitador se necesita tiempo y experiencia dado que se aprende mientras se dicta una capacitación.

A continuación se detallan características que debe tener un capacitador:

- Tener personalidad amable y habilidad para transmitir sus conocimientos a los participantes.
- Habilidad social para crear un ambiente cálido y de confort durante la capacitación.
- Una forma de enseñar que motive a los participantes a formar sus propias ideas.
- Habilidad de organización para trabajar en equipos.

- Destreza para solucionar los posibles problemas entre compañeros de capacitación.
- Entusiasmo por impartir la temática, volviéndola interesante y novedosa.
- Mostrarse flexible para resolver las inquietudes de los participantes.
- Amplio conocimiento sobre el tema.

En mi opinión las características citadas deben ser parte de la personalidad del facilitador o deben irse desarrollando paulatinamente con la experiencia y práctica que adquiera como expositor, tomando en cuenta que una capacitación debe ser un área de confianza, respeto y mutuo entendimiento en la que los miembros de la Asociación de Guías de Tungurahua del cantón Baños aprendan el lenguaje de señas de una forma adecuada y precisa para brindar un servicio turístico de calidad a personas con discapacidad auditiva.

6.6.3 Capacitación

Según (Ivancevich & Crosby, 1996, p. 378) la capacitación es un proceso sistemático para modificar la conducta de los empleados y favorecer el logro de los objetivos de la organización.

Y acotando a lo antes mencionado (Mondy & Noe, 2005, p. 203) menciona que la capacitación es una actividad planeada, estructurada y que ocurre cuando las personas dejan su puesto de trabajo momentáneamente para participar en ello.

Según (Siliceo, 2004) “La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”.

Mediante las definiciones encontradas se puede concluir que una capacitación es una actividad que debe ser planeada con anticipación pues es un proceso complejo que se

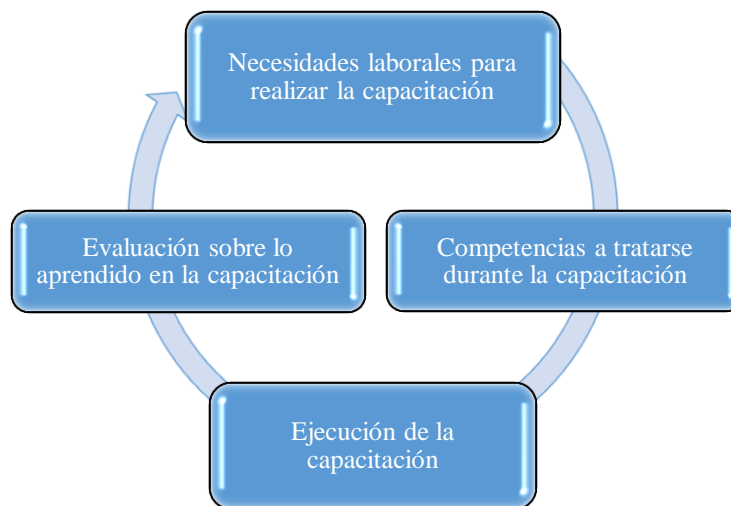
estructura de acuerdo a las necesidades que tiene una organización, en este caso la Asociación de Guías de Tungurahua del cantón Baños siente la necesidad de incluir entre sus conocimientos la lengua de señas, idioma que utiliza una persona sorda para comunicarse y que es necesario su aprendizaje para brindar información y servicio turístico.

6.6.4 Ciclo de capacitación

(Chiavenato, 2011) Divide el ciclo de capacitación en cuatro pasos:

- Analizar las necesidades: Identificar las necesidades de conocimiento para lograr un desempeño laboral eficiente.
- Diseñar la forma de enseñanza: Elaboración del contenido a tratarse durante la capacitación.
- Aplicación: Se dicta la capacitación por medio de competencias para la eficacia organizacional.
- Retroalimentación: Evaluación de los procedimientos enseñados y resultados obtenidos después de la capacitación.

Diagrama 5: Proceso de la Capacitación



Elaborado por: Salazar, Jéssica 2016

6.6.5 Competencias del profesional de turismo

Según (Rodríguez & Almeida, La importancia del aprendizaje y la adquisición de competencias en el sector turístico, 2009) Una competencia es la integración de conocimientos, habilidades y actitudes que una persona desarrolla para mejorar su trabajo y poder tener éxito en el mundo que se desenvuelve. Para saber si una persona es competente es indispensable observar la manera en que hace las cosas, de esta forma se determina si su desempeño es adecuado y eficaz, se debe conocer el contenido de la competencia para realizarlo correctamente y en última instancia es importante la actitud con que se procede a resolver los inconvenientes pues la motivación es necesaria para ejecutar adecuadamente las cosas.

6.6.6 Discapacidad auditiva:

Según (Jiménez, 2009, p. 199) en su libro EXPRESIÓN Y COMUNICACIÓN la sordera es un término utilizado para describir de una forma general todos los tipos o grados de pérdida auditiva. Frecuentemente se utiliza también términos como discapacidad auditiva e hipoacusia para referirse a una persona con una pérdida auditiva leve o total.

Sin embargo las personas que se consideran sordas aunque no puedan oír ni entender el habla si se pueden comunicar mediante un lenguaje y no es correcto llamarlos <<sordomudos>>.

6.6.8 Lengua de signos

Los autores (Jiménez, 2009) se refieren a la lengua de signos como la lengua natural que utiliza una persona sorda para comunicarse y según las investigaciones lingüísticas posee las mismas características del lenguaje oral. Cabe recalcar que esta lengua no es universal por lo que cada país posee un vocabulario que se ha adecuado a las necesidades de la comunidad.

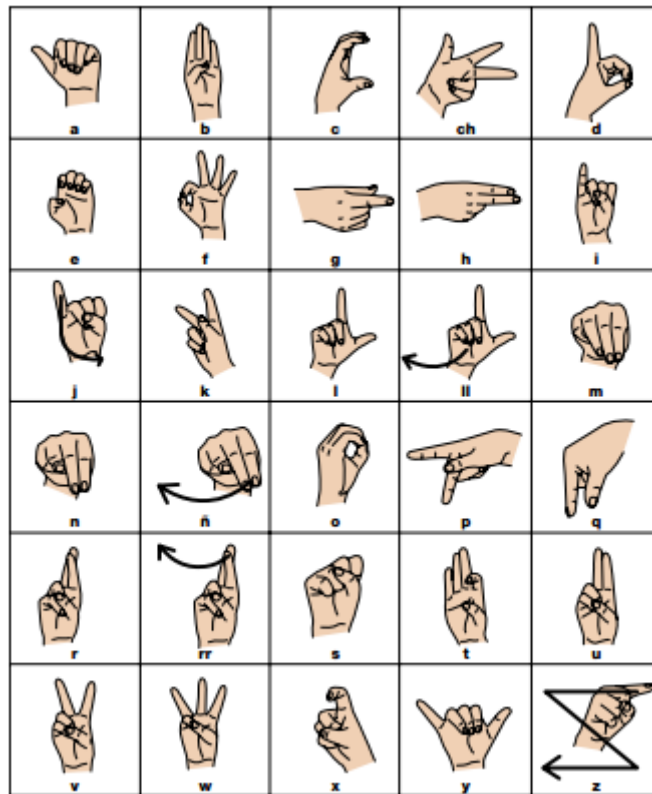
Con mucha facilidad se llega a confundir los términos lengua de señas y lenguaje de señas por lo que es necesario aclarar las diferencias, una lengua es un sistema simbólico que se convierte en lenguaje cuando se lo representa de forma dactilológica y manual, es decir cuando se utiliza las manos para construir palabras.

6.6.9 Sistema Dactilológico

(Jiménez, 2009) define como la representación manual del abecedario en el espacio, en el cual se detalla letra por letra cuando la palabra no tiene un signo en específico que lo describa, regularmente utilizado para conocer el nombre o el apellido de una persona o para saber su correcta escritura.

El deletreo se lo realiza con las manos en una posición cómoda a la altura del hombro y el mentón.

Ilustración 1: Abecedario Dactilológico



Fuente: (FENASEC, Federación Nacional de Personas Sordas del Ecuador s/f)

6.6.10 Diccionario Oficial de Lengua de Señas Ecuatoriana

La entidad (FENASEC, Diccionario Oficial de Lengua de Señas Ecuatoriana, 2012) se ha encargado de crear El Diccionario Oficial de Lengua de Señas Ecuatoriana con el objetivo de recoger el léxico y las palabras más utilizadas en las provincias del Ecuador, recopilando así en un documento los términos que facilitarán la enseñanza de la lengua de señas a la comunidad sorda de nuestro país.

