

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO



LAS PERSONAS CON DEFICIENCIA AUDITIVA DEL
MUNICIPIO DE LA PAZ Y SU RELACIÓN CON LA
ACTIVIDAD TURÍSTICA

Tesis de grado presentada para la obtención del Grado de Licenciatura

POR: MARLENE ROSARIO CHOQUETARQUI HUANCA

TUTOR: Lic. LEIDY VÁSQUEZ FORONDA

LA PAZ – BOLIVIA

Junio, 2016

**"La idea que el hombre se forma de su mundo,
depende de la idea que el tenga de si mismo"**

Edmundo O'Gorman

AGRADECIMIENTOS

Primeramente agradecer a Dios, por permitirme concluir una etapa más en mi vida, gracias Padre, Rey Celestial por darme todo tu amor y ser la luz que ilumina mi camino.

A mis adorados papás, Héctor y Julia por su inmenso amor, dedicación, abnegación, comprensión y apoyo. Los amo mucho.

A mis hermanas, Consuelo, Noemí, Gloria y Carmiña, a mis cuñados, sobrinas y sobrinos por todo el apoyo que me brindaron y por estar siempre ahí conmigo.

A mí enamorado Ángel por todo su amor y apoyo incondicional que me brinda día tras día.

A la Lic. Leidy Vásquez, por su paciencia, tiempo, motivación y apoyo en la elaboración de la presente Tesis de Grado, todas sus correcciones fueron efectuadas de forma incondicional, manifestando siempre su profesionalismo y responsabilidad.

A mi tribunal Lic. German Velásquez Flores y al M.Sc. José Bernardo Tórrez Oliva.

A todos gerentes y personal encargado de las Agencias de Viaje por brindarme información y su apreciado tiempo.

A la Señorita Elizabeth Jiménez, interprete de la L.S.B. en la ASORPAZ, por toda su Colaboración prestada.

Finalmente agradecer enormemente al Presidente de la ASORPAZ, el Señor Oscar Ramírez, a todas las personas con deficiencia auditiva por permitirme ingresar a su comunidad, apoyarme y colaborar en la elaboración de la presente investigación científica.

MI ETERNA GRATITUD A TODOS

ÍNDICE

Introducción	8
CAPÍTULO I	12
PRESENTACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	12
1.1. Planteamiento del Problema	13
1.2. Delimitación del Problema	15
1.3. Objetivos.....	16
1.3.1. Objetivo General.....	16
1.3.2. Objetivos Específicos	16
1.4. Justificación	16
1.4.1. Justificación Social	17
1.4.2. Justificación Económica	18
1.4.3. Justificación Práctica	19
1.4.4. Justificación Teórica.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. El Turismo.	21
2.2. El Turismo Accesible.....	22
2.2.1. Tipos de Accesibilidad.....	24
2.3. Definición de Agencias de Viaje	27
2.4. Historia de Personas con Deficiencia Auditiva	30
2.4.1. Historia de Personas con Deficiencia Auditiva Ámbito Internacional	30
2.4.2. Cronología de Sucesos.....	30
2.4.3. Las Personas con Deficiencia Auditiva Ámbito Nacional.....	33
2.5. La Deficiencia Auditiva.....	35
2.5.1. Sordera.....	36
2.5.2. Tipos y Causas de Deficiencias Auditivas	37
2.5.3. Causas de las Deficiencias Auditivas	38
2.5.4. Niveles Establecidos de Sordera.....	39

a) Pérdida Auditiva Ligera.....	40
b) Pérdida Auditiva Leve.....	40
c) Pérdida Auditiva Moderada.....	40
d) Pérdida Auditiva Grave	40
e) Pérdida Auditiva Profunda.	40
2.5.5. Causas de los Defectos de Audición y Sordera	40
a) Causas Congénitas.....	41
b) Causas Adquiridas	41
2.5.6. Impacto de la Pérdida de Audición.....	42
a) Impacto Funcional	42
b) Impacto Social y Emocional.....	43
c) Impacto Económico.....	43
2.5.7. Limitaciones que Sufren las Personas con Deficiencia Auditiva	44
2.5.8. Comunicación y Lenguaje.	44
a) Definición de Comunicación	44
b) Tipos de Lenguaje	45
2.6. La Relación del Turismo y las Personas con Discapacidad.....	45
2.6.1. Capacitación del Personal en Atención a Personas con Discapacidad	46
2.6.2. Aspectos Estructurales.....	46
2.6.3. Turismo para Todos	47
2.6.4. Planificar Espacios Inclusivos	47
2.7. Datos de las Personas con Deficiencia Auditiva a Nivel Mundial O.M.S.....	48
2.7.1. Estadística de las Personas con Deficiencia Auditiva	49
2.8. Antecedentes.....	50
2.8.1. Estudios Previos Realizados en Bolivia en Relación al Tema.....	50
2.8.2. Experiencias de Turismo Accesible en Diferentes Países.	52
Experiencia de Turismo Accesible en Argentina	53
Experiencia de Turismo Accesible en Brasil.....	53
Experiencia de Turismo Accesible en Uruguay	54

Experiencia de Turismo Accesible en Chile.....	54
Experiencia de Turismo Accesible en España.....	55
Experiencia de Turismo Accesible en República Dominicana.....	55
2.9. Experiencias de Agencias de Viajes que Realizaron Actividades Turísticas con Personas con Orientación Sexual Diferente y con Deficiencia Auditiva	56
CAPÍTULO III.....	58
MARCO LEGAL	58
3.1. Políticas de Estado a Favor de las Personas con Discapacidad	59
a) Leyes Específicas.....	59
b) Leyes Generales.....	59
c) Acuerdos Internacionales.....	60
CAPÍTULO IV	63
MARCO METODOLÓGICO.....	63
4.1. Método	64
4.2. Hipótesis	67
4.2.1. Definición Conceptual de las Variables.....	67
a) Agencias de Viajes	67
b) Las Personas con Deficiencia Auditiva	68
4.3. Operacionalización de las Variables.....	68
4.4. Población	69
a) ASORPAZ.....	69
b) Agencias de Viajes	69
4.5. Muestra	70
4.6. Tipo de Muestra.....	72
4.7. Técnicas e Instrumentos.....	72
CAPITULO V.....	73
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE DATOS	73
5.1. Selección de Información	74

5.2. Procesamiento de Datos.....	74
5.3. Análisis de Datos	75
5.3.1. Análisis de las Agencias de Viajes.....	75
5.3.2. Análisis de las Personas con Deficiencia Auditiva.....	91
5.4. Análisis e Interpretación de Resultados del Cuestionario Aplicado a las Agencias de Viaje (Calle Sagárnaga)	103
5.5. Análisis e Interpretación de Resultados del Cuestionario Aplicado a las Personas con Deficiencia Auditiva	106
5.6. Comprobación de la Hipótesis Planteada	107
5.7. Conclusiones.....	108
5.8. Recomendaciones	113
Bibliografía	
Anexos	



INTRODUCCIÓN

Desde los inicios de la historia del mundo, uno de tantos elementos extraordinarios es la evolución del hombre, ser maravilloso con capacidades y habilidades que procesualmente fueron descubiertas y explotadas. El ser humano de la actualidad está integrado por varios factores como ser la inteligencia, voluntad, libertad y la capacidad de producir con sus manos, interrelacionándose con los demás, es difícil concebir su existencia aislada, no puede vivir sólo.

Sin duda, el desarrollo de determinadas capacidades y habilidades son posibles gracias a los cinco sentidos del ser humano, por ejemplo si éste escucha bien aprenderá fácilmente el lenguaje con el que se comunican en su familia, si el sentido del oído no funciona bien el aprendizaje del lenguaje sería más lento y se le dificultaría la comunicación con los demás. Si una persona no escucha la voz de los demás no podrá hablar de la misma forma que lo hacen las personas que escuchan bien; la comunicación es fundamental para el desarrollo, interrelación y socialización con su entorno.

Las personas se comunican principalmente mediante el lenguaje verbal y no verbal, para ello utilizan determinados códigos y sus sentidos sensoriomotores, sin embargo, existen personas que tienen limitaciones, es el caso de las personas con deficiencia auditiva por ejemplo, mismos que por medio de “códigos especiales” se comunican con su entorno social.

En Bolivia existe un numeroso grupo de personas discapacitadas, entre ellos se encuentran las personas con deficiencia auditiva, que prefieren ser llamados Sordos, Sordas o hipoacúsicos, segmento social considerado en la presente investigación, estas personas se comunican por medio de la Lengua de Señas Boliviana – LSB.

El Turismo es una actividad generadora de ingresos económicos, cada día transitan millones de turistas alrededor del mundo, muchos vienen a Bolivia que tiene una significativa afluencia turística de visitantes nacionales e internacionales, que buscan conocer los diferentes atractivos que tiene el país, ya sea por la influencia de amistades,



familiares o debido a la promoción turística llevada a cabo por agencias de viajes. En este contexto cabe señalar que, hay un sector poblacional que es olvidado, las personas con “deficiencia auditiva” mismas que deberían ser consideradas con mayor impulso ya que contribuyen de manera directa e indirecta en la realización de las actividades turísticas, es importante conocer el aporte que hacen al accionar turístico del Municipio de La Paz.

Se busca que esta investigación aporte y muestre algunos elementos que contribuyan al mejoramiento de la situación actual que atraviesan las personas con deficiencia auditiva en relación a su participación en la prestación de los servicios turísticos ofertados por las agencias de viaje y Turismo, también se busca que a partir de los resultados obtenidos, las instancias correspondientes puedan tomar decisiones oportunas al respecto.

La población meta del estudio fue protagonista en diferentes actividades y acciones más inclusivas, en ese sentido también se han realizado actividades de esparcimiento como paseos turísticos auspiciados por el Gobierno Municipal de La Paz, es necesario remarcar que estas actividades no son constantes y tampoco tienen por finalidad ser sostenibles y/o que de ellas se obtengan ingresos económicos, porque son gratuitas.

Este estudio muestra el estado actual de las agencias de viaje, su prestación de servicios y la interacción con personas con deficiencia auditiva, muestra una visión actual acerca del aporte de estas personas a la dinámica del turismo y cuáles son las oportunidades y facilidades que tiene este grupo social

El estudio está estructurado en cinco capítulos; el primero está referido a la presentación de la problemática, descripción del objeto de estudio y su relación en cuanto a las oportunidades y facilidades que las agencias de viaje brindan a las personas con deficiencia auditiva, desde ambas perspectivas, tanto de las agencias como de las personas con deficiencia auditiva, también, están los objetivos del estudio y se describe



una justificación considerando cuatro aspectos importantes: social, económica, práctica y teórica

El segundo capítulo contiene el marco teórico que sostiene el estudio, también refleja un marco conceptual de aspectos importantes como Turismo, Turismo Accesible, Agencias de Viaje, así también se plantea una concepción de lo que es ser una Persona con Deficiencia Auditiva.

Asimismo se considera la historia y cotidianeidad de las personas con deficiencia auditiva, además de datos estadísticos con información nacional e internacional; la relación del Turismo y las personas con deficiencia auditiva, tomando como referencia diferentes estudios y experiencias realizadas en Bolivia y en el exterior.

En referencia al tercer capítulo, se encuentra el marco legal, las diferentes leyes y articulados que amparan a las personas con capacidades diferentes, también está un análisis acerca de la Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo, normativa nacional e internacional que determina ciertas acciones que se deberían realizar tanto por el Estado como la sociedad civil, deben ser aplicadas tratando de garantizar lo más posible el ejercicio de los derechos de las personas.

El cuarto capítulo describe el marco metodológico de la investigación, refleja el tipo, diseño y método aplicados, además de la respectiva formulación de hipótesis y operacionalización de variables, también está la descripción de la muestra y las técnicas e instrumentos empleados para el logro de los objetivos planteados.

El último capítulo desarrolla el análisis e interpretación de datos principalmente cuantitativos de los cuales se hizo inferencia producto del análisis realizado, además de la presentación de resultados, que de acuerdo a la comprobación de la hipótesis y los



resultados finales se define el alcance de los objetivos conclusiones y recomendaciones del estudio.



CAPÍTULO

I

PRESENTACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA





1.1. Planteamiento del Problema

Durante la última década, Bolivia ha experimentado diferentes cambios sociales, políticos, económicos y culturales, hoy en día se constituye en un país multiétnico y pluricultural, considerándose a la pluralidad como la caracterización más importante de un nuevo Estado. Ahora, la forma en que se encuentran racionalizadas las personas, se plantea por ejemplo la igualdad de sexos, libertad de culto, de expresión, derechos políticos, culturales y otros aspectos.

Sin embargo, a pesar del tránsito positivo a un Estado Plurinacional, la situación sigue siendo adversa para algunos bolivianos, casos de exclusión y discriminación hacia personas con alguna discapacidad son aún evidentes.

Las instituciones y espacios públicos o privados creados para el esparcimiento en diferentes actividades recreativas, lúdicas o deportivas no demuestran una verdadera consideración e interrelación con las personas que tienen algún tipo de discapacidad.

Hablando de empresas que se dedican al esparcimiento y agencias de viaje, éstas tampoco toman en cuenta la situación de las personas con deficiencia auditiva, entre los diferentes paquetes turísticos y otros servicios que se brindan, son excluidas por motivos que aún no se han determinado con certeza, corresponde argüir, que es más fácil trabajar con personas sin discapacidad, asimismo, no se conoce si existe personal del área de Turismo capacitado para que pueda comunicarse, informar, vender un paquete turístico o pueda fácilmente interactuar con ellos.

En el medio social del país, aún no se han desarrollado programas turísticos dirigidos a personas con discapacidad, entre ellas personas con deficiencia auditiva, siendo así en referencia a Bolivia, 50.562 personas de la población son Sordos y en la ciudad de La Paz 11.911 personas tienen problemas para oír.

La Nueva Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia refiere artículos en favor de las personas con discapacidad, contemplando una mejora en su calidad de



vida enfocada en diversos aspectos, los amparan y protegen, asimismo, éstas son aplicadas a los discapacitados de manera general, pero desde un punto de vista turístico, aún no existen leyes que demuestren que las personas con deficiencia auditiva, sean tomadas en cuenta para la realización de actividades turísticas, incluso que disponga la inclusión directa de la población con discapacidad en esta área.

Por un lado, es menester hacer referencia a las empresas de Turismo, éstas no promueven la participación de personas con deficiencia auditiva en los distintos servicios que ofertan, es decir no toman en cuenta a esta población en el momento de la elaboración de diferentes paquetes turísticos, probablemente por la dificultad de trabajar con las mismas, pero también se puede indicar que estas empresas no capacitan a su personal para atender y trabajar con este tipo de población.

Por otro lado, se puede decir que existen personas con discapacidad auditiva que desean realizar una actividad turística, algunas probablemente cuenten con un monto económico considerable para usarlo como capital, pero no fueron motivadas a llevar a cabo alguna experiencia de emprendimiento turístico, otras quizá no cuentan con recursos económicos, pero desearían participar en actividades turísticas, ambas partes no conocen acerca de las oportunidades y facilidades que tienen para acceder y participar en esta dinámica laboral.

La sociedad, las agencias de turismo y otras instituciones que se encargan de difundir, promover y manejar toda esta temática, hasta ahora no han demostrado realizar trabajos sustanciosos que socialmente puedan ser observados, avances de interrelación con este grupo social.

Las personas con deficiencia auditiva tienen dificultades para comunicarse con la sociedad que los rodea, por la dificultad que implica hacer conocer sus ideas, deseos o necesidades. El lenguaje comunicacional emisor - receptor es imprescindible para el desarrollo y disfrute de las diferentes actividades turísticas, el saber de las oportunidades



y facilidades que podrían ofrecer las diferentes agencias de viaje a la comunidad con deficiencia auditiva.

Por tanto el problema central dada la contextualización de la problemática es:

“El desconocimiento de las oportunidades y facilidades que las personas con deficiencia auditiva tienen en relación a su participación en las actividades que brindan los prestadores de servicios turísticos (Agencias de Viajes de la Calle Sagárnaga) del Municipio de La Paz”.

Los ofertantes no toman en cuenta a las personas con deficiencia auditiva que son clientes o turistas potenciales, por otra parte el demandante o cliente potencial no tiene información, noción de la gama de oportunidades y facilidades que una agencia de viajes podría ofrecerle, por ello existe en ambas partes, un desconocimiento de beneficios que podrían generarse.

En consecuencia, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

1.2. Delimitación del Problema.

¿Qué oportunidades y facilidades, tienen las personas con deficiencia auditiva en relación a su participación en las actividades turísticas que brindan los prestadores de servicios turísticos (Agencias de Viajes de la Calle Sagárnaga) en el Municipio de La Paz?



1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar las oportunidades y facilidades que las personas con deficiencia auditiva tienen en relación a su participación en las actividades turísticas que brindan los prestadores de servicios turísticos (Agencias de Viajes de la Calle Sagárnaga) del Municipio de La Paz.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar qué oportunidades y facilidades brindan las agencias de viaje (calle Sagárnaga) del Municipio de La Paz a las personas con deficiencia auditiva.
- Identificar si las agencias de viaje (calle Sagárnaga) consideran a las personas con deficiencia auditiva, un mercado potencial para el desarrollo de sus actividades turísticas en el Municipio de La Paz.
- Identificar la expectativa de las personas con deficiencia auditiva sobre la realización y su participación en actividades turísticas en el Municipio de La Paz.
- Conocer la posibilidad económica que las personas con deficiencia auditiva tienen en referencia a la realización de actividades turísticas en el Municipio de La Paz.