6.6.11 Turismo accesible para todos

Según (Organización Mundial del Turismo, 2014) Es una forma de turismo y un proceso en el que los involucrados deben cooperar para que las personas con necesidades especiales de movilidad, audición, visión y cognición logren una igualdad y dignidad con el diseño de productos y servicios elaborados de forma universal.

6.7 Metodología Modelo Operativo

Tabla 21: Modelo Operativo

FASES	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
IDENTIFICACIÓN	- Identificar los módulos para el diseño de la guía del capacitador de lenguaje de señas.	- Recopilación de información. -Recolección de criterios y recomendaciones para el diseño de la guía. - Análisis e interpretación de la información.	- Lista de chequeo. - Internet - Laptop	- Autora de la propuesta - María Eulalia (Funcionaria del Consejo Provincial)	2 semanas
RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	- Recolectar información de campo para la construcción de los módulos.	- Reunión con la ex – presidenta de la Asociación de Sordos de Tungurahua. - Reunión con la Funcionaria del Consejo Provincial. - Reunión con el Presidente de la Asociación de Guías de Tungurahua. - Recepción de opiniones y recomendaciones.	- Sala de reunión - Laptop - Internet - Lista de chequeo.	- Autora de la propuesta - Eulalia Eguiguren (Profesora de lenguaje de señas). - María Eulalia Castellanos (Funcionaria del Consejo Provincial) - Javier Calva (Presidente de la Asociación de Guías de Tungurahua)	3 semanas
ENTREGAR	- Entregar la guía diseñada a los actores involucrados.	- Coordinar con los actores involucrados. - Reunión con el Presidente de la Asociación de Guías de Tungurahua.	-Laptop -Internet - Impresora -Material impreso.	- Autora de la propuesta - Javier Calva (Presidente de la Asociación de Guías de Tungurahua)	6 semanas

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2016)

I N T E R A C T Ú A S I N E L H A B L A

**GUÍA PARA
EL CAPACITADOR
DE LENGUAJE
DE SEÑAS**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
Carrera de TURISMO Y HOTELERÍA

Elaborado por:
Jessica Salazar

Con la colaboración de:

Javier Calva

Presidente de la Asociación de Guías
de Tungurahua

Eulalia Eguiguren

Ex-presidenta de la Asociación de Sordos
de Tungurahua

Daniel Torres

Intérprete de la Lengua de Señas

María Eulalia Castellanos


Departamento de Producción - eje Turismo - Consejo
Provincial de Tungurahua

Año - 2016

Diseño y diagramación:
Javier Proaño




MISIÓN:



Crear una guía de facilitador con la información necesaria para el correcto desarrollo de una capacitación de lenguaje de señas direccionada a los guías profesionales de turismo del cantón Baños.




VISIÓN:



Lograr una capacitación exitosa a través del manejo de la guía de facilitador, creando así un precedente turístico en la provincia y el país por contar con guías de la ciudad de Baños con conocimientos básicos del lenguaje de señas que estarán capacitados para asistir a un turista con discapacidad auditiva, potencializando el turismo accesible del cantón.



INTRODUCCIÓN:



La guía es una herramienta metodológica, creada para orientar, ayudar y utilizarse en el desarrollo de la capacitación del lenguaje de señas que está dirigida a los miembros de la Asociación de Guías de Tungurahua del cantón Baños pues contiene temas referentes a la actividad turística de la ciudad.

La presente GUÍA PARA EL CAPACITADOR tiene el slogan INTERACTÚA SIN EL HABLA dado que se enfoca en el turismo accesible para personas con discapacidad auditiva, teniendo como objetivo el desarrollar los conocimientos y capacidades del profesional de turismo para la correcta asistencia de un turista sordo.

Mediante la creación de este documento se pretende promover una capacitación turística utilizando la lengua de signos para el beneficio social, cultural y turístico del cantón. Desarrollando actividades en las que participen los guías profesionales de la AGUITUN de Baños para obtener un turismo sin barreras comunicativas.



¿POR QUÉ SURGE LA GUÍA?

- ❖ La guía surge de la necesidad que tiene el sector turístico por contar con un documento que direcciona una capacitación en lenguaje de señas para los miembros de la Asociación de Guías de Tungurahua del cantón Baños.
- ❖ Para lograr una comunicación en lenguaje de señas entre el guía de turismo y el visitante con discapacidad auditiva.
- ❖ Para ampliar los conocimientos del guía de turismo del cantón Baños y crecer profesionalmente en el turismo accesible.



¿PARA QUIÉNES ESTÁ DISEÑADA LA GUÍA?

- ❖ Para la Asociación de Guías de Tungurahua del cantón Baños.



¿CON QUIÉNES SE TRABAJÓ EL DISEÑO DE LA GUÍA?

Con la colaboración de:

- ◀ Sra. María Eulalia Castellanos Departamento de Producción - Eje Turismo Gobierno Provincial de Tungurahua.
- ◀ Lic. Javier Calva Presidente de la Asociación de Guías de Tungurahua.
- ◀ Sra. Eulalia Eguiguren Expresidenta de la Asociación de Sordos de Tungurahua.
- ◀ Sr. Daniel Torres intérprete de la lengua de señas ecuatoriana.

LENGUAJE DE SEÑAS EN EL TURISMO DEL CANTÓN BAÑOS




OBJETIVOS Y MÓDULOS



OBJETIVO GENERAL:





Los miembros de la Asociación de Guías de Tungurahua del cantón Baños al finalizar la capacitación serán capaces de:



Adquirir los conocimientos y capacidades necesarias en el lenguaje de señas para comunicarse con un turista que posee discapacidad auditiva, satisfaciendo sus necesidades recreacionales.







MÓDULO O UNIDADES DE COMPETENCIA

- 
- 1 Conocimiento del sistema dactilológico. Saber saludar, dar la bienvenida, presentarse y despedirse.
 - 2 Información que requiere un turista con discapacidad auditiva.
 - 3 Conocimiento de los verbos utilizados durante la actividad turística. Pronombres personales, adjetivos y vocabulario turístico.
 - 4 Comunicación interpersonal entre el guía de turismo y un visitante utilizando la lengua de signos.



MÓDULO 1





Conocimiento del sistema dactilológico. Saber saludar, dar la bienvenida, presentarse y despedirse.

-  1.1 Introducción general sobre la comunidad sorda.
-  1.2 El alfabeto de la lengua de señas o dactilológico, formación de palabras.
-  1.3 Saludar, dar la bienvenida, presentarse y despedirse.
-  1.4 Frases básicas para iniciar una conversación amigable con un turista



MÓDULO 2




Información turística que requiere un visitante con discapacidad auditiva.

-  2.1 Actividades turísticas que se ofertan en el cantón Baños
-  2.2 Saber preguntar y responder sobre los servicios turísticos que desea contratar un visitante.
-  2.3 Implementos de seguridad para la práctica de deportes extremos.
-  2.4 Costos y duración de las actividades turísticas a realizar.



MÓDULO 3




Conocimiento de los verbos utilizados durante la actividad turística. Pronombres personales, adjetivos y vocabulario turístico.

-  3.1 Verbos regulares e irregulares utilizados en la actividad turística.
-  3.2 Vocabulario turístico, sustantivos y lugares del cantón Baños.
-  3.3 Conocimiento de los pronombres personales, adjetivos calificativos y posesivos.







MÓDULO 4

Comunicación interpersonal entre el guía de turismo y un visitante utilizando la lengua de signos.

-  4.1 Entablar un saludo cortés con el turista, dar la bienvenida y despedida.
-  4.2 Entregar información sobre los tours que se realizan en Baños.
-  4.3 Guianza turística de un lugar del cantón Baños en lenguaje de señas.



CAPACIDADES QUE DEBE DESARROLLAR UN GUÍA DE TURISMO DURANTE LA CAPACITACIÓN

-  Recibir al turista con frases de cortesía mediante el lenguaje de señas.
-  Desarrollar la capacidad comunicacional en lenguaje de signos para informar sobre servicios turísticos a un visitante con deficiencia auditiva.
-  Comunicar mediante el lenguaje de señas los precios, lugares y servicios complementarios que se ofrecen.
-  Asistir adecuadamente a un turista no oyente durante la guianza turística.

LENGUAJE DE SEÑAS
EN EL TURISMO DEL
CANTÓN BAÑOS

**DESARROLLO
CURRICULAR DE
LOS MÓDULOS**



MÓDULO 1



**Tiempo Estimado:
16 horas**

**CONOCIMIENTO DEL SISTEMA DACTILOLÓGICO.
SABER SALUDAR, DAR LA BIENVENIDA,
PRESENTARSE Y DESPEDIRSE.**




PROCEDIMIENTOS

Procedimientos que el capacitador debe SABER HACER con el Guía de Turismo del cantón Baños:



1.1 Introducción general sobre la comunidad sorda.

- ¿Quiénes conforman la comunidad sorda?
- ¿Qué entidad vela por los intereses de las personas sordas en el Ecuador?
- ¿Qué es la lengua de señas?
- ¿Qué diccionario utiliza una persona sorda en el Ecuador?
- ¿El alfabeto dactilológico que utiliza la comunidad sorda ecuatoriana es utilizado a nivel mundial?



1.2 El alfabeto de la lengua de señas o dactilológico, formación de palabras.

- Representación gestual de las letras del alfabeto dactilológico.
- Formación de palabras utilizando las letras del alfabeto.

1.3 Saludar, dar la bienvenida, presentarse y despedirse.

- Saludos formales.
- Saludos informales.
- Bienvenida y despedida.
- Presentación personal.

1.4 Frases básicas para iniciar una conversación amigable con un turista

- Ciudad de procedencia.
- Nombre y apellido.
- Actividades que desea realizar.

CONOCIMIENTOS

Conocimientos que el capacitador debe SABER CONOCER para transmitir a los guías de Turismo del cantón Baños:

- Conocimiento de la comunidad sorda.
- Conocimiento del alfabeto dactilológico.
- Entender la lectura en español para explicarla en lenguaje de señas.
- Facilidad para realizar gestos y movimientos con las manos.
- Facilidad para interactuar con los guías que asisten a la capacitación.



ACTITUDES Y VALORES

Actitudes y valores que el capacitador debe SABER SER como persona para relacionarse con los guías de Turismo del cantón Baños:

- Desarrollar el trabajo en equipo, motivando la colaboración entre el facilitador y el capacitado.
- Incentivar las relaciones interpersonales con respeto, cooperación y confianza.
- Motivar al guía de turismo para que pierda el temor de comunicarse mediante la lengua de signos.
- Desarrollar una participación activa del grupo de guías de turismo para una mejor integración con el entorno turístico.



PROCESO DE LA SESIÓN DE CAPACITACIÓN PRÁCTICA

para el intercambio de conocimientos que el capacitador debe realizar con el guía de turismo para fortalecer su aprendizaje.



PRIMERA PARTE: INTRODUCCIÓN Y MOTIVACIÓN

- Presentación personal del facilitador.
- Dar la bienvenida a los guías de turismo.
- Presentación de los Guías de Turismo del cantón Baños.
- Presentación de un video de turismo accesible.
- Preguntas sobre conocimientos previos del lenguaje de señas.
- Socialización de los contenidos del módulo.



SEGUNDA PARTE: DESARROLLO

- El facilitador y el intérprete de lenguaje de señas brinda una introducción a cerca de la comunidad sorda para que el guía de turismo se familiarice con la discapacidad.
- Se enseña el alfabeto dactilológico que es representado con las manos en el espacio y a través de una actividad grupal el capacitador las efectúa y supervisa su correcta ejecución.

- Formación de palabras simples: nombre y apellido.
- Realiza una exposición sobre los saludos, bienvenida, presentación personal y despedida que se debe utilizar para recibir a un turista.
- Se realiza una actividad práctica de grupo en el que se utilicen frases para iniciar una conversación con un turista sordo.



TERCERA PARTE:

Criterios de evaluación y retroalimentación de las competencias adquiridas por el Guía de Turismo del cantón Baños.

Realizar una conversación en parejas utilizando el lenguaje de señas con los siguientes elementos:

- Saludo.
- Bienvenida.
- Presentación personal.
- Pregunta/ respuesta sobre su nombre.
- Pregunta/ respuesta sobre la ciudad en que vive.
- Pregunta/ respuesta sobre las actividades turísticas que quiere practicar.
- Despedida.

MODULO 2



**Tiempo Estimado:
16 horas**

**INFORMACIÓN TURÍSTICA QUE REQUIERE UN
VISITANTE CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.**



PROCEDIMIENTOS

Procedimientos que el capacitador debe SABER HACER con el Guía de Turismo del cantón Baños:



2.1 Actividades turísticas que se ofertan en el cantón Baños

- Descripción con gráficos de actividades recreativas que se pueden realizar en Baños:
 - Visita a la casa del árbol.
 - Paseo en bicicleta.
 - Ruta de las cascadas.
 - Tour en chivas.
 - Cabalgata.
- Descripción con gráficos de los deportes extremos del cantón Baños:
 - Trekking o caminata.
 - Rafting.
 - Escalada.
 - Canopy.
 - Canyoning
 - Tarabita.

2.2 Saber preguntar y responder sobre los servicios turísticos que desea contratar un visitante

- Preguntas básicas para ofrecer al turista servicio de guianza, de transporte, rutas y tours.
- Respuestas específicas para ofrecer al turista servicio de guianza, de transporte, rutas y tours.

2.3 Implementos de seguridad para la práctica de deportes extremos

- Estudiar las herramientas que se emplean en la práctica de deportes extremos, para explicar correctamente en lenguaje de señas sobre su utilidad.
- Utilizar las herramientas de seguridad de deportes extremos para explicar a través de la práctica la forma adecuado de manipularlos.

2.4 Costos y duración de las actividades turísticas a realizar.

- Dar a conocer los precios de cada deporte extremo en representación manual.
- Informar al turista sobre la duración del tour mediante el lenguaje de señas.



CONOCIMIENTOS

Conocimientos que el capacitador debe SABER CONOCER para transmitir a los guías de Turismo del cantón Baños:

- Conocimiento de las actividades recreacionales del cantón Baños.
- Conocimiento de los deportes extremos que se practican en el cantón Baños.
- Conocimiento de las medidas de seguridad que se debe tener para practicar un deporte extremo.
- Dominar las preguntas más frecuentes que realiza un turista a cerca de los servicios turísticos que oferta el cantón.
- Facilidad para la interacción con los participantes.



ACTITUDES Y VALORES

Actitudes y valores que el capacitador debe SABER SER como persona para relacionarse con los guías de Turismo del cantón Baños:

- Desarrollar el trabajo en equipo, motivando la colaboración entre el facilitador y el capacitado.
- Incentivar las relaciones interpersonales con respeto, cooperación y confianza.
- Motivar al guía de turismo para que pierda el temor de comunicarse mediante la lengua de signos.

- Desarrollar una participación activa del grupo de guías de turismo para una mejor integración con el entorno turístico

PROCESO DE LA SESIÓN DE CAPACITACIÓN PRÁCTICA

para el intercambio de conocimientos que el capacitador debe realizar con el guía de turismo para fortalecer su aprendizaje.

PRIMERA PARTE: INTRODUCCIÓN Y MOTIVACIÓN

- Saludo del facilitador.
- Saludo de los participantes.
- Motivación a través de una exposición, una conversación o el uso de un video reflexivo.
- Retroalimentación sobre el módulo 1.
- Presentación de los contenidos del módulo.

SEGUNDA PARTE: DESARROLLO

- Trabajar en grupo utilizando tarjetas con los nombres de las actividades turísticas que ofrece Baños y el guía de turismo debe representar con sus manos y gestos el precio que debe pagar el visitante.

- Utilizar gráficos de deportes extremos para facilitar la descripción de la actividad utilizando el lenguaje de señas.
- Se realiza una actividad participativa con los implementos de seguridad para que el participante le explique al capacitador la forma correcta de utilizarlos durante la actividad turística.



TERCERA PARTE:

Criterios de evaluación y retroalimentación de las competencias adquiridas por el Guía de Turismo del cantón Baños.

- Primer grupo: Visitar una agencia de viajes para explicar en lenguaje de señas un deporte extremo y el precio de la actividad.
- Segundo grupo: Explicar 5 implementos de seguridad necesarios para la práctica de deportes extremos.
- En parejas hacer una pregunta/ respuesta sobre la actividad turística que va a contratar en una agencia de viajes.