1.4. Justificación

El presente estudio surge por la inquietud de saber cuál es la relación entre los prestadores de servicios turísticos, en este caso agencias de viaje y las personas con deficiencia auditiva, se necesita conocer la interacción que existe entre éstas y los diferentes aspectos como la información que recibe esta población acerca del Turismo, el acceso a las mencionadas actividades, la importancia que las agencias le dan a esta población, conocer la inclusión en los paquetes turísticos de las agencias de viaje entre otros. Aspectos que hasta el presente no se ha explorado con claridad.



1.4.1. Justificación Social

El desarrollo de las actividades turísticas abre el espectro de percepciones y búsqueda de satisfacción de necesidades de las personas que se desenvuelven en este tipo de actividades, por tanto de alguna manera la población con deficiencia auditiva traerá una visión diferente de su entorno rutinario y sensorial.

La falta de información correcta y coherente influye para que el desarrollo turístico tenga limitaciones con respecto a las personas con deficiencia auditiva, éstas desconocen de las oportunidades y facilidades que podrían encontrar al momento de realizar una actividad turística, se muestran algunas actitudes de desconfianza y falta de comunicación por no contar con intérpretes, además de la responsabilidad social que implica conducir a este grupo de personas.

También existe una falta de intereses de grupos particulares, débil apoyo y promoción de una cultura ciudadana que beneficie a las personas con deficiencia auditiva, además de algunas creencias que devienen de educación deficiente, y escasas oportunidades de incorporación de las personas con deficiencia auditiva en una sociedad que desconoce la sordera y sus implicaciones en el aspecto de salud tanto social y cultural, en este caso, la actividad turística.

Las actitudes de irresponsabilidad, indiferencia, apatía, prepotencia, incongruencia, falta de colaboración, temor y desconocimiento retrasan la identificación del problema de desarrollo de la persona, no tomarlo en cuenta, obstaculiza su comunicación e impide su desarrollo, aunque de manera abierta no se observen políticas de atención a esta población, la verdad es que no están incluidos dentro el Turismo, por lo menos en el país, por ello al realizar esta investigación, se busca lograr una mejor comprensión de esta problemática.

La persona con discapacidad auditiva está presente en todos los grupos sociales, nacionalidades y razas, solo es posible colmar sus necesidades con una visión global y una óptica de decidida transformación de la sociedad, modelada sobre la base del tipo de



personas con amplia visión, eso quiere decir que, un Sordo, ciego o un parálítico puede acceder a los servicios turísticos sin que el aspecto económico sea una traba que impida la realización de actividades turísticas como lo hacen las personas sin discapacidad.

Es necesario mencionar inextenso un párrafo extraído del libro de Derechos Humanos que ayudará a ilustrar mejor la perspectiva de una persona discapacitada; *“La idea que se forma en la actualidad de la “normalidad”, excluye a los “otros” pensando que así se denota una amenaza a su ser, se pretenderá abordar esta temática integralmente ello significa que la subjetividad del hombre en nuestros días está formada de lo que creemos ser y de lo que hacemos y mientras no seamos capaces de reconocer a quienes son diferentes a nosotros como iguales, no alcanzaremos el ser del hombre universal”*.¹

1.4.2. Justificación Económica

Las agencias de Turismo en Bolivia, mas propiamente en el Municipio de La Paz aún no han priorizado esta problemática, por tanto no apuestan por realizar una seria inversión como se lo hace en diferentes países de América y otros de Europa como España donde las políticas de atención a las personas con discapacidad se encuentra altamente fortalecida en el marco de un Turismo Accesible.

Esta investigación busca hacer hincapié en la importancia que demanda esta población en diferentes aspectos como ser el área social y económica e incluso por qué no, mencionar el aspecto físico y psicológico que son beneficiosos y pueden ser logrados por medio de un trabajo sistematizado y bien organizado, para lograr que la población con deficiencia auditiva sea insertada en la programación y elaboración de diferentes paquetes turísticos que ofertan las diferentes agencias de viaje y turismo que, con el

¹ DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, México 2002, p. 93

2PEREZ, D. A. 2006. Teoría del turismo. Análisis comparativo. La Paz. Bolivia. 29p.



pasar del tiempo y a través de diferentes experiencias, podría ampliarse a otra población con otro tipo de discapacidad.

1.4.3. Justificación Práctica

Es necesario mencionar que el área del Turismo en el Municipio de La Paz, no ha estudiado de forma práctica la importancia del desarrollo turístico y organizativo de las personas con discapacidad, con esta investigación se logrará determinar y conocer de qué manera las personas con deficiencia auditiva llevan a cabo sus actividades turísticas, ya que no se cuenta con estadísticas fidedignas en relación al turismo interno o externo que las personas con deficiencia auditiva realizan en el Municipio de La Paz; además de conocer los nexos que intervienen en este accionar ya sean medios, estatales, privados o particulares.

1.4.4. Justificación Teórica

Por medio de los resultados del presente estudio se podrán generar nuevas teorías y aplicar diferentes proyectos de promoción turística para incentivar y explotar la demanda de las personas con discapacidad auditiva, los resultados coadyuvarán a que se tomen en cuenta algunas determinaciones en el aspecto institucional, privado y académico.

Incluso será posible ilustrar la currícula de enseñanza a los futuros profesionales de Turismo, proponer la adición de una materia que aborde específicamente la temática del Turismo Accesible y porque no, la formación de guías especializados para trabajar con personas con deficiencia auditiva.



CAPÍTULO

II

MARCO TEÓRICO





La presente investigación se sustenta en base a los siguientes conceptos y definiciones de términos que ayudarán a comprender el tema de estudio, siendo de vital importancia la teoría considerando distintos enfoques y autores.

2.1. El Turismo

La definición aceptada actualmente es la que se elaboró en 1991 por la Organización Mundial del Turismo (OMT): *“El turismo comprende conjuntamente el desplazamiento y las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias, así como las relaciones que surgen en ellos; en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año y mínimo de 24 horas (pernoctando en el destino); principalmente con fines de ocio, por negocios y otros.”*²

Para fortalecer la concepción del Turismo es importante conocer el concepto planteado por el Vice Ministerio de Turismo de Bolivia: *“El concepto de turismo es más limitado que el de viajes, ya que se refiere a tipos específicos de viajes: los que realiza un viajero a un lugar distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal que no sea ser empleado por una entidad residente en el lugar visitado. Las personas que realizan estos viajes se consideran visitantes. Por lo tanto, el turismo es un subconjunto de los viajes, y los visitantes un subconjunto de los viajeros en los ámbitos tanto interno como internacional. En la balanza de pagos y en el Sistema de Cuentas Nacionales se utiliza la misma definición y se realiza una distinción de ambos términos, lo cual es fundamental para intercambiar y conciliar datos provenientes de estas diferentes fuentes con objeto de medir los movimientos y el gasto de los viajeros y visitantes internacionales.”*³

²PEREZ, D. A. 2006. Teoría del turismo. Análisis comparativo. La Paz. Bolivia. 29p.

³MINISTERIO DE CULTURAS Y TURISMO-VICEMINISTERIO DE TURISMO.2013.Encuesta de gasto del turismo interno en Bolivia. La Paz.Bolivia.Ramal.SRL.Consultores.17-18p.



Con el transcurrir del tiempo la actividad turística se fue desarrollando con mucha celeridad, hoy en día genera réditos económicos considerables para los países, mediante una planificación adecuada del Turismo, de manera que se desarrollen diferentes actividades programadas para el deleite, disfrute y goce de los turistas con discapacidad auditiva.

*“De los diversos atractivos sean estos naturales o culturales que posee un país y percibiendo que en el año 1963 se afronta el primer reto de accesibilidad por parte de técnicos y diseñadores e incluso los poderes públicos en el Congreso internacional para la supresión de Barreras Arquitectónicas, llevado a cabo en Suiza. Tomándose en cuenta el término de accesibilidad y la inclusión de este grupo de personas a la población”.*⁴

Desde entonces, por parte de diversos organismos se realizan actividades para mejorar el nivel de atención de las personas con discapacidad. Es necesario remarcar que, una persona discapacitada tiene el mismo derecho que otra persona sin discapacidad para acceder a todos los espacios que tiene un país. En 1990 la OMT asocia los términos accesibilidad y turismo por primera vez.

2.2. El Turismo Accesible

Según la Organización Mundial del Turismo el Turismo Accesible es “aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos”. Posibilita que las personas con discapacidad permanente o temporal, cuenten con condiciones adecuadas de seguridad y autonomía para el desarrollo de sus actividades en

⁴SALAZAR I, M; GARRON M., A. 2006. Turismo accesible en el centro de la ciudad de La Paz. La Paz, UMSA, 23p.



diferentes ámbitos físicos, en la prestación de servicios y en los sistemas de comunicación.

Estos conceptos materializados en la realidad cotidiana, provocan que aquellas personas con discapacidad, obtengan plena integración desde la óptica funcional y psicológica, mediante la práctica de actividades turísticas y de recreación, generando así satisfacción individual y social, en el destino que visita, creándose un hábitat integrador y de inclusión.⁵

Complejo de actividades originadas durante el tiempo libre orientado al turismo y la recreación que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de aquellas personas con capacidades restringidas obteniendo durante las mismas una plena satisfacción individual y social del visitante del destino turístico.⁶

El Turismo Accesible puede ser realizado por cualquier persona sin distinción de edad, con discapacidad permanente o transitoria, asimismo se tiene un concepto más amplio de esta temática que indica lo siguiente:

Turismo Accesible es aquel turismo que pueda realizar cualquier persona, sin distinción de edad, discapacidad o accidente, se trata de un turismo para todos, donde no hay impedimentos para llevar a cabo tareas concretas de determinada actividad turística. En la Conferencia Mundial sobre Turismo Accesible de 1991 (Gatwick, Inglaterra) se pone de manifiesto el concepto "TURISMO PARA TODOS".

Todos los productos turísticos, equipamientos y prestaciones de servicios turísticos deben hacerse accesibles para todos y todas, incluyendo a las personas con movilidad reducida.

La integración social de toda persona al ocio, actividades culturales, intercambio con otros modos de vida, deporte, artes, viajes entre otros es un derecho. La falta de

⁵ZUKER, MARIO. Director de escapadas Argentinas. www.escapadas argentina

⁶SALAZAR I., M; Garrón M., A. 2006. Turismo accesible en el centro de la ciudad de La Paz. La Paz, UMSA. 23p.



accesibilidad en espacios públicos de las ciudades e instalaciones turísticas, elimina muchas de las alternativas que una persona con movilidad reducida puede disfrutar.

“Una persona con Movilidad Reducida es toda persona cuya movilidad esta reducida a efectos de la utilización de un medio de transporte debido a cualquier deficiencia física causada bien sea por la edad, por la enfermedad o accidente o por deficiencia mental, ya sea esta deficiencia permanente o temporal. Y que necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todos los usuarios”⁷

Las personas con movilidad reducida son:

- Niños, limitados en transitar, acceder y utilizar la ciudad.
- La tercera edad (el 10 - 12 % de la población es mayor a los 60 años)
- Los discapacitados (el 10 % de la población según UNESCO)
- Los discapacitados transitorios: mujeres embarazadas, personas con accidentes menores.

2.2.1. Tipos de Accesibilidad

Un turismo de "Calidad" es igual a un Turismo Accesible, para ello se considera los siguientes tipos de accesibilidad con los que una ciudad puede llegar a ser accesible para todas y todos.

a) Accesibilidad Arquitectónica

Tiene que ver con accesos fáciles a edificios públicos o privados de un centro urbano o comunidad. Si nos referimos a la mejora de la planta turística de las ciudades, por ejemplo, los museos en general, no son accesibles a personas con movilidad reducida, no podrían visitar los diferentes niveles que tiene este tipo de establecimientos; no existen

⁷http://www/fundacionbelen.org/base_datos/movilidad_reducida



en los museos, en general, rampas o ascensores de comunicación entre niveles, en muchos casos, las muestras representativas son muy altas y/o con indicaciones poco legibles para niños o personas en sillas de ruedas.

b) Accesibilidad Urbanística

Se llama así a la accesibilidad y facilidad de tránsito en los espacios públicos de una ciudad. Por ejemplo, en varios sectores de la ciudad no se puede caminar, las aceras son angostas, el tránsito peatonal y vehicular es muy denso, varias plazas no tienen rampas las pasarelas en general no tienen un diseño adecuado, la señalización es confusa. Los rebajes de aceras no han sido realizados con una asistencia técnica correspondiente.

c) Accesibilidad del Transporte

Los sistemas y modos de transporte en las terminales interprovinciales improvisan espacios de estacionamiento, en muchas de estas no existe el espacio y equipamiento adecuados para ello, están ubicadas en lugares conflictivos entre mercados lugares de alto tráfico vehicular, ello hace dificultoso el tránsito del peatón, mucho más para los ancianos, niños y las personas con discapacidad.

La terminal interdepartamental de La Paz adecuó sus ingresos para las personas con discapacidad física, sin embargo, los buses de las diferentes empresas que trabajan en la terminal, no tienen adecuados sus ingresos.

En el transporte urbano de la ciudad de La Paz, no existe un solo bus, minibús, taxi o trufi que haya sido adaptado para personas con movilidad reducida.



Los buses incorporados por la alcaldía desde el 2014 en la ciudad de La Paz, denominados Puma Katari tienen como una de sus prioridades la atención preferencial a las personas de la tercera edad como también a las personas con discapacidad.

Así mismo es importante mencionar que, el Gobierno de Bolivia llevó a cabo la incorporación de un medio de transporte denominado Teleférico que además de unir a dos ciudades, cumplen un servicio social importante, es un medio de transporte muy atractivo, turistas nacionales y extranjeros pueden pasear y apreciar la belleza de una de las siete ciudades consideradas mundialmente como maravillosa, La Paz, felizmente este servicio está adecuado para personas con movilidad reducida.

d) Accesibilidad de Comunicación

Se llama así a la capacidad y facilidad que una persona debe tener para desarrollar procesos de comunicación efectivos.

Por ejemplo, la Empresa de Correos de Bolivia ubicada en el edificio de telecomunicaciones tiene espacios accesibles para la mayoría de las personas pero la movilidad reducida no es visibilizada, ni atendida. Una persona con movilidad reducida no puede llegar al nivel donde se encuentran las casillas y los cajones postales porque no existe un ascensor o montacargas que comunique la planta baja con ese nivel.

También, los distintos negocios de Internet y de cabinas telefónicas no tienen la mínima intención o preocupación para facilitar sus accesos a personas con movilidad reducida.



e) Accesibilidad Social

Consiste en las oportunidades y capacidades de las personas de distintas edades, condiciones físicas y económicas, poder relacionarse con las demás, sin ningún tipo de discriminación. *Es visible que las familias han relegado a las personas de la tercera edad, más aún a las personas con movilidad reducida, limitando sus niveles de sociabilidad.*⁸

De acuerdo a los conceptos anteriormente planteados, se puede indicar que desde el 2011 hasta la actualidad, en cuanto a los enfoques de accesibilidad, aún continúan siendo los mismos para las personas con movilidad reducida y si hubieron cambios no son suficientes, por tanto, también se puede mencionar de manera más objetiva que la población que se estudia en el presente trabajo se encuentra aún con barreras que les impiden desarrollar actividades turísticas, por ejemplo la falta de interacción, el aspecto comunicacional y la falta de difusión acerca de la importancia del Turismo, como un área determinante para el desarrollo del país.

2.3. Definición de Agencias de Viaje

Las agencias de viajes resultan especialmente útiles para la contratación o utilización de servicios de viajes, puede ser para varios días en el extranjero o al interior del país, estas agencias facilitan los trámites con las compañías foráneas y resuelven los problemas derivados del alojamiento, guía turística u otros aspectos. Por lo tanto, es necesario mencionar el concepto básico de agencia de viajes:

“Una agencia de viajes es una empresa de servicios turísticos que actúa como intermediaria entre las personas que requieren desplazarse y prestadores de servicios

⁸GUTIERREZ, A. J. 2011. Guía metodológica para el ordenamiento turístico urbano. Carrera de Turismo. La Paz:UMSA. 40-45p



turísticos específicos, proporcionando orientación y asesoría en los casos correspondientes”⁹

El Viceministerio de Turismo plantea este concepto; *“Se consideran Agencias de Viajes y Turismo, a las personas jurídicas, que se dediquen a la organización, promoción, representación y comercialización del servicio turístico, bien sea en forma directa o como intermediarios entre los usuarios y los prestadores de servicios turísticos tanto nacionales como internacionales”*.¹⁰

Funciones de las Agencias de Viaje

Las agencias de viaje son empresas que desempeñan dos tipos de funciones; por un lado son intermediarias entre el prestador de servicios turísticos y el turista, por otro lado son integradoras y vendedoras de servicios y productos turísticos propios o de otras empresas.

a) Importancia de las Agencias de Viaje para el Desarrollo del Turismo

Las empresas de viaje se constituyen en promotoras del Turismo, al manejar un flujo constante de pasajeros a nivel nacional e internacional.

Una agencia de viajes tiene la capacidad de “integrar” en lo que se conoce como “Paquete o Excursión”, es un producto turístico que generalmente cubre una gran parte de las necesidades del cliente, satisfaciendo sus deseos de viaje, independientemente de los motivos por los que son realizados.