MÓDULO 3



**Tiempo Estimado:
16 horas**

**CONOCIMIENTO DE LOS VERBOS UTILIZADOS
DURANTE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA.**



PROCEDIMIENTOS

Procedimientos que el capacitador debe SABER HACER con el Guía de Turismo del cantón Baños:

3.1 Verbos regulares e irregulares utilizados en la actividad turística.

- Enlistar los verbos regulares más utilizados en el turismo para representarlos mediante el lenguaje de señas.
- Seleccionar los verbos irregulares que intervienen en la actividad turística.

3.2 Vocabulario turístico, sustantivos y lugares del cantón Baños.

- Conocimiento de las palabras más utilizadas en la guianza turística.
- Representar mediante el lenguaje de señas los sustantivos propios y los lugares representativos de Baños.

3.3 Conocimiento de los pronombres personales, adjetivos calificativos.

- Conocer los pronombres personales para nombrar a personas según su género.
- Conocer los adjetivos calificativos para describir adecuadamente un sector.



CONOCIMIENTOS

Conocimientos que el capacitador debe SABER CONOCER para transmitir a los guías de Turismo del cantón Baños:

- Identificar los verbos regulares e irregulares que un guía de turismo debe conocer para tratar y conducir a un grupo de visitantes con deficiencia auditiva.
- Conocimiento de los lugares más representativos del cantón Baños.
- Conocimiento amplio del vocabulario turístico.
- Capacidad para describir con adjetivos calificativos un sector turístico.
- Facilidad para interactuar con los participantes.



ACTITUDES Y VALORES

Actitudes y valores que el capacitador debe SABER SER como persona para relacionarse con los guías de Turismo del cantón Baños:

- Desarrollar el trabajo en equipo, motivando la colaboración entre el facilitador y el capacitado.
- Incentivar las relaciones interpersonales con respeto, cooperación y confianza.
- Motivar al guía de turismo para que pierda el temor de comunicarse mediante la lengua de signos.

- Desarrollar una participación activa del grupo de guías de turismo para una mejor integración con el entorno turístico.



PROCESO DE LA SESIÓN DE CAPACITACIÓN PRÁCTICA

Para el intercambio de conocimientos que el capacitador debe realizar con el guía de turismo para fortalecer su aprendizaje.



PRIMERA PARTE: INTRODUCCIÓN Y MOTIVACIÓN

- Saludo del facilitador.
- Saludo de los participantes.
- Motivación a través de una exposición, una conversación o el uso de un video reflexivo.
- Retroalimentación y sondeo los conocimientos aprendidos sobre el módulo 1 y 2.
- Presentación de los contenidos del módulo.



SEGUNDA PARTE: DESARROLLO

- Los participantes entablan una comunicación cotidiana utilizando verbos y sustantivos.

- Se presentan imágenes con los lugares más conocidos del cantón y el participante debe describir el lugar con adjetivos y verbos.
- Trabajar en grupos para repasar los pronombres personales.



TERCERA PARTE:

Criterios de evaluación y retroalimentación de las competencias adquiridas por el Guía de Turismo del cantón Baños.

- Cada asistente se presenta y describe un lugar conocido del cantón Baños, utilizando verbos y adjetivos en lenguaje de señas.

MÓDULO 4



**Tiempo Estimado:
16 horas**

**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ENTRE EL
GUÍA DE TUNDO EL LENGUAJE DE SEÑAS.**



PROCEDIMIENTOS

Procedimientos que el capacitador debe SABER HACER con el Guía de Turismo del cantón Baños:

4.1 Entablar un saludo cortés con el turista, dar la bienvenida y despedida.

- Saludar al turista de forma correcta.
- Dar la bienvenida al turista.
- Entender lo que el visitante desea.
- Preguntar al turista si desea que le muestre los tours.
- Presentarse.

4.2 Entregar información sobre los tours que se realizan en Baños.

- Ofrecer información sobre los lugares que puede visitar.
- Ofrecer correctamente los precios y mostrarles en el mapa la ruta con tiempo de duración.

4.3 Guianza turística de un lugar del cantón Baños en lenguaje de señas.

- Utilizar el lenguaje de señas para conducir a un grupo de turistas con discapacidad auditiva en una zona turística del cantón Baños.
- Describir con adjetivos, sustantivos y verbos el sector.
- Identificar las frases adecuadas en el caso de primeros auxilios.



CONOCIMIENTOS

Conocimientos que el capacitador debe SABER CONOCER para transmitir a los guías de Turismo del cantón Baños:

- Conocimiento de la amabilidad y cortesía que se debe manejar en el trato con un turista.
- Conocimiento de las rutas turísticas que el cantón Baños ofrece en sus paquetes turísticos.
- Amplio manejo de lenguaje de señas para ejemplificar una guianza turística.
- Facilidad para interactuar con los guías.



ACTITUDES Y VALORES

Actitudes y valores que el capacitador debe SABER SER como persona para relacionarse con los guías de Turismo del cantón Baños:

- Desarrollar el trabajo en equipo, motivando la colaboración entre el facilitador y el capacitado.
- Incentivar las relaciones interpersonales con respeto, cooperación y confianza.
- Motivar al guía de turismo para que pierda el temor de comunicarse mediante la lengua de signos.
- Desarrollar una participación activa del grupo de guías de turismo para una mejor integración con el entorno turístico.



PROCESO DE LA SESIÓN DE CAPACITACIÓN PRÁCTICA

para el intercambio de conocimientos que el capacitador debe realizar con el guía de turismo para fortalecer su aprendizaje.



PRIMERA PARTE: INTRODUCCIÓN Y MOTIVACIÓN

- Saludo del facilitador.
- Saludo de los participantes.
- Motivación a través de una exposición, una conversación o el uso de un video reflexivo.
- Retroalimentación y sondeo los conocimientos aprendidos sobre el módulo 1, 2 y 3.
- Presentación de los contenidos del módulo.



SEGUNDA PARTE: DESARROLLO

- Realizar una dramatización sobre información turística y atención al cliente en grupos de 4 personas.
- El capacitador presenta imágenes de las rutas turísticas del cantón Baños y el participante explica a través del lenguaje de señas.
- Los participantes se dividen en grupos para simular una guianza turística al capacitador.




TERCERA PARTE:

Criterios de evaluación y retroalimentación de las competencias adquiridas por el Guía de Turismo del cantón Baños.


- Plantear una salida de campo para brindar una guianza turística a un grupo de turistas con discapacidad auditiva.
- El grupo de participantes es dividido para que el capacitador realice una evaluación oral sobre los conocimientos adquiridos.




GLOSARIO DE TÉRMINOS TURÍSTICOS




Actividad turística: Es la relación de oferta/demanda de bienes y servicios creados por personas naturales o jurídicas que se dedican de modo profesional a prestar sus servicios receptivos para satisfacer las necesidades del turista. (Picazo, 2014)




Capacidad: Es el conjunto de habilidades cognitivas que permite entender e interpretar un conocimiento adquirido y relacionarlo en un contexto real. (Sánchez, 2008)




Comunicación interpersonal: Es un proceso de intercambio de información, emociones, sentimientos y experiencias que se da entre dos o más personas para informar sobre un asunto en específico. (Sánchez, 2008)



Comunidad sorda: Está conformado por el grupo de personas que utiliza el lenguaje de señas para comunicarse y comparten intereses similares dentro de la sociedad. (Torres, 2012)



Conocimiento: Información adquirida por una persona a través de la experiencia o educación, la comprensión teórica o práctica de un asunto real. (Sánchez, 2008)



Deportes extremos: Son las actividades deportivas, de ocio o profesionales que tiene un grado de aparente peligrosidad por las condiciones difíciles en las que se practica. (SERNATUR, 2008).



Discapacidad auditiva: Es el término utilizado para referirse a las personas con niveles de pérdida auditiva leve como profunda. (Jiménez & Fernández, 2009)



Guía de turismo: Es la persona que presta servicios profesionales en el área de turismo donde cumple la tarea de guiarlo y dirigirlo durante el desarrollo de su servicio. (Picazo, 2014)



Lengua: Es el sistema común que utiliza el lenguaje para comunicarse. (Jiménez & Fernández, 2009)



Lenguaje de señas: Es el lenguaje utilizado por la persona sorda para comunicarse con miembros de su entorno social mediante movimientos con las manos y el rostro. (Torres, 2012)



Servicios turísticos: Son todos los servicios que el turista requiere y consume mientras está de viaje, como el alojamiento, alimentación, transporte, agencias de viajes. (SERNATUR, 2008)



Sistema dactilológico: Es la representación manual del abecedario de la lengua de señas en el espacio en el que se expresa letra por letra. (Jiménez, Expresión y comunicación, 2009)



Turismo: Es una actividad que se debe al desplazamiento de personas desde su punto de origen hacia otro punto geográfico, por más de veinticuatro horas y menos de 365 días dejando divisas en el lugar que visitó. (SERNATUR, 2008).



Turismo accesible: Se refiere a que todas las personas están en el derecho de visitar, utilizar o acceder a un recurso, independientemente de sus capacidades técnicas o físicas. (Picaso, 2014)



Turista: Ser humano que disfruta física, mental, emocional y espiritualmente de las bellezas de la naturaleza y que pernocta en el lugar visitado. (Picazo, 2014).



BIBLIOGRAFÍA

- Jiménez, M. (2009). Expresión y comunicación. Madrid, España: EDITEX.
- Jiménez, M., & Fernández, M. (2009). Expresión y comunicación . Madrid: Editex.
- Picaso, C. (2014). Procesos de guía y asistencia turística. España: Síntesis.
- Picazo, C. (2014). Procesos de guía y asistencia turística. España: Síntesis.
- Sánchez, P. (2008). Persona, Familia y Relaciones Humanas. Obtenido de http://comunicacion-ma.blogspot.com/2011/06/actividades_14.html
- SERNATUR. (2008). Guía Metodológica para Proyectos y Productos de Turismo Cultural Sostenible. Obtenido de <http://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2015/01/guia-metodologica-turismo-cultural.pdf>
- Torres, B. (2012). La Comunidad Sorda. Barcelona: ISEP.



INDICE

Misión.....	1
Visión.....	1
Introducción.....	2
¿Por qué surge la guía?.....	3
¿ Para quiénes está diseñada la guía?.....	3
¿ Con quiénes se trabajó el diseño de la guía?.....	4
Objetivo y módulos.....	5
Desarrollo curricular de los módulos.....	10
Módulo 1.....	11
Módulo 2.....	17
Módulo 3.....	23
Módulo 4.....	28
Anexos.....	33



ANEXOS



MODELO DE MATRICES PARA USO DEL CAPACITADOR

- Registro de asistencia para los guías participantes de la capacitación:

Tabla 22: Lista de participantes

Nombre de la capacitación				
Fecha: _____				
Lugar de realización: _____				
Asociación: _____				
Facilitador: _____				
Nombre	Teléfono	Mail	Cédula	Firma

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2016)

- Información Personal del Guía Participante

Tabla 23: Información del Participante

Información del participante		
Nombre de la capacitación: _____		
Fecha de inicio: _____		Lugar: _____
Nombre:	Sexo:	Edad:
Fecha de nacimiento:	Nacionalidad:	
Ciudad:	Agencia en la que trabaja:	
Mail:	Dirección:	
Educación:	Profesión:	


Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2016)



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

- Evaluación de la capacitación

Tabla 24: Evaluación de Capacitación


Nombre de la institución: _____ Nombre de la capacitación: _____ Capacitador: _____ Horario: _____ Fecha: _____ Lugar de desarrollo: _____ Cantón: _____ Provincia: _____ Objetivos: _____					
					
Indicaciones: La presente encuesta busca determinar la calidad de la capacitación, marque en la casilla que represente mejor su respuesta a cada parámetro, siendo:					
	Valor	Categoría			
	2.0	Muy malo			
	4.0	Malo			
	6.0	Regular			
	8.0	Bueno			
	10.0	Excelente			
Evaluación de la capacitación					
Parámetro de evaluación	Evaluación				
	2.0	4.0	6.0	8.0	10
El tema es acorde a sus necesidades					
El contenido de la capacitación es apropiado					
La capacitación es útil para su desempeño profesional					
El evento tuvo una buena organización					
El lugar donde recibió la capacitación fue adecuado					
Los materiales y herramientas para la capacitación fueron óptimos					
Fue suficiente el número de horas de la capacitación					
Se cumplió de manera adecuada el cronograma					
Se cumplieron los objetivos de la capacitación					
La capacitación llenó a sus expectativas					
Calificación sobre 100 puntos					
_____ Firma					

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2016)

• Evaluación del capacitador

Tabla 25: Evaluación del Capacitador

Nombre de la institución: _____					
Nombre de la capacitación: _____					
Capacitador: _____					
Horario: _____			Fecha: _____		
Lugar de desarrollo: _____					
Cantón: _____			Provincia: _____		



Indicaciones: La presente encuesta busca determinar la calidad del capacitador, marque en la casilla que represente mejor su respuesta a cada parámetro, siendo:

Valor	Categoría
1	Muy malo
2	Malo
3	Regular
4	Bueno
5	Excelente

Evaluación del capacitador					
Parámetro de evaluación	Evaluación				
	1	2	3	4	.5
Puntualidad					
Amabilidad y respeto hacia los asistentes					
Apariencia personal					
Desarrolla la temática adecuada					
Dominio del tema					
Respeto los tiempos establecidos					
Se da a entender de manera clara y precisa					
Repite de forma cortés las palabras que no se entendieron					
Utiliza la escritura cuando no se entiende la seña realizada					
Contacto visual apropiado					
La información es de interés turístico					
Expresa frases del tema					
Realiza conversaciones para practicar el lenguaje de señas					
Utiliza todos los materiales de manera adecuada					
Utiliza ejemplos reales para una mejor comprensión del tema					
Las capacitaciones son participativas y dinámicas					
El capacitador es seguro de sí mismo					
La capacitación llenó sus expectativas					
La coordinación fue adecuada					
Mantiene una relación de empatía con el participante					
Calificación sobre 100 puntos					

Firma

Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2016)

BIBLIOGRAFÍA

- Agropecuaria, Programa Nacional de Capacitación. (1973). *Curso sobre Comunicación Escrita*. Bogotá - Colombia.
- Alvarado, L., & García, M. (2008). Características más relevantes del paradigma socio-crítico: su aplicación en investigaciones de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 190.
- Ama la vidaTV. (2013). *Ama la vidaTV*. Obtenido de <http://www.amalavida.tv/novedades/guia-nativo>
- Anzieu. (1971). *Manual de Comunicación*. Obtenido de <http://www.galeon.com/anacoello/parte1lib3.pdf>
- Barreno, S. (Marzo de 2010). *Guías de Turismo del Ecuador*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/38496344/GUIAS-DE-TURISMO-DEL-ECUADOR>
- Benito, J., & Silva, R. (2013). Hipoacusia: Identificación e intervención precoces. *Pediatría General*, 332.
- Billikopf, Gregorio. (2002). *Administración Laboral Agrícola*. Obtenido de Capacitación del Personal: <http://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/AgroLaboral.pdf>
- Bolaños, Bolívar. (2002). *Comunicación Escrita*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Calva, J. (8 de Mayo de 2016). El turismo de inclusión en el cantón Baños. (J. Salazar, Entrevistador)
- Cámara de Turismo de Baños. (2015). Afluencia turística en el cantón Baños 2015. Baños, Tungurahua, Ecuador.
- Castro, & Sandoval. (2013). *Análisis del perfil comunicativo del guía de turismo en la ciudad de Bogotá*. Obtenido de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/6022/SandovalLaura.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cegarra, J. (2012). *Los Métodos de Investigación*. Madrid: Díaz de Santos.
- CEN. (2003). Obtenido de http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/MBP_GT_VERSION_FINAL_190707/MBP_Guias_de_Turismo_y_Operacion_Turistica.pdf
- Chan, N. (2005). *Circuitos Turísticos - Programación y Cotización*. Buenos Aires - Argentina: Ediciones Turísticas.
- Chan, Nélica. (2005). *Circuitos Turísticos - Programación y Cotización*. Buenos Aires - Argentina: Argentina.
- Chan, Nélica. (2005). *Circuitos Turísticos - Programación y Cotización*. Buenos Aires - Argentina: Ediciones Turísticas.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Colombia, Federación Nacional de Sordos de. (2011). *Generalidades - Persona Sorda, Comunidad y Lengua*. Obtenido de <http://es.calameo.com/read/0040235169f15c840780e>
- Comparán, J. (2006). *Lengua Española I*. México: Umbral. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=t-OufTPwrQoC&pg=PT23&dq=tipos+de+lenguaje&hl=es-419&sa=X&sqi=2&redir_esc=y#v=onepage&q=tipos%20de%20lenguaje&f=false
- Congreso art. 1. (1996). Obtenido de <http://es.calameo.com/read/0040235169f15c840780e>
- Cortegaza, Luis. (Julio de 2003). *Capacidades y cualidades motoras*. Obtenido de <http://www.efdeportes.com/efd62/capac.htm>
- De la Paz, M., & Salamanca, M. (2007). Elementos de la Cultura Sorda: Una Base para el Currículum Intercultural. 32, 46,47.
- Dessler, Gary. (2001). Capacitación y desarrollo. En *Administración de Personal* (págs. 249, 250). Mexico.
- Dessler, Gary. (2001). Capacitación y desarrollo. En *Administración de Personal* (págs. 251, 252). México.