⁹PEREZ ARIAS, Dorys. 2006. Teoría del turismo. Análisis comparativo. La Paz. Bolivia. 161p

¹⁰MINISTERIO DE CULTURAS Y TURISMO-VICEMINISTERIO DE TURISMO.2013.Encuesta de gasto del turismo interno en Bolivia. La Paz. Ramal. SRL. Consultores.20p.



b) Clasificación Según El Tipo de Operación

Existen tres tipos; están las Operadoras, son agencias de viaje que integran y operan sus propios servicios turísticos, elaborando un producto llamado excursión o paquete, el cual es ofrecido y vendido directamente a otras agencias de viajes y no directamente al público. Otra de las características de las agencias operadoras es que muchas de ellas cuentan, en propiedad, con parte del equipo e instalaciones para proporcionar servicios de hospedaje y transporte.

Luego están las Mayoristas, que son agencias de viajes que venden sus paquetes o excursiones directamente a otras agencias y de manera directa al público, o bien adquieren los productos de otras operadoras y los servicios turísticos de otras empresas de servicios que los ofrecen.

Por último se tiene a las Minoristas, son las que venden directamente al público servicios y productos turísticos que operan o generan otras agencias y empresas de servicios; por lo tanto no tienen propios paquetes o excursiones.

c) Clasificación Según el Tipo de Mercado

Existen tres tipos: Nacional, son agencias de viaje que atienden al Turismo que reside dentro de un territorio. De exportación o emisoro, son las que atienden al Turismo que reside en el territorio y viaja hacia otros países. Finalmente está el receptor, son las que atienden al Turismo que reside en otros países y viaja dentro del territorio.



2.4. Historia de las Personas con Deficiencia Auditiva

2.4.1. Historia de las Personas con Deficiencia Auditiva en el Ámbito Internacional

Desde un punto de vista positivo y negativo en la historia del sordo se destaca por ser negativo, con personajes y hechos nefastos, se podría considerar personaje interesante; Aristóteles, quien *consideraba que los sordos al no poder hablar eran incapaces de poder pensar*; los llamaba por este motivo; “sordomudos”, término que aún es utilizado pero que está totalmente errado, ya que el problema del sordo no está en no poder hablar, sino, en no poder escuchar.

2.4.2. Cronología de Sucesos

Entre el 490 - 430 AC, en Roma los padres podían sacrificar (asesinar) a sus hijos se creía que los sordos eran igual a los discapacitados mentales.

En el siglo V – DC, los sordos no podían heredar, ni ir a la iglesia. Platón en su obra, La República plantea que los sordos eran incapaces de aprender, pero merecían el amparo de la República.

Los romanos en sus leyes hacían referencia a la inhabilidad de los sordos. Existen antecedentes escritos de educación para niños sordos en el siglo XVII la educación del sordo paso a cobrar importancia con el iluminismo del siglo XVIII.

En 1500 DC, Girolamo Cardamo, médico italiano, tenía un hijo sordo, dijo que los sordos podían recibir educación (podían aprender a leer y escribir).

En 1550, el monje Pedro Ponce de León (1520 - 1584), fue el primer maestro de sordos, enseñaba a los sordos ricos (hijos de familias nobles), a leer, escribir, hablar, matemática y a rezar.



En 1620, Bonet publica un libro: El arte de enseñar a hablar a los mudos.

En el siglo XVIII en Francia, el Abad de L’Epe (1712 – 1789) funda la 1ª escuela pública para sordos. L’Epe aprende lenguaje de señas, crea un sistema de signos.

En 1778, en Alemania, Heineken es el fundador y director de la primera escuela pública oralista para sordos.

En 1785, los alumnos Sordos aprendían lengua escrita y lengua de señas francesa. En la escuela había maestros sordos: Massieu y Clerc.

Pugna de métodos. Método oral aplicado por Heinicke (Alemania). Método gestual, difundido por el Abate L’Epe en Francia y el método combinado experimentado por Braidwood en Inglaterra. Según Ackers cien años después estos tres autores serían considerados como fundadores de la educación del sordo.

Piaget y Vigostky aportaron a la evaluación del enfoque acerca de los sordos.

Juan Pablo Bonet publicó en 1620 el libro llamado “reducción de las letras y arte para enseñar a hablar a mudos”. Bonet insistía en la importancia de los alfabetos manuales. Según Evans (1982) el alfabeto de Bonet no sería sino una adaptación de un alfabeto italiano publicado por Rosselius en 1579.

Delgarno en 1680 publicó un alfabeto manual que usaba ambas manos con el nombre de dactilología.

En 1850, en las escuelas habían muchos maestros sordos, la educación era bilingüe: lengua oral y lengua de señas.



En 1870, las escuelas italianas usaban el método oral y la lectura labial.

En marzo de 1872, se crea la primera Asociación Italiana de Sordos.

En 1872, Tomas Péndola en Italia, ordenó aplicar el método oral.

En 1873, se realizó el I Congreso de maestros italianos de sordos, en aquella ocasión se aprobó y se comenzó a aplicar el método oral.

En 1879, se realizó el Congreso de maestros franceses, el Abad Guerin pide que se enseñe con lengua de señas.

En Siglo XIX 1880, en el Congreso de Milán en Italia, eligieron el método oral o gestual. Los maestros sordos no pudieron votar. Ganó el oralismo, se prohibió la lengua de señas en las escuelas.

En 1889, en el Congreso Internacional de Sordos, se dividen los sordos y los oyentes.

En 1977, se organiza la primera conferencia de la Federación Mundial de Sordos, denominada (Sordera y familia) evento que contó con tres intérpretes que usaron el Sistema de Señas Internacional - SSI.

En 1985, la UNESCO reconoce oficialmente a las lenguas de señas.

Edith Fitzgerald produjo en 1926 un sistema para el desarrollo de patrones sintácticos estructurales en el habla de los niños sordos. Sistema que llevaría el nombre de "Clave Fitzgerald".



Para Meadow 1980 la sordera puede ser definida no tanto en función de la pérdida auditiva sino fundamentalmente en términos de la dificultad para la adquisición natural de la lengua oral.

2.4.3. Las Personas con Deficiencia Auditiva en el Ámbito Nacional

A fines de los años 20 comienza la educación especial en Bolivia. Las aéreas que comenzaron a ser atendidas fueron la ceguera y la sordera.

Ley del 25 de septiembre de 1945 promulgada por el Presidente Coronel Gualberto Villarroel mediante el cual se crea el Patronato Nacional de ciegos y sordomudos. Patronato que se convirtió en 1946 en el Instituto para ciegos y sordomudos, nombrándose a Alberto Santander Fernández, como director de dicho instituto.

En 1947 Alberto Santander viajó a EEUU en el marco del programa Cooperativo de Educación con Bolivia. El profesor Santander realizó estudios de especialización en el Gallaudet College de Washington donde obtuvo el título de Máster en la educación de niños sordos. A su retorno de EEUU el profesor Santander organizó el primer centro de atención educativa a niños sordos, los primeros ocho alumnos fueron Federico Jurado,

Roberto Torrico, Waldo Fiorito, Germán Barrientos, Raúl Orellana, Irene Molina, Justina Delgado y Pacífico Santander. El gobierno de Venezuela donó un terreno en la zona de obrajes para la construcción del centro.

Se organizó un programa de vacaciones escolares, organizándose la Primera colonia para niños ciegos y sordos en la localidad de Tarata de Cochabamba

La congregación de madres Rabasco del Corazón de Jesús y María se hizo cargo del Instituto de La Paz, simultáneamente se abrió el internado para niñas sordas.



En base al Patronato Nacional de Ciegos y Sordomudos se creó el Departamento Nacional de Rehabilitación y Educación Especial en el gobierno del Dr. Víctor Paz Estenssoro el 1 de julio de 1954.

Por determinación del presidente Dr. Hernán Siles Suazo en noviembre de 1956 se concede una extensión de 15 mil metros cuadrados de terreno para la construcción de un moderno edificio para el instituto de educación especial en la Zona de Obrajes.

El Dr. Leonard M Elstad y el Mr. William McClaure, crearon condiciones para que un maestro boliviano lograra obtener los conocimientos necesarios para la organización del sistema de educación a niños sordos en Bolivia. Celia de Vargas encargada de dactilología y lectura facial en el Instituto de educación especial sección sordos.

En la década de los 70 llegan a Bolivia, Roberto & Norah Powlison y Catalina Sinclair (misioneros cristianos) quienes comenzaron a difundir el ASL (American Sign Language) con el afán de ganar a los sordos para Cristo y de apoyar su formación educativa. Las obras misioneras dieron lugar a la creación de la escuela "logos" en Riberalta (la primera institución en educación especial creada en el área rural y el Centro cristiano para Sordos Vinto en Cochabamba).

A fines de la década de los 80 y principios de los 90 se darían hechos de gran importancia en el desarrollo de la lengua de señas, es así que a raíz de las conclusiones emanadas en el Encuentro de educadores especiales para sordos (Cbba - 1988), se encomienda a Miguel Ángel Larrazábal la elaboración del "Primer Libro de Señas en Bolivia" (Ministerio de Educación, Marianela Mollinedo, Coordinadora Nacional de Educación Especial)

En 1989 en el Primer Congreso de la Educación del Sordo, realizado en La Paz, evento al cual asistieron las asociaciones de sordos, se presentó la versión del Primer



Libro de Señas en Bolivia (a los sordos) y posteriormente se invita a Raymond Bradley (sordo) a participar en la revisión de este documento. El documento final sería impreso en 1992. Un sordo dibujante de La Paz, Carlos Rodríguez participo en la elaboración del libro (y un equipo de sordos y oyentes en Cochabamba)

En 1992 se presentó el Primer Libro de Señas en Bolivia. Los eventos previos a este proceso fueron los acontecidos desde 1993 revisión indicadores de la Lengua de Señas en el contexto histórico boliviano.

Desde 1986 comienza una de las investigaciones básicas sobre el lenguaje de señas en nuestro país. Varios trabajos en 1987 de dactilología como abordaje comunicacional.

En 1989 se hace una revisión exhaustiva de señas de varios países, en 1993 se inicia el proceso de revisión del libro 3 años de labor viajando por todo el país desde Tarija a Cobija.

En 1998 se crea El Comité Interinstitucional de la Lengua de Señas CILS. Ente responsable de la investigación de la LSB, Organización de cursos de la LSB, capacitación de profesores sordos de LSB y elaboración de materiales.¹¹

2.5. La Deficiencia Auditiva

Son las personas que tienen una pérdida en la audición, es aquella que no escucha, esto puede suponer una diversidad de problemas en sus intercambios comunicativos, ello requiere una intervención, medica audiológica y educativa, dependiendo todo ello de las características de la sordera, como el grado de pérdida, la causa de la misma o su momento de inicio.

¹¹ LARRAZABAL, M. A. 2010. programa nacional tukuy pacha., terre des hommes . Holanda 87-90



El aparato auditivo puede verse afectado anatómicamente y funcionalmente por diversas causas, provocando disminución en la capacidad de percibir los sonidos del ambiente. Una primera aproximación en la definición auditiva, principalmente basada en las dificultades que se presentan para la adquisición del lenguaje oral, establece dos categorías:

La audición es deficiente (35 69 dB ISO) pero resulta funcional para la vida ordinaria, se hace difícil pero no imposible, la adquisición del lenguaje oral por vía auditiva, generalmente, con la ayuda de aparatos auditivos. Es habitual que vayan acompañadas de deficiencias de articulación y vocabulario principalmente.

2.5.1. Sordera

La audición no es funcional para la vida cotidiana (70 dB ISO o más) y no posibilita la adquisición del lenguaje oral vía auditiva aunque sí por vía visual.¹²

Para mayor referencia de lo que se encierra bajo el concepto de deficiencia auditiva, es necesario precisar que bajo este y otros rótulos afines como hipoacusia o sordera entre otras, se agrupan los sujetos entre los cuales no existen grandes diferencias, que los procesos de rehabilitación, educación, evolución y pronóstico pueden seguir caminos muy diferentes.

Desde la intervención quirúrgica en una sordera conductiva a un implante coclear, en otra perceptiva al desarrollo de alguno de los sistemas de comunicación; lenguaje de signos, lectura labial, palabra completada, aprovechamiento de resultados auditivos, comunicación bimodal para paliar y compensar pérdidas o faltas de percepción auditiva.

Estas diferencias y la agravación de sus efectos son consecuencia de distintos factores como la localización de la lesión, el grado de la pérdida de audición, el momento que se produce la pérdida y la detección temprana.

¹²MERCK, S. D. 1997. Manual Merck. Océano grupo. Editorial S.A. 1063p



El nivel intelectual, la implicación familiar y las alteraciones asociadas, son aspectos que también influyen en el desarrollo de la persona con discapacidad auditiva, contribuyen a aumentar las diferencias. Por eso es posible encontrar personas hipoacúsicas con una pérdida de hasta 40 dB que se comportan como sordos profundos de más de 90 dB y viceversa.

La conjunción de varios factores negativos como aparición muy temprana, pérdida elevada o un ambiente familiar poco estimulante hacen que las consecuencias puedan tener mucha mayor gravedad para quien la padece.

2.5.2. Tipos y Causas de Deficiencias Auditivas

Existen tres tipos de deficiencias auditivas:

a) Pérdidas Auditivas Conductivas

Se producen cuando existe daño o complicaciones del oído externo y medio. La acumulación de cera en el canal auditivo puede causar una pérdida auditiva de la audición, lo mismo que las enfermedades que dejan fluidos o residuos.

Algunas niñas y niños nacen con el canal auditivo incompleto o mal formado, de igual manera pueden aparecer pérdidas auditivas si la membrana del tímpano no se mueve adecuadamente.

Como su nombre lo indica las pérdidas conductivas se relacionan con problemas de la conducción por transmisión de las vibraciones del oído interno. Generalmente el resto del sistema auditivo suele estar intacto y las personas que sufren pérdidas conductivas pueden beneficiarse recibiendo un tratamiento médico o quirúrgico o ya sea utilizando aparatos auditivos.



b) Pérdidas Auditivas Sensorineurales

Implican daños en las fibras nerviosas y demás mecanismos del oído interno provocando que el sonido llegue al cerebro de manera distorsionada o que no llegue en absoluto ya que la cóclea es la encargada de enviar la información nerviosa al cerebro donde se procesa e interpreta.

Lamentablemente la mayoría de estas pérdidas no se pueden corregir por medio de una cirugía o medicación.

c) Pérdida Auditiva Mixta

Las pérdidas auditivas pueden ser bilaterales si se presenta, en ambos oídos y unilaterales si afecta un oído. Por lo general aquellas niñas y niños que presentan una deficiencia auditiva unilateral, aprenden a hablar y a utilizar el lenguaje sin mayores dificultades, sin embargo es común observar problemas en la percepción o captación de sonidos y el lenguaje en ambientes ruidosos.

Keller y Bundy (1980) a través de sus estudios con niñas y niños con pérdidas unilaterales evidenciaron que los mismos podrían estar en desventaja en la adquisición de determinadas aptitudes académicas.

2.5.3. Causas de las Deficiencias Auditivas

Las causas de las pérdidas auditivas se suelen clasificar en exógenas y endógenas.

a) Las Causas Exógenas

Están relacionadas con factores exteriores al organismo que reducen la capacidad del sistema auditivo para recibir y transmitir los sonidos. Ejemplos de causas exógenas pueden ser algunas enfermedades, intoxicaciones o lesiones.



b) Las Causas Endógenas

Son aquellas relacionadas con la herencia se mencionan las principales causas de deficiencias auditivas:

—La rubeola materna es la más frecuente en la población infantil aunque no es grave produce deficiencia auditiva, visual, alteraciones cardíacas y una variedad de anomalías en el feto.

—La herencia se ha comprobado que algunas alteraciones auditivas son congénitas pues en la familia hay antecedentes de pérdida auditiva.

—El nacimiento prematuro y complicaciones en el embarazo, parecen aumentar el riesgo de la sordera y otras deficiencias.

—La meningitis es la principal causa de alteraciones por una infección bacteriana que destruye el aparato acústico del oído interno provocando una pérdida auditiva profunda y desequilibrio.

—La otitis media causa importante de deficiencia auditiva se refiere a una inflamación en el oído medio, puede causar una sordera conductiva.¹³

2.5.4. Niveles Establecidos de Sordera

Se ha establecido que la pérdida auditiva de una persona se describe con las palabras: ligera, leve, moderada, grave y profunda, según el nivel promedio de audición, en decibelios en todas las frecuencias más importantes del habla inteligible.

¹³ ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA CON HIJOS DISCAPACITADOS LOS PIPITOS.2007.Deficiencia Auditiva. Managua, Nicaragua. 6-11p.



a) Pérdida Auditiva Ligera

Presentan dificultad para oír sonidos remotos o para oír conversaciones distantes pero no tienen dificultad en su desenvolvimiento cotidiano (27 A 40 dB, pérdida ligera).

b) Pérdida Auditiva Leve

Son personas que comprenden conversaciones a una distancia de 1 a ½ metros de distancia (cara a cara), puede perder hasta el 50% de las conversaciones si las voces son remotas o no se encuentran en línea de visión. Asimismo puede presentar un vocabulario limitado e irregularidades en el habla (41 a 55 dB).

c) Pérdida Auditiva Moderada

Son aquellas que comprenden solamente conversaciones en voz alta, las mismas tienen cada vez más dificultades en conversaciones grupales presentan dificultad en el uso y comprensión del lenguaje por lo tanto su vocabulario es limitado (56 a 70 dB).

d) Pérdida Auditiva Grave

Estas personas escuchan las conversaciones en voz alta a medio metro de distancia, identifica algunos sonidos del ambiente, son capaces de discriminar vocales pero no todas las consonantes. El lenguaje y el habla son seriamente disminuidos (71 a 90 dB).

e) Pérdida Auditiva Profunda

Estas personas escuchan algunos sonidos altos, pero es consciente de las vibraciones más que del modelo tonal, se vale más de la visión que la audición como medio fundamental de comunicación el lenguaje y el habla se encuentran seriamente disminuidos o deteriorados (91dB o más).