- Dirección de Programas de Investigación y Desarrollo. (1997). *Guía del Capacitador para el Aprendizaje y Acción Participativa*. Obtenido de <http://www.ruta.org/toolbox/sites/default/files/97.pdf>
- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Cusco, Perú. (2009). Obtenido de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/6022/SandovalLaura.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- DTS Consultores Ltda. (Marzo de 2007). *Identificación y Puesta en Valor de Rutas Turísticas para la región de Coquimbo*. Obtenido de <http://astroturismochile.cl/wp-content/uploads/2015/01/Identificaci%C3%B3n-y-puesta-en-valor-de-rutas-tur%C3%ADsticas-para-la-Regi%C3%B3n-de-Coquimbo-2007-DTS-Consultores.pdf>
- Eguiguren, E. (9 de Noviembre de 2015). Ex Presidenta de la Asociación de Guías de Tungurahua. (J. Salazar, Entrevistador)
- Esparza, R. y. (2007). *Manual de Buenas Prácticas - Guías de Turismo y Operación Turística - Gestión de Servicio*. Obtenido de http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/MBP_GT_VERSION_FINAL_190707/MBP_Guias_de_Turismo_y_Operacion_Turistica.pdf
- FENASEC. (26 de Abril de 1986). *Federación Nacional de Personas Sordas del Ecuador*. Obtenido de <http://fenasec-ecu.wix.com/fenasec#!historia/ch3f>
- FENASEC. (2012). *Diccionario Oficial de Lengua de Señas Ecuatoriana*. Quito: Don Bosco.
- Fernández, M. T. (2009). Turismo Accesible: Importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *Entelequia Revista Interdisciplinar*, 212.
- Gallo, V., & Silva, M. (2012). *CREACIÓN Y DESARROLLO DE UN PROTOTIPO DE VIDEO – INTERPRETACIÓN DIRIGIDO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, APLICADO EN LA IGLESIA SANTO DOMINGO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Grupo Editorial EFECÉ. (2010). *Revista Baños de Agua Santa*. Obtenido de <https://revistabanios.wordpress.com/acerca-de/>

- Guevara, A. (2013). *EL TURISMO INCLUYENTE Y LA PARTICIPACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Hernández, Á. (2008). *Unidad I Comunicación verbal y no verbal*. Obtenido de <https://licangelahdez.files.wordpress.com/2014/01/unidad-i-com-verbal-y-no-verbal-oeii.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S., Carlos, F., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/albescas/metodologa-de-la-investigacin-herndez-sampieri-8385385>
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Ibáñez, A. (2005). Iconicidad y metáfora en el lenguaje chileno de signos (LENSE): Un análisis cualitativo. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa RELIEVE*, 28,29.
- INEC. (2010). Obtenido de <http://www.deaf-atlas.org/index.php/es/ecuador#Literatur>
- Ivancevich, J., & Crosby, P. (1996). *Gestión Calidad y Competitividad*. Irwin.
- Jiménez, M. (2009). *Expresión y comunicación*. Madrid, España: EDITEX.
- Mailhiot. (1975). *Manual de Comunicación*. Obtenido de <http://www.galeon.com/anacoello/parte1lib3.pdf>
- Martínez, E. (2002). *Lingüística: teoría y aplicaciones*. Barcelona - España: Masson S.A.
- Martínez, J. (Julio de 2011). *Métodos de investigación cualitativa*. Obtenido de <http://www.cide.edu.co/ojs/index.php/silogismo/article/view/64/53>
- Ministerio de Turismo. (31 de Diciembre de 2015). *Resultados del 2015, año de la calidad turística del Ecuador*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/resultados-del-2015-ano-de-la-calidad-turistica-en-ecuador/>

- Miralles, T., & Muller, C. (2012). *Manual de Preparación PSU Lenguaje y Comunicación*. Chile: Universidad Católica de Chile.
- Moles. (1975). *Manual de Comunicación*. Obtenido de <http://www.galeon.com/anacoello/parte1lib3.pdf>
- Mondy, W., & Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson.
- OMS. (2011). *Organización Mundial de la Salud* . Obtenido de <http://www.who.int/bulletin/volumes/92/5/13-128728-ab/es/>
- OMT. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. Obtenido de <http://www.accessibletourism.org/resources/manualturismoaccemoduloipruebadia14final1revisadov2.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (1994). *Introducción al Turismo*. Obtenido de <https://pub.unwto.org/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/Products/1128/9284402697.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (Noviembre de 2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Obtenido de <http://dtxqtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/accesibilityes.pdf>
- Picazo, C. (2014). *Proceso de guía y asistencia turística*. España: Síntesis.
- Picazo, C. (2014). *Procesos de guía y asistencia turística*. España: Síntesis, S.A.
- Picazo, C. (2014). *Procesos de guía y asistencia turística*. España: Síntesis.
- PLANDETOUTOUR 2020. (Septiembre de 2007). *PLANDETOUTOUR 2020*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETOUTOUR-2020.pdf>
- Pozo, J. (1 de Febrero de 2016). *Turismo accesible en Sevilla, turismo para todos* . Obtenido de <http://minubeschool.com/co-creation/turismo-accesible-en-sevilla-turismo-para-todos-2/>

- Puertas, N. (2013). *PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA OPERADORA TURÍSTICA DIRIGIDA A REALIZAR ACTIVIDADES TURÍSTICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD "TURISMO ESPECIAL" EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA*. Quito: Universidad de las Américas.
- Reyes. (2014). *Habilidades de comunicación y promoción de conductas adaptadas de la persona con discapacidad.UFO800*. San Millán: Tutor Formación.
- Rizo, M. (2007). Interacción y Comunicación en entornos educativos. *Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação*, 3, 4.
- Rodríguez, J., & Almeida, A. (2009). La importancia del aprendizaje y la adquisición de competencias en el sector turístico. *Estudios Turísticos*, 43.
- Rodríguez, J., & Almeida, A. (2009). La importancia del aprendizaje y la adquisición de competencias en el sector turístico. *Estudios Turísticos*, 45.
- Rodríguez, J., & Almeida, A. (2009). La importancia del aprendizaje y la adquisición de competencias en el sector turístico. *Estudios Turísticos*, 46.
- Rojas, R. (2002). *Investigación Social - Teoría y praxis*. México: Plaza y Valdés.
- Salud, O. M. (2011). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <http://www.who.int/bulletin/volumes/92/5/13-128728-ab/es/>
- SERNATUR. (2008). *Guía Metodológica para Proyectos y Productos de Turismo Cultural Sostenible*. Obtenido de <http://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2015/01/guia-metodologica-turismo-cultural.pdf>
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México D.F.: Limusa Cuarta Edición.
- Telégrafo, E. (24 de Junio de 2014). El turismo accesible en Ecuador empezó en Baños de Agua Santa. *El Telégrafo*.
- Ullauri, Narcisa. (2007). *Técnicas de guiar*. Obtenido de http://biblioteca.uazuay.edu.ec/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=60493#.VsZiZ_nhDIU

- Vallone, F. (s/f). *Guía del capacitador*. Obtenido de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/69728/2/WHO_FCH_CAH_00.3_spa.pdf
- Vargas, L., & Barba, L. (2010). Sistema de Identificación de Lenguaje de Señas usando Redes Neuronales Artificiales. *Revista Colombiana de Física*, Vol.42, 223, 224.

ANEXOS

Anexo 1: Carta de aceptación de la Asociación de Guías de Tungurahua



ASOCIACION DE GUIAS DE TUNGURAHUA

Acuerdo Ministerial N° 00539 del 02 de Mayo de 1989

Baños de Agua Santa, 20 de julio de 2015

Asunto: ACEPTACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Licenciado Magister
Oscar Abril Flores
Coordinador de la Carrera de Turismo y Hotelería
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
En su despacho:

De mi consideración:

En atención a su oficio/n de fecha 17 de julio, mediante el cual se dio a conocer que la señorita Salazar Moyano Jéssica Anabel estudiante de décimo semestre de la carrera, realizará un tema de investigación sobre " EL LENGUAJE DE SEÑAS COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL MEJORAMIENTO DE LOS CONOCIMIENTOS Y CAPACIDADES DE LOS GUÍAS DE TURISMO DEL CANTÓN BAÑOS, PROVINCIA DE TUNGURAHUA", al respecto comunico a usted que su pedido ha sido aceptado, debiendo coordinar con mi persona Lic. Javier Calva Presidente de la Asociación de Guías de Tungurahua (AGUITUN) para facilitarle la información que requiera.

Lo que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,


Lic. Javier Enrique Calva Gómez
Presidente AGUITUN



Cel: 0997313729

Email: aguitun@gmail.com

BAÑOS - TUNGURAHUA - ECUADOR



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN



CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
AMBATO- ECUADOR

OBJETIVO:

Determinar la contribución del lenguaje de señas como herramienta de comunicación en el mejoramiento de los conocimientos y capacidades de los guías de turismo del cantón Baños, provincia de Tungurahua.

INSTRUCCIONES:

Seleccione con una (X) la respuesta que considere verdadera según su criterio.

1.- ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted tiene al viajar al cantón Baños y no encontrar información turística en la lengua natural de una persona sorda?

- Alto.
- Medio.
- Bajo.

2. - ¿Cree usted que la comunidad sorda disfruta plenamente de un turismo inclusivo en Baños?

- Si.
- No.
- En parte.

3.- ¿Considera usted qué es necesaria la implementación de un centro de información turística para personas con discapacidad auditiva?

- Económico.
- Social.
- Inclusión.

4.- ¿En qué nivel considera importante el aprendizaje del movimiento de las manos y gestos para una correcta guianza turística dirigida a personas sordas?

- Alto.
- Medio.
- Bajo.

5.- ¿Piensa usted que el entorno social del cantón Baños debe desarrollar un turismo accesible para personas con discapacidad auditiva?

- Si.
- Tal vez.
- No.

6.- ¿Qué conocimientos deberían tener los guías de turismo de la ciudad de Baños para poder dirigirse a turistas con discapacidad auditiva?

- Aprender el lenguaje de señas.
- Familiarizarse con la discapacidad.
- Sensibilidad humana.

7. - ¿Qué capacidades cree usted que debe tener un guía de turismo para conducir a un grupo de personas con discapacidad auditiva?

- Capacidad para interactuar con el turista.
- Exteriorizar sus ideas.
- Desarrollar relaciones interpersonales.

8.- ¿Qué habilidades debe poseer un guía de turismo para conducir un grupo de visitantes con discapacidad auditiva?

- Liderazgo
- Manejo del lenguaje corporal.
- Fluidez en el manejo del lenguaje de señas.

9.- Usted como turista nacional ¿En qué escala se sentiría motivado de realizar actividades turísticas en el cantón Baños sabiendo que el guía profesional cuenta con los conocimientos y capacidades para conducir en una guianza a un grupo de personas sordas?

- Alto
- Medio
- Bajo

10.- ¿En qué nivel considera usted que la creación de una guía contribuirá al mejoramiento de los conocimientos y capacidades del profesional de turismo del cantón Baños para conducir a individuos sordos?

- Alto
- Medio
- Bajo

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3: Entrevista realizada a los miembros de la Asociación de Sordos de Tungurahua



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN**



**CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
AMBATO- ECUADOR**

OBJETIVO:
Determinar la contribución del lenguaje de señas como herramienta de comunicación en el mejoramiento de los conocimientos y capacidades de los guías de turismo del cantón Baños, provincia de Tungurahua.

INSTRUCCIONES:
Responda las siguientes preguntas según su criterio y opinión.

DATOS PERSONALES:
Nombre: Lic. Javier Calva
Cargo que desempeña: Presidente de la Asociación de Guías de Tungurahua (AGUITUN)

Entrevista realizada al Presidente de la Asociación de Guías de Tungurahua

1. ¿Cuál es su opinión acerca del turismo de inclusión?

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

2. En el cantón Baños se han realizado capacitaciones o charlas a cerca del turismo accesible?

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

3. ¿En el cantón Baños ya se practica un turismo inclusivo?¿Para qué discapacidad?

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

4. ¿Considera usted que con los conocimientos actuales que posee el guía de turismo del cantón Baños se puede desarrollar una guianza adecuada para personas con discapacidad auditiva? Si su respuesta es no, ¿Cuál es el primer factor que se necesita aprender para guiar a personas sordas?

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

5. En la actualidad existen guías o manuales que detallen información sobre los conocimientos que debe adquirir un profesional de turismo para guiar a personas con discapacidad auditiva?

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

6. ¿Qué impacto cree usted que tendría en el cantón Baños el desarrollo del turismo inclusivo para personas con discapacidad auditiva?

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

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4: Lista de chequeo para identificar los módulos de la guía de capacitador del lenguaje de señas



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN



CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
AMBATO- ECUADOR

LISTA DE CHEQUEO

RECOPIACIÓN DE CRITERIOS Y RECOMENDACIONES PARA EL DISEÑO DE LA GUÍA DE
 CAPACITADOR

<p><u>OBJETIVO DE LA PROPUESTA:</u> Identificar los módulos para el diseño de la guía de capacitador del lenguaje de señas.</p> <p><u>INSTRUCCIONES:</u> Marque con una (X) en la opción que concuerde a su criterio</p> <p><u>DATOS PERSONALES:</u></p> <p>Nombre: María Eulalia Castellanos</p> <p>Cargo que desempeña: Departamento de Producción – Eje Turismo</p> <p>Ciudad: Ambato Provincia: Tungurahua</p>
--

MÓDULOS	CRITERIO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Sistema dactilológico			
Comunidad sorda.			
Saludos en lenguaje de señas			
Información turística que requiere un turista sordo			
Implementos de seguridad para la práctica de deportes extremos			
Verbos utilizados durante la actividad turística			

Vocabulario turístico			
Pronombres personales			
Comunicación entre el guía de turismo y un visitante utilizando el lenguaje de señas			
Entablar un saludo cortés			
Brindar información en lenguaje de señas.			
Desarrollar una guianza turística a personas sordas			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5: Lista de chequeo para recolectar información de campo para la construcción de los módulos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN



CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
AMBATO- ECUADOR

LISTA DE CHEQUEO

REUNIÓN CON LA EXPRESIDENTA DE LA ASOCIACIÓN DE SORDOS DE TUNGURAHUA PARA RECEPTAR OPINIONES Y RECOMENDACIONES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LOS MÓDULOS.

<p><u>OBJETIVO DE LA PROPUESTA:</u> Recolectar información de campo para la construcción de los módulos.</p> <p><u>INSTRUCCIONES:</u> Marque con una (X) en la opción que concuerde a su criterio</p> <p><u>DATOS PERSONALES:</u></p> <p>Nombre: Eulalia Eguiguren</p> <p>Cargo que desempeña: Profesora de la lengua de señas en la Asociación de Sordos de Tungurahua</p> <p>Ciudad: Ambato Provincia: Tungurahua</p>

ELEMENTOS	CRITERIO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Misión			
Visión			
Introducción			
Sistema dactilológico			
Comunidad sorda			

Saludos			
Números			
Integrantes de familia			
Colores			
Animales			
Información turística			
Deportes extremos			
Vocabulario turístico			
Verbos			
Costos			
Presentación personal			
Preguntas y respuestas sobre actividades turísticas			
Lugares de Baños			
Introducción de la capacitación			
Desarrollo de la capacitación			
Evaluación de la capacitación			
Registros de asistencia			
Listas de participantes			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 6: Lista de chequeo para recolectar información de campo para la construcción de los módulos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN



CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
AMBATO- ECUADOR

LISTA DE CHEQUEO

REUNIÓN CON LA FUNCIONARIA DEL CONSEJO PROVINCIAL- DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN- EJE TURISMO PARA RECEPTAR OPINIONES Y RECOMENDACIONES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LOS MÓDULOS.