2.5.5. Causas de los Defectos de Audición y la Sordera

Las causas de la pérdida de audición y la sordera se pueden dividir en congénitas y adquiridas.



a) Causas Congénitas

Las causas congénitas hacen que la pérdida de audición esté presente en el momento de nacer o aparezca poco después. La pérdida de audición puede ser debida a factores hereditarios y no hereditarios o a algunas complicaciones durante el embarazo y el parto, como:

- Rubéola materna, sífilis u otras infecciones durante el embarazo.
- Bajo peso al nacer.
- Asfixia del parto (falta de oxígeno en el momento del alumbramiento).
- Uso inadecuado de medicamentos ototóxicos (como aminoglucósidos, medicamentos citotóxicos y antipalúdicos y diuréticos) durante el embarazo.
- Ictericia grave durante el periodo neonatal, que puede lesionar el nervio auditivo del recién nacido.

b) Causas Adquiridas

Las causas adquiridas pueden provocar pérdida de la audición a cualquier edad:

—Algunas enfermedades infecciosas como la meningitis, el sarampión y la parotiditis pueden ocasionar defectos de audición, principalmente en la niñez, pero también en época posterior de la vida.

—La otitis crónica, que generalmente se manifiesta por supuración ótica, puede causar pérdida de audición. En algunos casos esa infección puede acarrear también complicaciones graves e incluso potencialmente mortales, como absceso cerebral y meningitis.

—La presencia de líquido en el oído (otitis media) puede causar pérdida de audición.



—El uso de medicamentos ototóxicos a cualquier edad, por ejemplo, antibióticos y antipalúdicos, puede provocar daños en el oído interno.

—Los traumatismos craneoencefálicos o de los oídos pueden causar pérdida de audición.

—La pérdida de audición relacionada con el envejecimiento (presbiacusia) se debe a una degeneración de las células sensoriales.

—La obstrucción del conducto auditivo por la acumulación de cerumen o el encajamamiento de cuerpos extraños puede causar pérdida de audición a cualquier edad. Ese trastorno suele ser leve y se puede corregir fácilmente.

—Entre los niños, la otitis media crónica es la principal causa de pérdida de audición.

2.5.6. Impacto de la Pérdida de Audición

a) Impacto Funcional

Una de las principales consecuencias de la pérdida de audición es la incapacidad de la persona afectada para comunicarse con otros. El desarrollo del lenguaje oral se suele retrasar en los niños con sordera.

Los defectos de audición conductivos se pueden prevenir mediante prácticas higiénicas para cuidar los oídos y la audición. Se los puede tratar apropiadamente mediante la detección temprana, seguida del tratamiento médico o quirúrgico que corresponda.



La pérdida de audición y las enfermedades del oído, como la otitis media, pueden tener efectos muy perjudiciales en el rendimiento escolar de los niños. Sin embargo, cuando se ofrece a las personas que padecen pérdida de audición la oportunidad de comunicar, estas pueden desenvolverse en igualdad de condiciones. La comunicación puede tener lugar mediante el lenguaje oral o escrito o mediante el lenguaje de signos.

b) Impacto Social y Emocional

El acceso limitado a servicios y los problemas de comunicación pueden tener una repercusión importante en la vida cotidiana, y provocar sentimientos de soledad, aislamiento y frustración, sobre todo en las personas mayores que padecen pérdida de audición.

Si una persona con sordera congénita no ha tenido la oportunidad de aprender en la infancia el lenguaje de signos, puede sentirse muy excluida de la vida social.

c) Impacto Económico

En los países en desarrollo, los niños con pérdida de audición y sordera rara vez son escolarizados. Asimismo, entre los adultos con pérdida de audición la tasa de desempleo es mucho más alta, y un elevado porcentaje de los que tienen trabajo ocupa puestos de categoría inferior a los de la fuerza de trabajo en general. La mejora del acceso a la educación y a los servicios de reeducación profesional, y la promoción de la toma de conciencia entre los empleadores permitirían que descendieran las tasas de desempleo de los adultos con pérdida de audición.

Además del impacto económico que tiene a nivel individual, la pérdida de audición repercute considerablemente en el desarrollo socioeconómico de las comunidades y los países.



2.5.7. Limitaciones que Sufren las Personas con Deficiencia Auditiva

La ausencia o el insuficiente desarrollo de la función auditiva limita en el aprendizaje para una correcta expresión, oír implica hablar quien no oye antes de adquirir el lenguaje no lo desarrollará; quien oye mal, hablara mal, quien oye poco hablara poco; la interrelación e introducción en el lenguaje es absoluta.

Esta deficiencia afecta gravemente en su maduración, crecimiento psicológico y emocional así como sus mecanismos de ajustes con el medio.

El adulto sordo puede manifestarse pesimista, desconfiado, deprimirse con facilidad, no como un rasgo de su carácter sino por la pérdida de su relacionamiento con el medio; incluso se ha comprobado que personas sordas que por la deficiencia auditiva se encuentran en desventaja al adquirir actitudes lingüísticas pese a poseer inteligencia y capacidades superiores.

La deficiencia auditiva influye en la educación, el aprendizaje y el desarrollo psicológico emocional y social, la mayoría de los sordos poseen una capacidad intelectual normal el mismo que se limita o no se desarrolla porque no encuentran oportunidades óptimas para interactuar con las demás personas y con el medio que les rodea.¹⁴

2.5.8. Comunicación y Lenguaje

a) Definición de Comunicación

La comunicación es un proceso mediante el cual se transmite información, y se manifiestan sentimientos, pensamientos y emociones que puede ser transmitida cuando dos o más personas interactúan verbalmente, se produce una situación comunicativa tomando en cuenta los siguientes elementos básicos:

— Emisor; quien emite el mensaje, habla o escribe.

¹⁴MERCK, S. D. 1997. Manual Merck. Océano grupo. Editorial S.A. 1063p



—Receptor; quien recibe el mensaje, quien escucha o lee.

—Mensaje; lo que se transmite del emisor al receptor.

b) Tipos de Lenguaje

La personas pueden comunicarse de dos formas; verbal (con palabras) y no verbal (sin palabras).

—El lenguaje oral, es la capacidad de representar con palabras lo que pensamos, sentimos y necesitamos. La palabra hablada es representada con sonidos.

—El lenguaje escrito, es la palabra escrita (representada con letras) requiere de un texto impreso acceden a ello quien sabe leer y escribir.

—Lenguaje no Verbal, es la capacidad de representar sin palabras lo que nos rodea, lo que pensamos, lo que sentimos y necesitamos entre ellas está la mímica gestual, señas y dibujo.

—Lenguaje Mímico Gestual, es la comunicación a través de la expresión corporal (expresiones de la cara, mirada y movimiento de las manos).

Es necesario remarcar que todos estos conceptos han sido elaborados por: Asociación de Padres de Familia con hijos Discapacitados "Los Pipitos".¹⁵

2.6. Relación del Turismo y las Personas con Discapacidad

Las personas con limitaciones físicas y sus grupos familiares de pertenencia constituyen un segmento de mercado por demás interesante desde el punto de vista comercial, como demandantes de bienes y servicios, pero le interesa verdaderamente a alguien competir por este mercado altamente deseable y rentable?, es común decir que las personas con capacidades restringidas erróneamente se dice que son pocas, pero en la verdad constituyen una porción más que considerable de la sociedad y en consecuencia un porcentaje importante de la demanda turística.

¹⁵ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA CON HIJOS DISCAPACITADOS LOS PIPITOS.2007.Deficiencia Auditiva. Managua, Nicaragua.16-17p



El turismo y las actividades recreativas deben apuntar también a las personas con capacidades restringidas, no solo por motivos sociales sino también porque es un buen negocio, para esto deben desarrollarse planes estratégicos competitivos que ofrezcan nuevos productos y servicios, creen atractivos novedosos, diversifiquen la oferta y proporcionen una mejor calidad de servicios, “sin exclusiones”.¹⁶

2.6.1. Capacitación del Personal en Atención a Personas con Discapacidad

En cuanto a la capacitación del personal, es importante saber cuáles son las necesidades de movilidad y alojamiento que puede tener una persona con capacidades restringidas, incluye saber cómo comportarse con personas ciegas, hipoacúsicas o que se mueven en silla de ruedas, por ejemplo, en general no se sabe cómo interactuar adecuadamente con estas personas, por eso las directrices de accesibilidad sugieren *“tener naturalidad en el trato, respeto, sentido común, y una buena actitud de atención al usuario”* y que *“una buena manera es comenzar preguntando a la persona si necesita ayuda y concretamente como desea que se le brinde esa ayuda”*

2.6.2. Aspectos Estructurales

Distintos lugares del mundo ofrecen sitios turísticos para discapacitados. Salir de vacaciones para muchas personas es un tiempo placentero, pero para otros puede volverse una experiencia problemática. En estos tiempos, las ciudades se han convertido en verdaderas carreras de obstáculos en lo que se refiere a la circulación, sobre todo, para aquellas personas que tienen disminuidas algunas de sus capacidades sensoriales, motoras y toda la gama que comprende esta temática.

Son diferentes barreras que a diario deben superar éstas, desde las arquitectónicas hasta las actitudinales, impidiéndoles desenvolverse plenamente en el medio y disfrutar de su tiempo libre asimismo, un gran porcentaje de las instalaciones turísticas, no proporcionan suficiente accesibilidad para satisfacer sus necesidades, pues las mismas

¹⁶ZUKER, MARIO. Director de escapadas Argentinas. www.escapadas Argentinas.



no están adaptadas para tal fin; provocando la insatisfacción de los usuarios con discapacidad, quienes tienen los mismos derechos que el resto de los clientes respecto al uso de servicios turísticos en aquellos destinos que visitan.

2.6.3. Turismo para Todos

Puesto que el turismo, no es sólo una actividad económica, sino también una interacción de seres humanos, los cuales demandan una multiplicidad de servicios, infraestructura y equipamiento, generando oportunidades y retos para el mercado anfitrión; provocando que quienes trabajamos en y para el sector, debamos alcanzar un mayor grado de excelencia en la calidad de los servicios ofrecidos; brindando instalaciones que proporcionen accesibilidad, seguridad, entretenimiento, eliminando así todo tipo de “barreras”; pues la supresión de éstas, construye una sociedad más justa y equitativa, donde la inclusión social es un compromiso de todos.

2.6.4. Planificar Espacios Inclusivos

Es recomendable tener en cuenta el diseño universal a la hora de planificar los espacios, para que pueda ser disfrutado por todos los usuarios y por aquellos con discapacidad.

Esta recomendación, vale no sólo para los espacios que aún no se han construido, sino también para los ya existentes, pues éstos pueden ser remodelados; teniendo en cuenta que la accesibilidad es una característica básica del entorno construido, la cual posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar un espacio y/o servicio.

En consecuencia, la infraestructura de servicios turísticos accesibles debería ofrecer las condiciones necesarias para brindar seguridad al usuario con discapacidad por dar un ejemplo, Argentina, el Parque Nacional Iguazú o la propia ciudad de San Martín de los



Andes, son un verdadero ejemplo de infraestructura y prestación de servicios accesibles, desde hace ya varios años.¹⁷

2.7. Datos y Cifras de las Personas con Deficiencia Auditiva a Nivel Mundial Según la Organización Mundial de la Salud - OMS

*360 millones de personas padecen pérdida de audición discapacitante en todo el mundo.*¹

Estos defectos pueden estar causados por enfermedades infecciosas como la meningitis, el sarampión, la parotiditis y las infecciones crónicas del oído. Otras causas frecuentes son la exposición al ruido excesivo, los traumatismos craneoencefálicos, el envejecimiento y el uso de medicamento ototóxicos.

La mitad de los casos de pérdida de audición se podría evitar a través de la prevención primaria. La situación de las personas que padecen pérdida de audición puede mejorar con la utilización de aparatos, como audífonos, dispositivos de ayuda auditiva e implantes cocleares, y con el empleo de subtítulos, la formación en el lenguaje de signos y el apoyo educativo y social.

La producción actual de audífonos cubre menos del 10% de las necesidades a nivel mundial. La OMS está ayudando a los países a desarrollar programas de atención primaria del oído y la audición integrados en los sistemas nacionales de atención primaria de salud.

¹⁷CAMINOS, CARINA. 2008. www turismo accesible. Técnica Superior en Turismo Internacional. 29 de Noviembre.



2.7.1. Estadística de las Personas con Deficiencia Auditiva

La población que vive en el mundo con algún tipo de discapacidad se estima en unos 600 millones (10% del género humano) más de la mitad de esa gente vive en América Latina; se calcula que hay 420 millones de personas calificadas con algún tipo de discapacidad en esta región.

Tomando en cuenta cifras internacionales, según la Organización Mundial de la Salud, más del 5% de la población mundial, eso quiere decir unas 360 millones de personas, padece pérdida de audición discapacitante. Un aproximado de 328 millones de personas adultas y 32 millones de niños.

En Bolivia, según el Censo Nacional de Población y Vivienda del año 2012, la población actual es de 10.027.254, de los cuales se señala que existen 50.562 Sordos y la ciudad de La Paz que cuenta con una población de 2.706.351 habitantes de los cuales 11.911 tienen problemas para oír. Frente a esta condición es ineludible analizar qué se podría hacer, la presente investigación tiene como finalidad describir la importancia de las relaciones entre las agencias de turismo y las personas con deficiencia auditiva.

Según el presidente de la Asociación de Intérpretes de La Paz, Carlos Salazar Domínguez, en una entrevista concedida al diario El Deber de Santa Cruz señalaba que *“en la ciudad de La Paz existen aproximadamente 11 mil personas Sordas y en Bolivia más de 40 mil. Sin embargo, dijo que su situación social es muy complicada a nivel laboral y educativo”*.¹⁸

Cabe resaltar que el enfoque desde un punto de vista turístico, sin la capacitación del personal y con la poca difusión de estas actividades turísticas especializadas para las personas con deficiencia auditiva se hace mucho más difícil y complicado por las mismas razones de estructura, motivación educativa y económica.

¹⁸w .w. w. FEBOS. Federación Boliviana de Sordos. Santa Cruz Bolivia



2.8. Antecedentes

2.8.1. Estudios Previos Realizados en Bolivia en Relación al Tema

En cuanto a los diferentes estudios que se realizaron en la Carrera de Turismo y que aborda la temática del trabajo con personas con capacidades diferentes, se puede mencionar que es escasa y por supuesto que no se ha considerado de forma específica a las personas con deficiencia auditiva, por tanto los estudios que tienen relación con la presente investigación son los siguientes:

En el año 1993 se realiza una tesina, en La Universidad Católica Boliviana, que lleva el título de *"Personas de la Tercera Edad Turistas Potenciales"*, (estudio en la ciudad de La Paz para un turismo interno); En esta tesina se puede observar que aunque las personas de la tercera edad no son personas con discapacidad, de alguna manera tienen capacidades reducidas por la edad que tienen, las mismas necesitan una atención especial para el desarrollo de diferentes actividades turísticas, en este sentido, las conclusiones de dicha investigación realizada por Violeta Arce muestra que las entidades privadas no atienden a este sector de la población y deberían de llevar a cabo programas turísticos para potenciar el turismo interno en la ciudad de La Paz.

*La banca privada debe de financiar un tipo de programas estructurados e implementar el equipamiento de unidades móviles y recursos internos para su operatividad. Por medio de diferentes acciones publicitarias motivar a las personas de la tercera edad con el fin de realizar actividades turísticas tomando en cuenta el Turismo recreativo-Cultural y el Turismo Recreativo-Salud.*¹⁹

El año 2005 en la carrera de Turismo de la UMSA, se realizó una investigación académica que lleva por título: *"Capacitación del Personal del Sector Turístico para la Integración de las personas con Discapacidad a la Actividad Turística"* llevada a cabo por María Flores y Marcia Cortés; mencionan que, el Turismo Accesible no solo

¹⁹ ARCE H., V. 1993. Personas de la tercera edad: turistas potenciales; estudio en la ciudad de La Paz para un turismo interno. La Paz, UMSA. 101p.



constituye una oportunidad de integración para las personas con capacidades restringidas, sino también una interesante oportunidad de explotar un sector hasta ahora ignorado en el campo del Turismo, lo cual posibilitaría el incremento de ingresos en el campo de los rubros desde la economía por lo que su conocimiento y difusión constituye una tarea importante para las autoridades públicas y entidades privadas.

También se puede evidenciar que los funcionarios de agencias de viajes y hoteles tienen un conocimiento básico de las capacidades restringidas y por ende de la discapacidad concluye también, que al tener un escaso conocimiento del turismo accesible la calidad del servicio es muy baja asimismo, las personas con capacidades restringidas tienen interés por los viajes de corta y larga distancia, de vivir nuevas y emocionantes experiencias fuera de su rutina diaria.

El conocimiento del Turismo Accesible es mínimo por lo que la calidad de su servicio no puede ser elevada; El Estado no brinda la suficiente atención a este tipo de Turismo, asimismo, las universidades no contemplan otros centros de formación profesional en el que incluyan su currículo el Turismo Accesible, por lo que el conocimiento sobre este campo es un obstáculo para los futuros profesionales en turismo.²⁰

El año 2007 se realizó otra investigación denominada *“Atracción, Recepción y Guía de Personas con Discapacidad Física caso; Museos Municipales de La Calle Jaén Ciudad de La Paz”* autora: Viviana Sandi, en la que se menciona que el grado de desarrollo de una sociedad se mide por el grado de protección a los sectores más vulnerables, siendo este, el de las personas con discapacidad que lejanamente no tienen un apoyo estatal y sufren una discriminación por la mayoría de la población, asimismo deberían tener los mismos derechos y deberes que otras que no tienen discapacidad alguna.

Por lo tanto las personas con discapacidad tienen el derecho a disfrutar del patrimonio turístico solo que no pueden acceder a estos debido a la infraestructura que

²⁰ FLORES I., M; CORTEZ E., M. 2005. Capacitación del personal del sector turístico para la integración de las personas con discapacidad a la actividad turística. La Paz, UMSA. 85p.



no está adaptada, diseñada para el uso y disfrute de estos, por este motivo se eligió los museos de la Calle Apolinar Jaén de la ciudad de La Paz alcanzando las siguientes conclusiones: las personas con discapacidad se sienten discriminadas y sienten que la mayoría de la población no tiene confianza en ellos ya sea para trabajar o simplemente para vivir en sociedad, pero conservan el interés por vivir nuevas experiencias a través de la actividad del turismo.

*Así mismo también indica que debe eliminarse las barreras arquitectónicas porque impiden que las personas discapacitadas puedan visitar centros turísticos y tener libre tránsito, en este caso el visitar museos hace que las personas con discapacidad conozcan la cultura e historia, de esta manera, agradecen que haya personas que se muestren interesadas en ellos, ya que ellos no visitan museos a causa de su condición en la que se encuentran y también esperan recibir un buen trato por parte del personal cuando visiten museos y que estos funcionarios se encuentren capacitados. Así mismo estos museos deberían de ser modificados para las personas discapacitadas.*²¹

2.8.2. Experiencias de Turismo Accesible en Diferentes Países

En referencia a prácticas de Turismo Accesible que se vienen realizando en diferentes países se puede indicar que, en muchos países se está viviendo esta experiencia, explotando esta demanda significativa, como es el caso de Argentina, Perú, España, Francia entre otros. Países que decidieron apostar e incluir a las personas discapacitadas de manera general en el desarrollo de actividades turísticas programadas para esta población, algunos países toman en cuenta a los Sordos, que lejos de sus discapacidades tienen todo el derecho a tener un momento de esparcimiento y gozar de las maravillas que posee un país. De esta manera se cumple lo que usualmente nos dice el turismo accesible que es un turismo para todos.

Ahora se especifican algunos ejemplos de proyectos y experiencias de Turismo Accesible en los siguientes países:

²¹ SANDI T.,V.2007. Atracción, recepción y guía con personas con discapacidad física: caso museos municipales de la calle jaén de la ciudad de la paz. la paz, UMSA.,93p.



— **Experiencia de Turismo Accesible en Argentina**

Se suma como unos destinos para turismo accesible, con varios lugares incorporados, incluso una Ley Nacional de Turismo (No. 25997), implica la inclusión de una gran parte de la población a las distintas actividades. En un informe publicado por la agencia Telam, Alejandro López, fundador y director de la Red de Turismo Accesible de Argentina dio a conocer que en la costa del país en ciudades veraniegas como Mar del Plata y Villa Gesell, presentan balnearios con sillas anfibias para que personas con movilidad reducida puedan disfrutar del mar y de la playa.

También se destacan Puerto Madryn, el Parque Nacional Iguazú, Mendoza, Gualaguaychú, Salta, Tucumán, Corrientes, Misiones, Entre Ríos, Buenos Aires, Mendoza y otros son ciudades que presentan alojamientos preparados para recibir turistas con algún tipo de discapacidad.

En San Martín de los Andes y el Parque Nacional Lanín muchas de las cabinas telefónicas son accesibles en silla, tienen los aparatos instalados a baja altura, poseen una marca en el teclado que permite identificar el centro del mismo y aumentador de volumen del auricular, además de contar con personal del área de Guías, capacitado para realizar visitas guiadas en lenguaje de señas.

— **Experiencia de Turismo Accesible en Brasil**

Hoy se posiciona dando el ejemplo entre los países mejor dotados en este tema de la región puesto que cuenta con aeropuertos, en su mayoría con infraestructura adecuada para recibir a visitantes con discapacidades, Curitiba, es una de las abanderadas en turismo accesible, añade las comodidades para recibir a todas las personas, sin importar cuál sea su nivel de discapacidad, contando con las facilidades adecuadas para todo aquel que llega de visita a esa ciudad; Rio de Janeiro también cuenta con servicios de transporte y alojamientos que en el último año dan la posibilidad a discapacitados



visuales e hipoacúsicos de disfrutar el Carnaval, ubicándolos en lugares especiales con audífonos para narrarles en vivo el desfile en el Sambódromo.

— **Experiencia de Turismo Accesible en Uruguay**

Donde se puede encontrar una hotelería altamente pensada y diseñada para recibir turistas con discapacidades. En este país existe un grupo de personas que trabajan arduamente un emprendimiento llamado “Red de Turismo accesible” que de forma permanente buscan concientizar sobre este tema y lograr cada vez más espacios accesibles, hoteles de Piriapolis se pusieron al frente en cuanto a materia de accesibilidad, habitaciones adaptadas para personas con movilidad reducida, alarmas lumínicas y audibles; baños adaptados, con grúas en las duchas para personas cuadripléjicas. Braille en las cartas del menú, entre otras características este país en 2013 en la Feria Internacional de Turismo FITUR presentó sus planes de turismo accesible, comprometidos a desarrollarlos en un plazo de dos años proponen hacer en la ciudad de Colonia de Sacramento un ejemplo de accesibilidad.

— **Experiencia de Turismo Accesible en Chile**

En febrero de 2014 por iniciativa de funcionarios de gobierno se lanzó una guía de 115 alojamientos accesibles, con el lema de “turismo para todos”. Estos lugares están caracterizados de accesibles en cuanto a su acceso, habitaciones, baños y demás espacios, brindando de este modo seguridad y confort para sus turistas.

Chile promueve trabajar espacios de accesibilidad, porque entiende que no se trata de integrar sino de incluir, lo primero sería algo así como permitir estar, como darle un lugar, pero incluir a un turista con una determinada discapacidad significa hacerlo sentir parte, que sea uno más, que pueda disfrutar como cualquier otro del sitio.



— **Experiencia de Turismo Accesible en España**

El Turismo Accesible es bueno no sólo para las personas discapacitadas, el turismo es para todos y en ese marco España demuestra un trabajo sustancioso en lo que se refiere a accesibilidad y diseño universal que lo incorporó en su lenguaje de uso cotidiano, de manera que toda su ciudadanía y los visitantes extranjeros puedan beneficiarse con un turismo planificado y organizado. Así, muchos sectores decidieron apostar por la inclusión de las personas discapacitadas en los bienes y servicios que ofrece la industria turística lo que supone un aumento en el bienestar de muchas personas, dejando un aliciente económico considerable.

De esta manera decidieron romper las barreras de accesibilidad y trabajar en pro de esta población brindándoles destinos seguros, instalaciones totalmente accesibles e incluso con ayudas técnicas que facilitan su accesibilidad y comprensión para personas sordas y ciegas, hoteles con habitaciones accesibles que ofrecen seguridad y confort, empresas de actividades de ocio que han adecuado sus equipamientos y material para facilitar su accesibilidad, transporte accesible.

Es importante mencionar que, España cuenta con la primera y única guía turística con deficiencia auditiva, Olga Babarro Bueno, obteniendo la primera habilitación oficial como guía turística en lengua de signos, así mismo cuenta con la Guía de recursos para personas sordas forma parte de los ejemplos de buenas prácticas desarrollado por el Instituto de fonoaudiología, así mismo la Agencia Viajes Accesibles ofrece un interesante abanico de viajes destinado a personas Sordas, etc.

— **Experiencia de Turismo Accesible en República Dominicana**

En cuanto a la República Dominicana se puede mencionar que también este país viene trabajando en el tema de accesibilidad turística, porque quienes trabajan en los museos y monumentos dominicanos se han dado cuenta de cómo algunos grupos de



turistas con discapacidad auditiva se limitan a recorrer las edificaciones y tomarse fotografías porque la sordera les impide escuchar la explicación de los guías.

Hoy en día, República Dominicana cuenta con video guías o signo guías para sordos, se pueden encontrar en la Catedral Primada de América, el Alcázar de Colón, el Museo de las Casas Reales y el Museo del Hombre Dominicano. La facilidad coloca al país como uno de los primeros de la región en lanzar esta Plataforma en museos.²²

Se podría mencionar cientos de experiencias en muchas regiones del mundo, cada día son más las empresas que le dan valor a la inclusión social o al solo hecho de aprovechar la oportunidad de mercado en torno una demanda potencial con una oferta aún muy limitada.

2.9. Experiencias de Agencias de Viaje que Realizaron Actividades Turísticas con Personas con Orientación Sexual Diferente y con Deficiencia Auditiva.

A lo largo de la calle Sagárnaga de la ciudad de La Paz, se asientan la mayoría de las agencias de viajes, las cuales cotidianamente prestan sus servicios a los turistas sean nacionales o extranjeros siendo necesario mencionar que casi en su totalidad atienden a personas sin discapacidad y solo una o dos agencias tuvieron experiencias de viajes con grupos de homosexuales y personas con deficiencia auditiva.

La Agencia de Viajes Confort Tours a cargo del Lic. Giovanni Villanueva indica que si tuvo la oportunidad de trabajar con un grupo de personas con deficiencia auditiva y homosexuales, menciona que fue una experiencia muy interesante ya que este grupo requiere de atención especial, se hizo todo lo que estaba al alcance de sus manos para atenderlos, satisfacer sus necesidades e inquietudes, se tuvo que recurrir y contratar los servicios de un intérprete pero este no era capacitado en el área de turismo, al final se refirió a la clientela que quedó satisfecha siendo importante mencionar que este grupo dejó un ingreso económico considerable.

22 RED DE TURISMO ACCESIBLE., <<http://www.redeturismoaccesible.com>>



Por otro lado y para concluir señaló que, no hay infraestructura, servicios ni guías adecuados para esta población, pero que sería bueno ampliar el mercado, ampliar la oferta de actividades turísticas diversas.

Encargado de otra agencia de viajes indicó que una oportunidad trabajó con personas con deficiencia auditiva, hicieron lo que pudieron para entenderlos recurriendo a la escritura y de esta manera se lograron comunicar y ofrecerles sus servicios. El guía recurrió a la comunicación con ellos mediante cuadros que daban información a lo largo del viaje, indica que fue una experiencia única porque en algunos momentos requirieron la improvisación, pero al final fue una experiencia gratificante atender a este grupo.



CAPÍTULO

III

MARCO LEGAL





3.1. Políticas de Estado a Favor de las Personas con Discapacidad

La legislación que guarda relación con las personas con discapacidad en Bolivia se encuentra diferenciada en tres categorías: leyes específicas, leyes generales y acuerdos internacionales.

a) Leyes Específicas

Ley No. 223. Ley General para Personas con Discapacidad. Del 2 de Marzo de 2012, La misma cuenta con 49 artículos.

La cual tiene el objetivo de garantizar a las personas con discapacidad, el ejercicio pleno de sus derechos y deberes en igualdad de condiciones y equiparación de oportunidades, además de un trato preferente bajo un sistema de protección integral.

El ser ciudadano boliviano implica que su estado psicofisiológico, no sea un impedimento para disfrutar de estos beneficios que brinda la actividad turística y todo su accionar, esto se encuentra respaldado por la Ley Antirracismo y Toda Forma de Discriminación No. 737 promulgada el 8 de Agosto del 2010.

b) Leyes Generales

Con referencia a las políticas del Estado, la nueva Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia. Toma los siguientes artículos que se refiere a las personas con discapacidad.

Artículo 70. Toda persona con discapacidad goza de los siguientes derechos: 1. A ser protegido por su familia y por el Estado. 2. A una educación y salud integral gratuita. 3. A la comunicación en lenguaje alternativo. 4. A trabajar en condiciones adecuadas, de acuerdo a sus posibilidades y capacidades, con una remuneración justa que le asegure una vida digna. 5. Al desarrollo de sus potencialidades individuales.



Artículo 71. Se prohibirá y sancionará cualquier tipo de discriminación, maltrato, violencia y explotación a toda persona con discapacidad. II. El Estado adoptará medidas de acción positiva para promover la efectiva integración de las personas con discapacidad en el ámbito productivo, económico, político, social y cultural, sin discriminación alguna. III. El Estado generará las condiciones que permitan el desarrollo de las potencialidades individuales de las personas con discapacidad.

Artículo 72. El Estado garantizará a las personas con discapacidad los servicios integrales de prevención y rehabilitación, así como otros beneficios que se establezcan en la ley²³.

Por ello es importante, considerar el slogan de, todos somos iguales ante la ley, no se puede concebir el discriminar a cualquier ser humano, ya sea por raza, color, clase social, situación económica, defectos físicos o mentales, en ese sentido, estas personas también tienen derecho al acceso en la prestación de diferentes servicios, las mismas obtendrán experiencias turísticas gratificantes.

c) Acuerdos Internacionales.

Convención Internacional Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo.

En la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad se reafirma la universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, garantizar que las personas con capacidades diferentes los ejerzan plenamente y sin discriminación, así mismo, se considera que las personas con discapacidad deben tener la oportunidad de participar activamente en los procesos de adopción de decisiones sobre políticas y programas, incluidos los que les afectan directamente, también reconoce la importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación, la

²³BOLIVIA, Nueva Constitución Política del Estado. Gaceta Oficial. Vicepresidencia de la República. Presidencia del Honorable Consejo Nacional. Bolivia. 200 p.



información y las comunicaciones. Para que las personas con discapacidad puedan gozar libremente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales.

Es necesario indicar que en esta Convención y más propiamente en el Artículo 9 se refiere a “la accesibilidad” deja en claro que todas las personas con capacidades diferentes son iguales a las demás por lo tanto el uso, goce, disfrute y entrada a cualquier lugar que ellos deseen realizar no se les puede negar, asimismo, los Estados partes deben adoptar medidas pertinentes para asegurar el ingreso en igualdad al entorno físico, transporte y otros servicios de uso público en áreas urbanas como rurales.

Se menciona proporcionar información que sea accesible para las personas con capacidades diferentes para un mejor desplazamiento, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo incluidas nuevas tecnologías, así como otras formas de asistencia y servicios de apoyo; promover la formación de profesionales y el personal que trabaja con esta población respecto de los derechos reconocidos en la presente convención, a fin de prestar mejor asistencia y los servicios garantizados por esos derechos.

En la mencionada Convención, se menciona en el artículo 30 de la Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte mencionando los siguientes párrafos:

Los Estados parte reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptaran todas las medidas pertinentes para asegurar la participación de las mismas:

- Tengan acceso a material cultural en formatos accesibles.
- Tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles.
- Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como museos, cines, bibliotecas, y servicios turísticos y en la medida de lo posible tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional.



A fin de que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones, en actividades recreativas de esparcimiento y deportivas. Los Estados parte adoptarán las medidas pertinentes para:

- a) *Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas;*
- b) *Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de quienes participan en la organización de actividades recreativas, turísticas, de esparcimiento y deportivas.*²⁴

Respuesta de la Organización Mundial de la Salud - OMS

La OMS ayuda a los Estados miembro a desarrollar programas de atención primaria del oído y la audición integrados en el sistema de atención primaria de salud de los países.

La labor de la OMS consiste en:

- *Prestar apoyo técnico a los Estados Miembros para elaborar y poner en práctica planes nacionales de atención primaria del oído y la audición;*
- *Proporcionar orientación y recursos técnicos para la formación de los trabajadores de la salud en atención primaria del oído y la audición;*
- *Formular y difundir recomendaciones para combatir las principales causas prevenibles de pérdida de audición;*
- *Establecer alianzas para ofrecer audífonos y servicios relacionados con la audición asequibles;*
- *Promover la toma de conciencia sobre la magnitud, las causas y el impacto de la pérdida de audición, y sobre las posibilidades de prevención, detección y tratamiento;*
- *Reunir datos sobre la sordera y la pérdida de audición para demostrar la magnitud y el impacto del problema, y*
- *Promover la inclusión social de las personas con discapacidad, incluidas las que padecen pérdida de audición y sordera, por ejemplo, mediante redes y programas comunitarios de readaptación.*²⁵

²⁴TUKUYPACHA, 2007 ,Convención Internacional Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo; Nueva York,pag;6, 10,18,19

²⁵<http://www.who.int/entity/mediacentro/news/es/OMS>



CAPÍTULO

IV

MARCO METODOLÓGICO





4.1. Método

Con respecto a la relación que existe entre las personas con deficiencia auditiva y la existencia de oportunidades y facilidades que se les brinda, esta investigación logró agrupar criterios diversos de dos distintos grupos sociales, los cuales aún no han encontrado un acercamiento dentro la temática turística, los diferentes instrumentos y métodos aplicados a la inclusión en referencia a las oportunidades y facilidades para las personas Sordas principalmente.

En relación a la temática turística, se identificaron ciertas características que definen la relación entre el campo del Turismo y las personas con deficiencia auditiva, a través de empresas como las agencias de viaje, a este objeto de estudio se lo conoce como *abstracto, porque ira acompañado de otras definiciones para poder ponerse de acuerdo sobre lo que se entiende por ellos, es decir cuál es la idea que tenemos de ellos demostrando relación o la utilización de un término* “Según Gómez, Marcelo (2006; p18), en este caso son las referencias empíricas observables que estimularon la percepción del objeto de estudio, que principalmente se avoca a la relación de estos dos grupos sociales en el Turismo.