<p><u>OBJETIVO DE LA PROPUESTA:</u> Recolectar información de campo para la construcción de los módulos.</p> <p><u>INSTRUCCIONES:</u> Marque con una (X) en la opción que concuerde a su criterio</p> <p><u>DATOS PERSONALES:</u></p> <p>Nombre: María Eulalia Castellanos</p> <p>Cargo que desempeña: Funcionaria del Consejo Provincial – Departamento de Producción – Eje turismo.</p> <p>Ciudad: Ambato Provincia: Tungurahua</p>

ELEMENTOS	CRITERIO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Misión			
Visión			
Introducción			
Sistema dactilológico			
Comunidad sorda			
Saludos			

Números			
Integrantes de familia			
Colores			
Animales			
Información turística			
Deportes extremos			
Vocabulario turístico			
Verbos			
Costos			
Presentación personal			
Preguntas y respuestas sobre actividades turísticas			
Lugares de Baños			
Introducción de la capacitación			
Desarrollo de la capacitación			
Evaluación de la capacitación			
Registros de asistencia			
Listas de participantes			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 7: Lista de chequeo para recolectar información de campo para la construcción de los módulos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN



CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
AMBATO- ECUADOR

LISTA DE CHEQUEO

REUNIÓN CON EL PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN DE GUÍAS DE TUNGURAHUA PARA RECEPTAR OPINIONES Y RECOMENDACIONES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LOS MÓDULOS.

OBJETIVO DE LA PROPUESTA:
 Recolectar información de campo para la construcción de los módulos.

INSTRUCCIONES:
 Marque con una (X) en la opción que concuerde a su criterio

DATOS PERSONALES:

Nombre: Lic. Javier Calva

Cargo que desempeña: Presidente de la Asociación de Guías de Tungurahua

Ciudad: Baños **Provincia:** Tungurahua

ELEMENTOS	CRITERIO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Misión			
Visión			
Introducción			
Sistema dactilológico			
Comunidad sorda			
Saludos			

Números			
Integrantes de familia			
Colores			
Animales			
Información turística			
Deportes extremos			
Vocabulario turístico			
Verbos			
Costos			
Presentación personal			
Preguntas y respuestas sobre actividades turísticas			
Lugares de Baños			
Introducción de la capacitación			
Desarrollo de la capacitación			
Evaluación de la capacitación			
Registros de asistencia			
Listas de participantes			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 8: Ilustraciones

Ilustración 2: Encuesta realizada a los miembros de la Asociación de Sordos de Tungurahua



Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Ilustración 3: Encuesta realizada a los miembros de la Asociación de Sordos de Tungurahua



Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Ilustración 4: Asociación de Sordos de Tungurahua



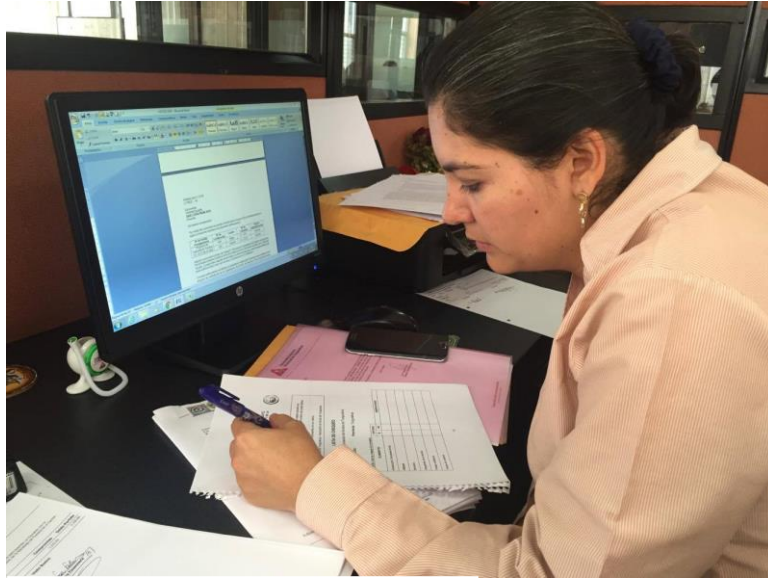
Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

Ilustración 5: Entrevista realizada al Presidente de la Asociación de Guías de Tungurahua



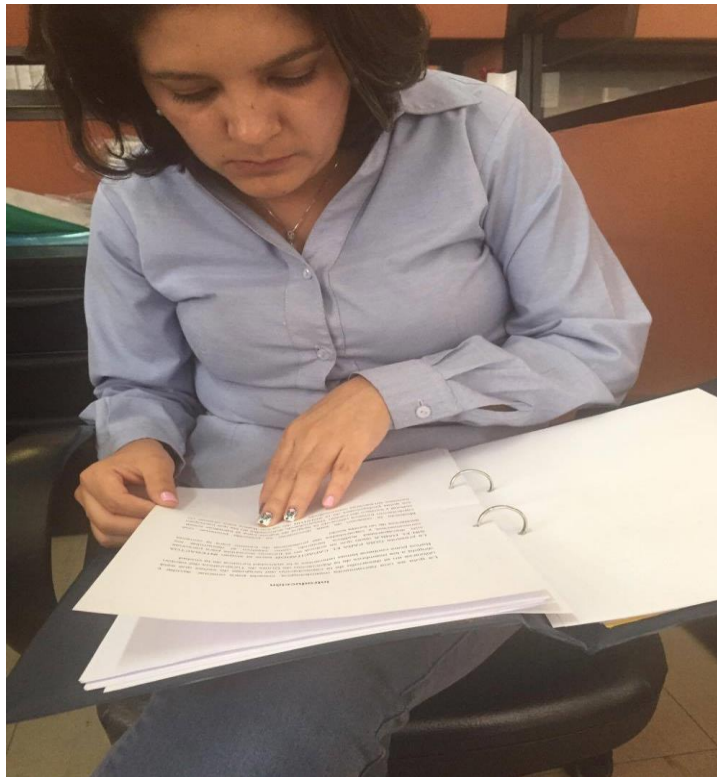
Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2016)

Ilustración 6: Lista de chequeo - María Eulalia Castellanos



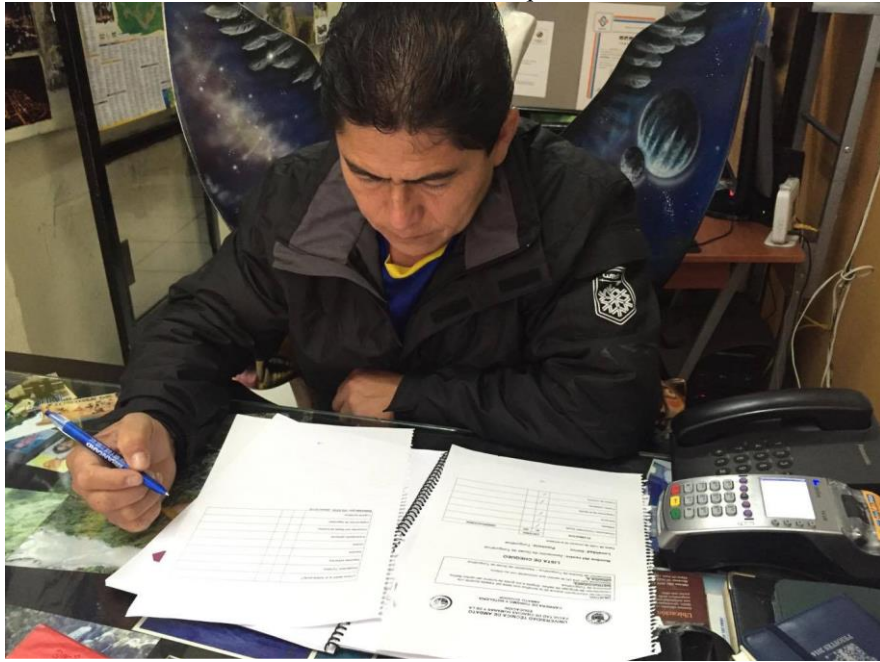
Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2016)

Ilustración 7: Revisión de los módulos - Departamento de Producción - Eje Turismo



Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2016)

Ilustración 8: Lista de chequeo - Presidente de la AGUITUN



Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2016)

Ilustración 9: Revisión de la guía del capacitador de lenguaje de señas



Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2016)

Ilustración 10: Entrega de la guía del capacitador de lenguaje de señas



Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2016)

Ilustración 11: Clases en Lenguaje de Señas



Elaborado por: SALAZAR, Jéssica (2015)