En referencia a la metodología del presente trabajo investigativo, y para poder dar respuesta a la pregunta de investigación, se optó por el siguiente diseño:

El trabajo se realizó bajo el Enfoque Mixto, mismo que contempla una visión amplia del objeto de estudio, ambos enfoques no desplazan uno al otro, al contrario, lo que busca es demostrar que, por medio de ellos, se puede lograr un determinado cambio y un mayor acercamiento al cumplimiento del objetivo planteado.

Se aplicó un enfoque mixto porque se observó al objeto de estudio desde ambas perspectivas, desde el punto de vista de las agencias de viaje, como la perspectiva de las personas con deficiencia auditiva, para ello aplicaron evaluaciones con características que permitan su medición, además del uso de la estadística, para lograr con más exactitud patrones de los grupos sociales involucrados en el estudio.



También se realizaron evaluaciones más descriptivas, tal y como lo observan los actores de un determinado sistema social. En ese sentido, de acuerdo con Gómez, Marcelo (2006; p 63-64), el enfoque mixto *“representa la integración o combinación de los enfoques Cuantitativo y Cualitativo, ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o al menos en la mayoría de sus etapas, los mismos que oscilan en los esquemas de pensamiento inductivo y deductivo”*

El tipo de diseño aplicado a la investigación es No Experimental, puesto que dicha investigación *“por su dimensión temporal o el número de momentos o puntos en el tiempo, en los cuales se recolectan datos”* Según Marcelo Gómez (2006; p102), donde se realizaron procesos de observación, medición y clasificación del tema de estudio, de tal manera que se obtuvo la información requerida para encontrar la relación que existe entre las agencias de viaje y las personas con deficiencia auditiva, se evidenció en qué estado se encuentra el objeto del estudio, sin que en el proceso de investigación se llegue a manejar o manipular deliberadamente las variables.

El diseño de investigación aplicado es transeccional–correlacional, porque se determinaron diferentes características del objeto de estudio, en un momento dado, en este caso, por medio de una boleta de encuesta que permitió describir en qué circunstancias se encuentran relacionadas los dos grupos sociales involucrados en el estudio.

Se logró hacer una descripción acerca de la presencia o ausencia de oportunidades y facilidades para las personas con deficiencia auditiva, proporcionando información adecuada en el momento en que se aplicaron los instrumentos de investigación que posteriormente dio información de analizar los resultados logrados, y de acuerdo con Gómez, Marcelo (2006; p 102), la investigación transversal *“recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”*.



El diseño de estudio aplicado es Correlacional, porque se utilizó similar instrumento de investigación a los dos grupos sociales, vale decir, a los responsables de las agencias de viajes y a las personas con deficiencia auditiva, en este caso miembros de la Asociación de Sordos de La Paz (ASORPAZ) se buscó responder a la pregunta de investigación que tiene como principal objetivo conocer en qué medida, las personas con deficiencia auditiva cuentan con oportunidades y facilidades adecuadas en el campo del Turismo.

También se buscó describir el grado de relación que existe entre estos dos grupos sociales en la temática turística, así se comprendió mejor la dimensión de las variables del estudio, ya que de cada una se obtuvieron resultados diferentes que fueron analizados y representan una cuantificación del grado de relación entre ambas variables, así también lo indica Gómez, Marcelo (2006; p103), mencionando que *“estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado”*.

Así mismo es necesario mencionar que no siempre un diseño correlacional puede ser causal, solo se puede describir la relación entre ambas, sin que una intervenga en la otra, como menciona Gómez, Marcelo (2006; p104), *“Que la causalidad implica correlación, pero no toda correlación significa causalidad primero establecemos correlación y luego causalidad. Cuando establecen relaciones causales, el estudio pasa a ser explicativo”*.

Por medio de los diferentes instrumentos se logró mostrar la relación de las dos variables de estudio, por ello es una investigación descriptiva ya que el objeto de estudio en este caso, ambos grupos sociales, tanto responsables de las agencias de viaje y las personas con deficiencia auditiva.



Al concluir la aplicación del instrumento, se describieron las oportunidades y facilidades, la relación entre ambos, en el campo del turismo por medio de la información recolectada, de manera más amplia acerca la relación de estos dos grupos, intereses comunes y como se encuentran en este momento, las condiciones de los mismos explicando a la comunidad científica el grado de relación que existe, de acuerdo con Gómez, Marcelo (2006; p65-66), indica que en *“los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los aspectos importantes del fenómeno que se somete a análisis, asimismo también menciona que en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así, describir lo más detalladamente posible, lo que se investiga”*.

4.2. Hipótesis

Se propone el siguiente planteamiento: “Las personas con deficiencia auditiva se encuentran escasamente incorporadas en relación a su participación en actividades turísticas, por las limitadas oportunidades y facilidades que brindan los prestadores de servicios turísticos (Agencias de Viaje de la calle Sagárnaga) del Municipio de La Paz”.

Las variables del estudio son:

- Variable Independiente : **Agencias de Viaje**
- Variable Dependiente : **Las personas con deficiencia auditiva**

4.2.1 Definición Conceptual de las Variables

a) Agencias de Viajes

Se consideran Agencias de Viajes y Turismo, a las personas jurídicas, que se dedican a la organización, promoción, representación y comercialización de servicios turísticos, bien sea en forma directa o como intermediarios entre los usuarios y los prestadores de servicios turísticos tanto nacionales como internacionales²⁶.

²⁶MINISTERIO DE CULTURAS Y TURISMO-VICEMINISTERIO DE TURISMO.2013.Encuesta de gasto del turismo interno en Bolivia. La Paz. Ramal. SRL. Consultores.20p.



b) Las Personas con Deficiencia Auditiva.

Son las personas que tienen una pérdida en la audición que le puede suponer problemas en sus intercambios comunicativos y que requiere una intervención, medica audiológica y/o educativa, dependiendo todo ello de características como el grado de pérdida, la causa de la misma o su momento de inicio.²⁷

4.3 Operacionalización de las Variables

TABLA No. 1

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>➤ Agencias de Viajes</p>	<p>* Paquetes turísticos organizados por agencias de viajes para *PDA</p> <p>* Personal de la agencia de viajes</p>	<p>* Oportunidades y facilidades, que brindan las agencias de viajes a las *PDA para la realización de las actividades turísticas</p> <p>1. Paquetes turísticos</p> <p>1.1 Excursiones</p> <p>1.2 City tours</p> <p>1.3 Visita a atractivos naturales o culturales</p> <p>1.4. Servicios turísticos</p> <p>a) Hospedaje</p> <p>b) Transporte</p> <p>c) Alimentación</p> <p>d) Servicios complementarios</p> <p>* Existencia de personal turístico especializado para la atención de *PDA</p>

²⁷ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA CON HIJOS DISCAPACITADOS “LOS PIPITOS”. RUIZ., M. LL. 2007. Deficiencia auditiva. Managua, Nicaragua. 6p



VARIABLES DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>➤ Personas con deficiencia auditiva (*PDA)</p>	<p>* Miembros de ASORPAZ y la relación en su participación de actividades turísticas en el municipio de La Paz</p>	<p>* Conocimiento acerca de la actividad turística</p>
		<p>* Nivel de participación, incorporación e inversión de las *PDA en actividades turísticas</p>
		<p>* Oportunidades y facilidades para la realización de actividades turísticas de las *PDA</p>

*Fuente: Elaboración Propia en base a trabajo de campo y gabinete

*PDA - Personas con Deficiencia Auditiva

*ASORPAZ - Asociación de Sordos de La Paz

4.4. Población

a) ASORPAZ

La investigación se llevó a cabo con los miembros de ASORPAZ - Asociación de Sordos de la ciudad de La Paz, quienes se reúnen en los ambientes de Café Semilla Juvenil todos los miércoles, en la calle Almirante Grau. En la zona de San Pedro, quienes participaron de la prueba fueron personas mayores de 17 años varones y mujeres para adelante, es necesario mencionar que la asociación cuenta con 162 miembros.

b) Agencias de Viajes

Se tomó como población representativa para la presente investigación, a prestadores de servicios turísticos de 44 Agencias de Viaje, que se encuentran ubicadas en la calle Sagárnaga, entre la Av. Mariscal Santa Cruz y calle Illampu, tomándose como referencia el “Directorio de Prestadores de Servicios Turísticos” establecidos legalmente en Bolivia y realizado por el Ministerio de Cultura y Turismo.



4.5. Muestra

Se tomó como universo los 162 asociados a la ASORPAZ que se reúnen en esta institución, se trabajó con una muestra aleatoria simple no estratificada sobre la base de la siguiente fórmula:

$n = \frac{Z^2 \cdot 1 \cdot \frac{a}{2} \cdot P \cdot 1 - P \cdot N}{Z^2 \cdot 1 \cdot \frac{a}{2} \cdot P \cdot 1 - P + e^2(N - 1)}$	<p>Dónde:</p> <p>N: Tamaño de la población</p> <p>e: Error de estimación</p> <p>$Z^2 \cdot 1 \cdot \frac{a}{2}$: Valor de la distribución normal confianza (1- a)</p> <p>P: Probabilidad de Éxito</p> <p>Q: (1-P) Probabilidad de fracaso</p>
<p>Reemplazando Datos:</p> <p>N= 162</p> <p>e= 0.1 (10%)</p> <p>$Z^2 \cdot 1 \cdot \frac{a}{2} = 1.96$ (con un nivel de confianza del 95%)</p> <p>P= 0.5</p> <p>Q= (1-P) = 0.5</p>	<p>n= $\frac{(1.96) \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 162}{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 + (0.1)^2 \cdot 161}$</p> <p>n= $\frac{3.8416 \cdot 0.25 \cdot 162}{3.8416 \cdot 0.25 + 0.01 \cdot 161}$</p> <p>n= $\frac{155.5848}{0.9604 + 1.61}$</p> <p>n= $\frac{155.5848}{2.5704}$</p> <p>n= 60.52</p> <p>n = 60</p>

La muestra ajustada de aplicación por criterio de accesibilidad, para con los miembros de ASORPAZ fue de 60 personas.



En el caso de las Agencias de Viaje, se tomó como universo a 44 agencias de viajes que se encuentran legalmente registradas en el “Directorio de Prestadores de Servicios Turísticos”, se trabajó con una muestra aleatoria simple no estratificada sobre la base de la siguiente formula:

$n = \frac{Z^2 \cdot 1 \cdot \frac{a}{2} \cdot P \cdot 1 - P \cdot N}{Z^2 \cdot 1 \cdot \frac{a}{2} \cdot P \cdot 1 - P + e^2(N - 1)}$	<p>Dónde:</p> <p>N: Tamaño de la población</p> <p>e: Error de estimación</p> <p>$Z^2 \cdot 1 \cdot \frac{a}{2}$: valor de la distribución normal</p> <p>confianza (1-a)</p> <p>P: Probabilidad de Éxito</p> <p>Q: (1-P) Probabilidad de fracaso</p>
<p>Reemplazando Datos:</p> <p>N= 44</p> <p>e= 0.1 (10%)</p> <p>$Z^2 \cdot 1 \cdot \frac{a}{2} = 1.96$ (con un nivel de confianza del 95%)</p> <p>P= 0.5</p> <p>Q= (1-P) = 0.5</p>	<p>n= $\frac{(1.96) \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 44}{(1.96) \cdot 0.5 \cdot 0.5 + (0.1) \cdot 43}$</p> <p>n= $\frac{3.8416 \cdot 0.25 \cdot 44}{3.8416 \cdot 0.25 + 0.01 \cdot 43}$</p> <p>n= 42.2576</p> <p>0.9604 + 0.43</p> <p>n = $\frac{42.2576}{1.3904}$</p> <p>n = 30.39</p> <p>n = 30</p>

La muestra ajustada por criterio de accesibilidad para las agencias de viajes fue de 30 personas encargadas de las agencias.



4.6. Tipo de Muestra

La muestra en ambas poblaciones, tanto agencias de viaje como la población con deficiencia auditiva, fue aplicada indistintamente entre varones y mujeres, el tamaño de la muestra fue elegida de forma “no probabilística aleatoria”. Según Gómez, Marcelo (2006; p111) “La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra”.

4.7. Técnicas e Instrumentos

En cuanto a la aplicación de los instrumentos para conseguir describir el objeto de estudio se presentan preguntas en estos cuestionarios con términos de respuestas que han sido previamente analizadas para orientar al entrevistado y lograr una respuesta coherente y de acuerdo a los objetivos planteados. Según Gómez, Marcelo (2006; p125) *“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”*. Cuestionario preguntas cerradas y abiertas y Cuestionario de elección múltiple (ver anexos).



CAPÍTULO

V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS





5.1. Selección de Información.

ASORPAZ. Los datos se obtuvieron por medio de un cuestionario, mismo que se aplicó en las instalaciones de “Café Semilla Juvenil” donde se reúnen regularmente. Los cuestionarios se aplicaron de manera conjunta de acuerdo a la cantidad estimada que fueron, sesenta personas entre varones y mujeres, la participación fue activa, aunque con ciertas limitaciones obvias al momento de responderlo, se tuvo que acudir a un intérprete para que de manera grupal explique con más detalle las preguntas y a lo que se referían, asimismo, se puede afirmar que este grupo social es bastante dinámico y les gusta participar de actividades que se encuentran fuera de su rutina, colaboraron de manera muy gentil.

Agencias de Viajes y Turismo. De acuerdo a la fórmula aplicada, la muestra señala una población estimada de 30 personas que trabajan en diferentes agencias de viajes y turismo que por razones de trabajo, algunas no contaban con el tiempo para colaborar con el llenado del cuestionario de información turística o en otros casos la ausencia de encargados de las respectivas agencias, recurriendo aleatoriamente a las que contaban con disponibilidad, demostrando interés en la temática abordada, respondiendo el cuestionario gerentes, jefes de ventas y counters.

5.2. Procesamiento de Datos

Los datos obtenidos en los cuestionarios de información turística aplicados en ASORPAZ y a las agencias de viaje de la calle Sagarnaga, se vaciaron de acuerdo al formato que es aplicado en EXCEL, utilizando códigos para que la interpretación sea aplicada al programa, asimismo, éstos fueron plasmados tanto en cuadros porcentuales, como gráficos de barras.



5.3. ANÁLISIS DE DATOS

5.3.1. Análisis de las Agencias de Viaje

Ahora se muestra el análisis realizado de cada una de las preguntas del cuestionario aplicado al personal responsable de las Agencias de Viaje, misma consta de 10 preguntas, cerradas y abiertas, los resultados son los siguientes:

PREGUNTA N° 1-A

Cuadro N° 1-A

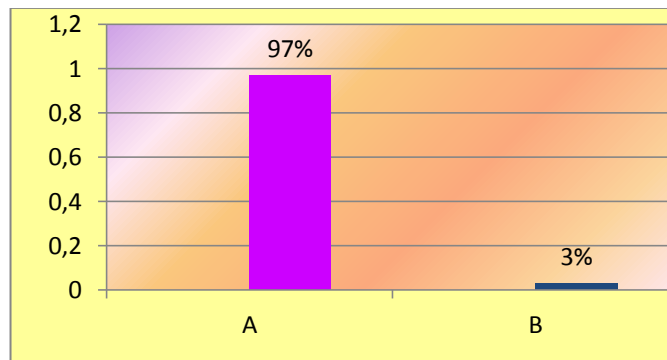
¿Ud. Cree que las personas con deficiencia auditiva pueden realizar actividades turísticas?

ITEM	COD.	%	TOTAL
SI	A	97	29
NO	B	3	1
T O T A L		100	30

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración N° 1-A

¿Ud. Cree que las personas con deficiencia auditiva pueden realizar actividades turísticas?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

El 97% de los entrevistados afirman que las personas con discapacidad auditiva si pueden realizar actividades turísticas, mientras un 3% afirman lo contrario.



PREGUNTA N° 1- B

Cuadro N° 1-B

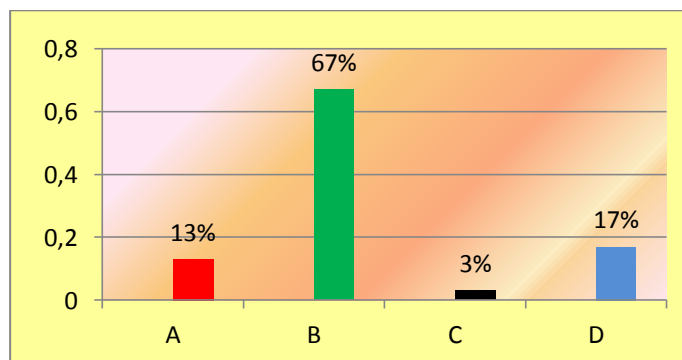
¿Por qué?

ITEM	COD.	%	TOTAL
Son personas e iguales ante la ley, tienen los mismos derechos que otras personas.	A	13	40
El turismo Entra por los ojos, El que no puedan oír no significa que no puedan ver, atender, caminar o correr, su condición les permite disfrutar de una actividad turística, encontrando a un intérprete y con las indicaciones correctas lo pueden lograr.	B	67	20
No escuchan y los bolivianos con deficiencia auditiva no tienen dinero para pagar apenas sobreviven.	C	3	1
N. R.	D	17	5
TOTAL		100	30

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración 1-B

¿Por qué?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

El 67% de los encuestados afirman que, el Turismo entra por los ojos y aun que no puedan oír no significa que no puedan ver, atender, caminar o correr, su condición les permitiría disfrutar de varias actividades turísticas, encontrando a un intérprete y con las indicaciones correctas. 17% no respondió a la pregunta. 13% afirma que son personas e iguales ante la ley. Por último, el 3% indicó que, como no escuchan no pueden hacer turismo y los bolivianos con deficiencia auditiva no tienen dinero para pagar, apenas sobreviven.



PREGUNTA N° 2–A

Cuadro N° 2-A

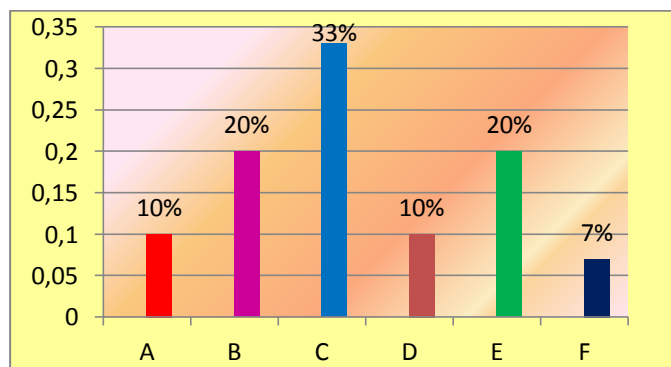
¿Qué dificultad cree usted que tienen las personas con deficiencia auditiva para participar en actividades turísticas?

ITEM	COD.	%	TOTAL
Falta de guías especializados que son la base del grupo.	A	10	3
Ninguna si realizan todo lo indicado por los guías que deben ser capacitados en esta área.	B	20	6
La dificultad de comunicación entre sordos y oyentes	C	33	10
Incremento de precio por el servicio especializado.	D	10	3
La poca capacitación y la falta de infraestructura adecuada de nuestro medio para brindar estos servicios a esta población.	E	20	6
N. R.	F	7	2
TOTAL		100	30

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración N° 2-A

¿Qué dificultad cree que tienen las personas con deficiencia auditiva para participar en actividades turísticas?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Se puede indicar que, 33% de los encuestados indican que la mayor dificultad es la comunicación entre las personas con deficiencia auditiva y los oyentes. 20% dice que ninguna, si realizan todo lo indicado por los guías que deben ser capacitados en esta área. 20% menciona la poca capacitación y la falta de infraestructura adecuada para brindar servicios específicos a esta población. 10% asevera que el mayor problema es la falta de guías especializados. 10% identifica al incremento de precio por el servicio especializado. 7% de los encuestados no respondió a la pregunta.



PREGUNTA N° 3-A

Cuadro N° 3-A

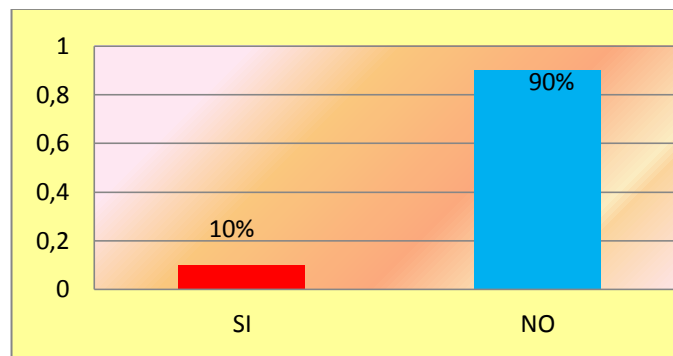
¿Usted cuenta con paquetes turísticos para las personas con deficiencia auditiva?

ITEM	COD.	%	TOTAL
SI	A	10	3
NO	B	90	27
TOTAL		100	30

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración N° 3-A

¿Usted cuenta con paquetes turísticos para las personas con deficiencia auditiva?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Los resultados obtenidos muestran que el 90% de los entrevistados, personal encargado de las agencias de viaje mencionan que, no cuentan con paquetes turísticos para las personas con deficiencia auditiva del municipio de La Paz. Sólo 10% afirma que si tienen paquetes destinados a esta población.



PREGUNTA N° 3-B

Cuadro N° 3-B

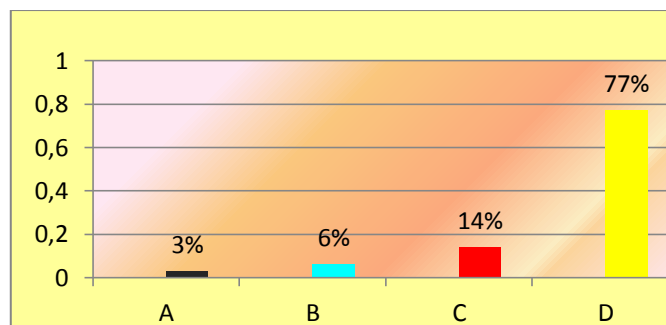
¿Qué paquetes turísticos Ud. ofrece a las personas con deficiencia auditiva?

ITEM	COD.	%	TOTAL
Tours tradicionales.	A	3	1
Lo que pida.	B	6	2
Ninguna.	C	14	4
N.R.	D	77	23
TOTAL		100	30

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración N° 3-B

¿Qué paquetes turísticos Ud. ofrece a las personas con deficiencia auditiva?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

La ilustración N° 3-B muestra que, 77% de los encuestados no respondieron porque no cuentan con algún paquete turístico para las personas con deficiencia auditiva. 14% indicó la opción, ninguna. Sólo 3% cuenta con Tours tradicionales. 6% indica lo que pida es decir que tratarían de ofrecer y vender algún servicio que requiera esta clientela.



PREGUNTA N° 4-A
Cuadro N° 4-A

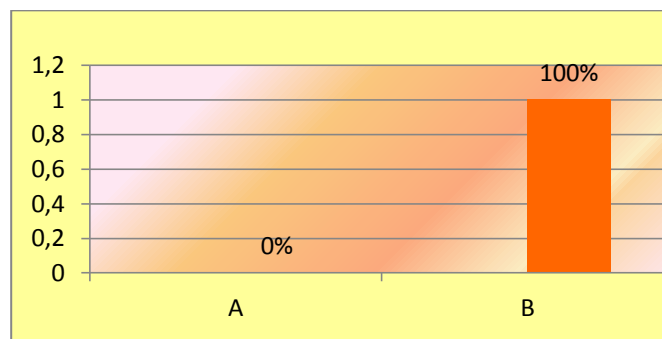
¿Aparte de los paquetes turísticos Ud. ofrece alguna otra oferta, oportunidad o facilidad para que las personas con deficiencia auditiva realicen actividades turísticas?

ITEM	COD.	%	TOTAL
Si	A	0	0
No	B	100	30
TOTAL		100	30

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración N° 4-A

¿Aparte de los paquetes turísticos Ud. ofrece alguna otra oferta, oportunidad o facilidad para que las personas con deficiencia auditiva realicen actividades turísticas?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Los resultados de esta pregunta muestran que, el 100% de las agencias de viaje no ofrecen ninguna otra oferta, oportunidad o facilidad para que las personas con deficiencia auditiva realicen actividades turísticas.



PREGUNTA N° 5-A

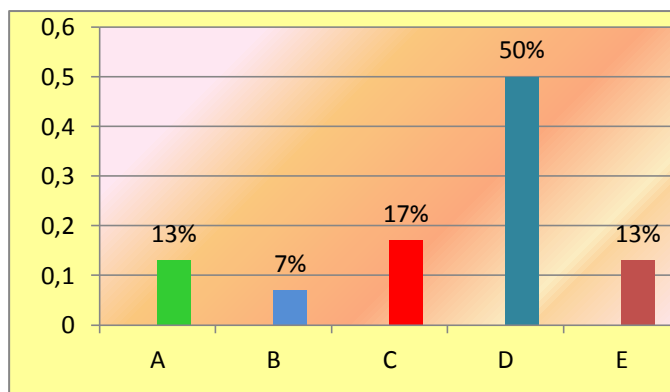
Cuadro N° 5-A

¿Qué oportunidades y facilidades otorgaría a las personas con deficiencia auditiva para promover el turismo?

ITEM	COD	%	T
Insertar en el recorrido Lenguaje de Señas a través de material especial de acuerdo a la actividad.	A	13	4
Precios módicos, descuentos especiales para acceder a paquetes turísticos.	B	7	2
No estamos equipados, ni preparados para esta clase de turistas, nunca se pensó en este servicio sería bueno aprender más, La Paz sería la única ciudad que proporcionaría este servicio.	C	17	5
Comodidad, buen precio y personal capacitado en lenguaje de señas, tratando bien a los clientes como a un adulto mayor, como a cualquier otro.	D	50	15
N.R.	E	13	4
TOTAL		100	30

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración N° 5-A ¿Qué oportunidades y facilidades otorgaría a las personas con deficiencia auditiva para promover el turismo?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

En cuanto a esta pregunta, 50% otorgaría comodidad, buen precio y personal capacitado en lenguaje de señas, con trato diferenciado. 17% indicó, no estamos equipados, ni preparados para esta clase de turistas, sería bueno aprender más, La Paz sería la única ciudad que proporcionaría este servicio. 13% planteó insertar en el recorrido lenguaje de señas a través de material especial de acuerdo a la actividad. 13% no respondió y 7% mencionó precios módicos y descuentos especiales.



PREGUNTA N° 6-A

Cuadro N° 6-A

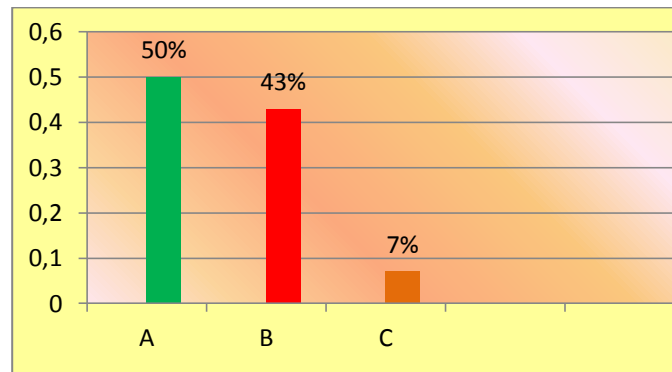
¿Considera que las personas con deficiencia auditiva se constituyen en una demanda potencial para el desarrollo de la actividad turística?

ITEM	COD.	%	TOTAL
Si	A	50	15
No	B	43	13
No sabe	C	7	2
TOTAL		100	30

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración N° 6-A

¿Considera que las personas con deficiencia auditiva se constituyen en una demanda potencial para el desarrollo de la actividad turística?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

50% de los encuestados respondió que sí, esta población es una demanda potencial para el crecimiento de la actividad turística, mientras que 43% afirmó que, no. 7% no supo responder si esta población se constituye en una demanda potencial o no.



PREGUNTA N° 6-B

Cuadro N° 6-B

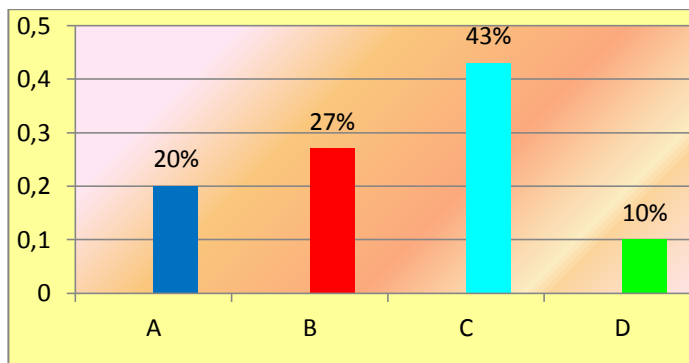
¿Por qué?

ITEM	COD	%	TOTAL
Porque tienen derechos al igual que otra persona pues el turismo se aplica a todo nivel aunque hay falta de información y propaganda.	A	20	6
Incrementaría la afluencia turística y los ingresos, al ser una población considerable en todo el país.	B	27	8
No hay mucha demanda interna, sin embargo algunas veces, vienen de otro país y no estamos preparados para atenderlos.	C	43	13
N.R.	D	10	3
TOTAL		100	30

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración N° 6-B

¿Por qué?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Del total de encuestados 43% afirmó que no hay mucha demanda interna, sin embargo algunas veces vienen de otro país y no estamos preparados para atenderlos. Por otro lado 27% indicó que, incrementaría la afluencia turística, por ende los ingresos al ser una población considerable en el país. Finalmente, se evidencia que 20% dice que esta población tiene derechos al igual que cualquier persona porque el turismo se aplica a todo nivel aunque existen débiles flujos de información y propaganda.



PREGUNTA N° 7-A

Cuadro N° 7-A

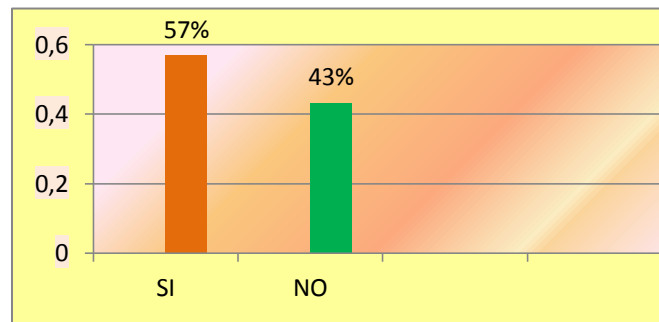
¿Promocionaría paquetes turísticos para las personas con deficiencia auditiva?

ITEM	COD.	%	TOTAL
SI	A	57	17
NO	B	43	13
TOTAL		100	30

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración N° 7-A

¿Promocionaría paquetes turísticos para las personas con deficiencia auditiva?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

De los resultados obtenidos en la pregunta ¿promocionaría paquetes turísticos para las personas con deficiencia auditiva? 57% indicó que sí lo haría, el restante 43% expresó lo contrario, casi la mitad, es un dato preocupante.



PREGUNTA N° 7-B

Cuadro N° 7-B

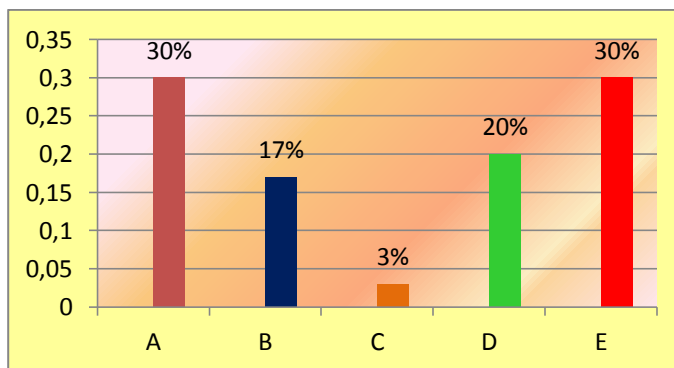
¿Por qué?

ITEM	COD.	%	TOTAL
Es un grupo en crecimiento, puede haber este tipo de mercado en el futuro, expandiendo el mercado beneficiando a ambas partes.	A	30	9
Si, si hubiera demanda, contratando guías especializados.	B	17	5
Porque no oyen no podrían realizar actividades turísticas.	C	3	1
No hay demanda.	C	20	6
N.R.	D	30	9
TOTAL		100	30

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración N°7-B

¿Por qué?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Un 30% de los encuestados expresaron que es un grupo en crecimiento, puede haber este tipo de mercado en el futuro, expandiéndose así el mercado y los beneficios para ambas partes. 30% no respondió, 20% afirmó que, no hay demanda. 17% dice que sí, si hubiera demanda, contratando guías especializados. Sólo 3% indicó que porque no oyen, no podrían realizar actividades turísticas.



PREGUNTA N°8-A

Cuadro N° 8-A

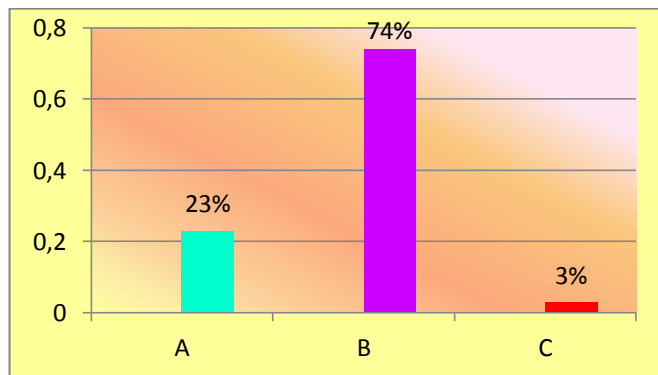
¿Si las personas con deficiencia auditiva solicitan sus servicios, se encuentran capacitados para atenderlos?

ITEM	COD.	%	TOTAL
SI	A	23	7
NO	B	74	22
N.R.	C	3	1
TOTAL		100	30

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración N° 8-A

¿Si las personas con deficiencia auditiva solicitan sus servicios, se encuentran capacitados para atenderlos?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Se puede observar que, 74% respondió que no están capacitados para atender a personas con deficiencia auditiva, 23% afirmó que sí y 3% no respondió a la pregunta.



PREGUNTA N° 8-B

Cuadro N° 8-B

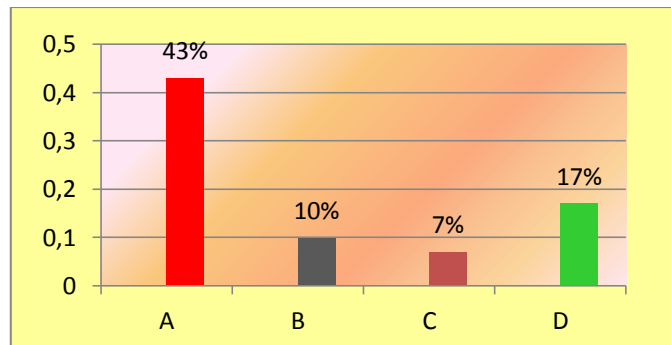
¿Por qué?

ITEM	COD.	%	TOTAL
No hay personal especializado en LSB para esta población.	A	43	13
Armaríamos un paquete privado, indagando sus necesidades prioritarias, aunque tendría que improvisar.	B	10	3
Porque contamos con cartillas y a través de la escritura.	C	7	2
No oyen. Por lo tanto no pueden realizar turismo tampoco tenemos guías ni material, la empresa no hace esta atención.	D	17	5
N.R.	E	23	7
TOTAL		100	30

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración N° 8-B

¿Por qué?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

De acuerdo a los datos obtenidos, 43% de los encuestados afirmó que no hay personal especializado en L.S.B. para esta población, 23% no respondió, 17% dijo que no oyen, por lo tanto no pueden realizar turismo tampoco tenemos guías ni material, la empresa no hace esta atención, 10% indicó que armarían un paquete privado, indagando sus necesidades prioritarias, aunque tendría que improvisar, 7% indicó que cuentan con cartillas y a través de la escritura.



PREGUNTA N° 9-A

Cuadro N° 9-A

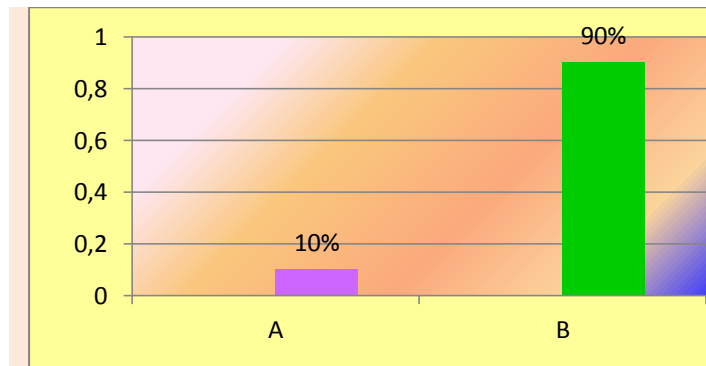
¿Ha considerado en invertir en la capacitación del personal para trabajar con las personas con deficiencia auditiva?

ITEM	COD.	%	TOTAL
SI	A	10	3
NO	B	90	27
T O T A L		100	30

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración N° 9-A

¿Ha considerado en invertir en la capacitación del personal para trabajar con las personas con deficiencia auditiva?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que, 90% de los encuestados respondió no a la pregunta planteada, mientras que 10% asevera que sí considerarían invertir para trabajar con personas con discapacidad auditiva.



PREGUNTA N° 9-B

Cuadro N° 9-B

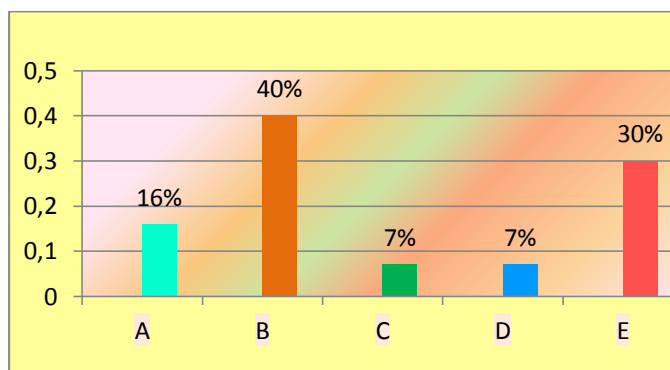
¿Por qué?

ITEM	COD.	%	TOTAL
No tuvimos nunca turistas con estas características y por ahora no se cuenta con cursos especializados.	A	16	5
No hay demanda y no nos parece una población accesible a nuestras ofertas.	B	40	12
Si hay demanda, si invertiría y así se puede ganar más mercado.	C	7	2
Nunca se tocó el tema pero lo haríamos convirtiéndonos en la única empresa que brinde estos servicios en el país.	D	7	2
N. R.	E	30	9
TOTAL		100	30

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo

Ilustración 9-B

¿Por qué?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

El 40% indicó que no hay demanda y no les parece una población accesible a nuestra oferta, 30% no respondió, 16% dijo que no tuvieron turistas con estas características y por ahora no se cuenta con cursos especializados, 7% indicó que nunca se tocó el tema pero lo harían, el restante 7% indicó que invertiría si hay demanda, ganando de esa forma más mercado.



PREGUNTA N° 10-A

Cuadro N° 10-A

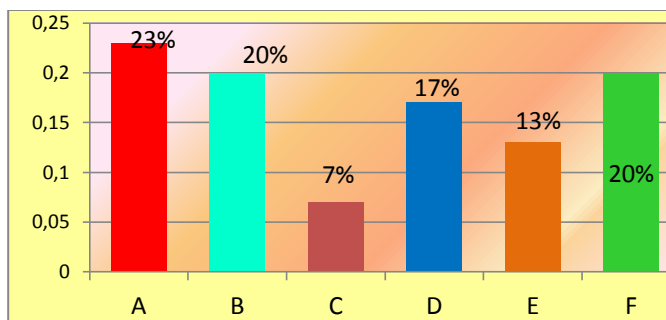
¿Usted tiene alguna sugerencia o crítica acerca de esta temática?

ITEM	COD	%	T
Sería interesante recibir y trabajar con clientes con discapacidad, se debe realizar un estudio de mercado, ver sus necesidades y tipo de tour que les gustaría realizar, pero no tenemos los medios para armar los programas	A	23	7
Que el Vice-ministerio de Turismo capacite de forma gratuita en la lengua de señas tanto a guías como a personas relacionadas al área.	B	20	6
Las personas con deficiencia auditiva y discapacitadas pueden sentir los diferentes atractivos turísticos, por ello se los debe incluir en esta actividad y nos gustaría saber más, nadie está consciente de esta población.	C	7	2
Es muy poca la demanda para hacer una inversión en ellos, además tendríamos que justificar el precio al cliente, por la exigencia al guía en idioma, primeros auxilios, etc. y a lo mejor no paguen.	D	17	5
Ninguna	E	13	4
N.R.	F	20	6
TOTAL		100	30

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración N° 10-A

¿Usted tiene alguna sugerencia o crítica acerca de esta temática?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

El 23% de los encuestados dijo que sería interesante recibir clientes con discapacidad y comenzar con este tipo de turismo, pero antes se tendría que realizar un estudio de mercado, ver sus necesidades y tipo de tour que les gustaría realizar, sin embargo no se cuenta con medios para armar los programas. 20% aseguró que el Vice-ministerio de Turismo debería capacitarlos de forma gratuita en la lengua de señas tanto a guías como a personas relacionadas al área. 20% no respondió, 17% afirmó que existe poca demanda, para hacer una inversión en ellos, además se tendrían que justificar un precio especial al cliente, por la exigencia de un guía en idioma, primeros auxilios, entre otros, y a lo mejor ello no es accesible a las personas con discapacidad auditiva. 13% no planteó ninguna sugerencia, 7% afirmó que las personas con



deficiencia auditiva y discapacitadas pueden disfrutar de los diferentes atractivos turísticos, por ello se los debe incluir en esta actividad, también indicaron que sería bueno saber más, nadie está consciente de esta población.

5.3.2. Análisis de las Personas con Deficiencia Auditiva

Una vez efectuada la investigación y la respectiva aplicación del cuestionario de información turística a personas con deficiencia auditiva propiamente (Sorda) se procedió al vaciado y análisis respectivo de cada una de las 9 preguntas realizadas, algunas abiertas y otras cerradas.

PREGUNTA N° 1-A

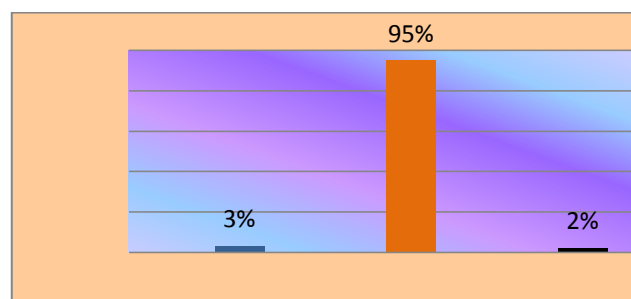
Cuadro N° 1-A

¿Conoce de algún paquete turístico para personas con deficiencia auditiva?

Nro.	ITEM	COD.	%	TOTAL
1	SI	A	3	2
2	NO	B	95	57
3	N.R.	C	2	1
T O T A L			100	60

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración N° 1-A ¿Conoce de algún paquete turístico para personas con deficiencia auditiva?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

De acuerdo a los datos obtenidos se puede afirmar que el 95% no conoce ninguna agencia de viajes que oferte paquetes turísticos a personas con deficiencia auditiva, un 3% dijo conocer alguno y 2% no respondió.



PREGUNTA N° 2-A

Cuadro N° 2-A

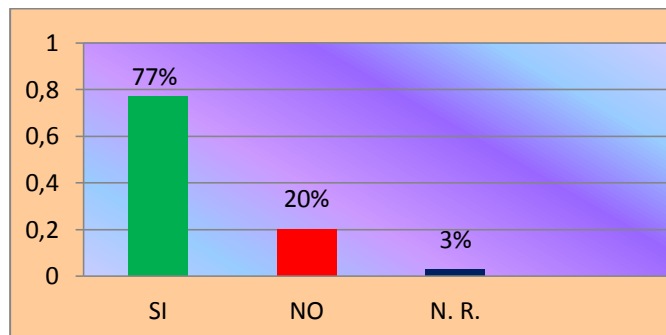
¿Usted participó en la realización de alguna actividad turística para personas con deficiencia auditiva?

ITEM	COD.	%	TOTAL
SI	A	77	46
NO	B	20	12
N. R.	C	3	2
TOTAL		100	60

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración N° 2-A

¿Usted participó en la realización de alguna actividad turística para personas con deficiencia auditiva?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Los resultados obtenidos en referencia a la actividad turística muestran que 77% de los encuestados afirmó que sí participaron alguna vez en actividades turísticas, 20 % no participó y no respondió un 3%.



PREGUNTA N° 2-B

Cuadro N° 2-B

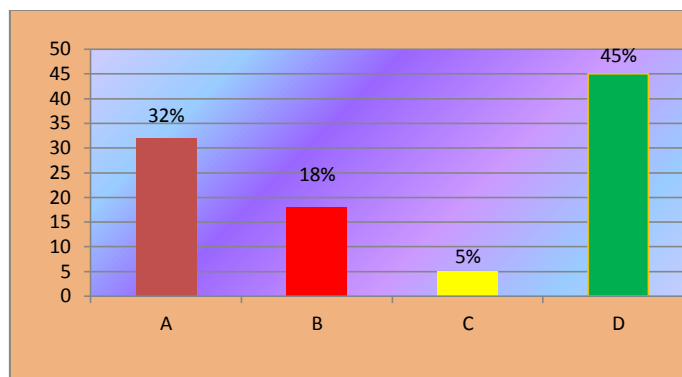
¿Qué lugar o lugares visitaste?

ITEM	COD.	%	TOTAL
Provincias de La Paz.	A	32	19
Diferentes departamentos de Bolivia.	B	18	11
Exterior.	C	5	3
N. R.	D	45	27
TOTAL		100	60

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración N° 2-B

¿Qué lugar o lugares visitaste?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

De acuerdo al resultado obtenido, 45% de los entrevistados no respondió a la pregunta, 32% viajó por diferentes provincias del departamento de La Paz, 18% visitó otros departamentos de Bolivia y sólo 5% viajó al exterior.



PREGUNTA N° 2-C

Cuadro N° 2-C

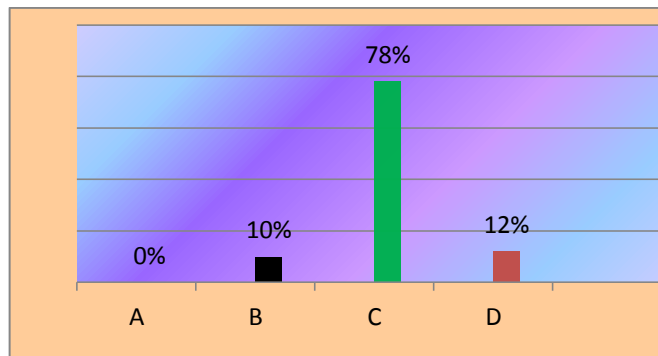
¿Con quién fuiste?

ITEM	COD.	%	TOTAL
Agencias de viaje.	A	0	0
Solo.	B	10	6
Amigos, familiares.	D	78	47
N. R.	E	12	7
T O T A L		100	60

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración N° 2-C

¿Con quién fuiste?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo

El resultado de esta pregunta muestra que 78% viajó con amigos y familiares, 12% no respondió, 10% viajó sólo, cabe hacer notar que, ninguno (0%) tomo los servicios de una agencia de viajes para su desplazamiento.



PREGUNTA N° 3-A

Cuadro N° 3-A

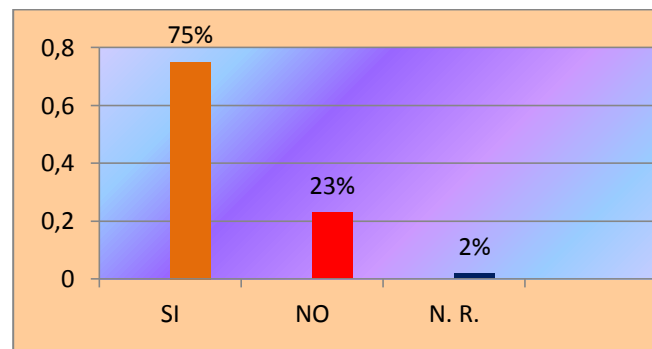
¿Si una agencia de viajes te invita a desarrollar alguna actividad turística, participarías?

ITEM	COD.	%	TOTAL
SI	A	75	45
NO	B	23	14
N. R.	C	2	1
TOTAL		100	60

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo

Ilustración N° 3-A

¿Si una agencia de viajes te invita a desarrollar alguna actividad turística, participarías?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo

Del total de 60 personas consultadas que representan el 100% de la muestra, 75% afirmó que sí accederían a la invitación de alguna agencia de viajes para la realización de actividades turísticas, 23% no accedería a ellas y 2% no respondieron.



PREGUNTA N° 4-A

Cuadro N° 4-A

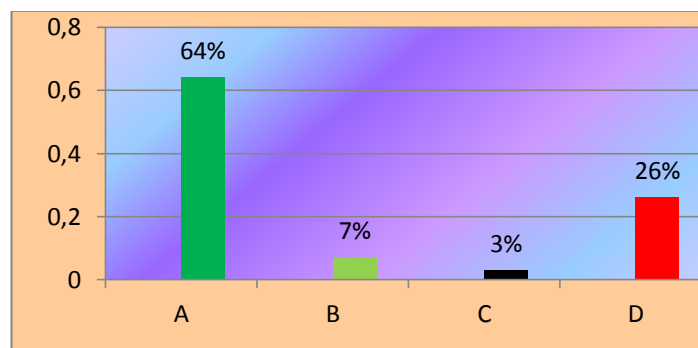
¿En qué actividad turística te gustaría participar?

ITEM	COD	%	TOTAL
Trekking, City Tours, Visita a lugares Culturales y Naturales.	A	64	38
Visita a otros departamentos de Bolivia.	B	7	4
No le agrada las actividades turísticas.	C	3	2
N. R.	D	26	16
T O T A L		100	60

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo

Ilustración N° 4-A

¿En qué actividad turística te gustaría participar?



Fuente: Elaboración propia n base a trabajo de campo

Participar en actividades como Trekking, City Tours, Visita a lugares Culturales y Naturales indicó 64% de los encuestados, a 7% le gustaría realizar viajes por otros departamentos de Bolivia, 26% no respondió y 3% indicaron que no les agrada las actividades turísticas.



PREGUNTA N° 5-A

Cuadro N° 5-A

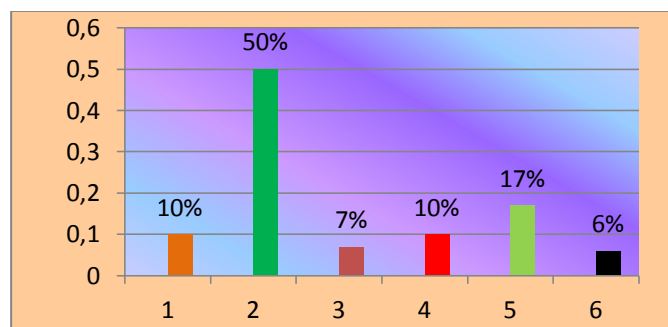
¿Si realizarás una actividad turística, con quien irías?

ITEM	COD.	%	TOTAL
Agencia de viajes.	A	10	6
Amigos.	B	50	30
Esperas invitación.	C	7	4
Familia.	D	10	6
Irías solo.	E	17	10
N.R.	F	6	4
T O T A L		100	60

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo

Ilustración N° 5-A

¿Si realizarás una actividad turística, con quien irías?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo

Los encuestados mencionaron que irían con amigos en un 50%, 17% indicó que irían solos, 10% dijo que lo prepararían con su familia, otro 10% contrataría una agencia de viajes y 6% no respondió.



PREGUNTA N° 6-A

Cuadro N° 6-A

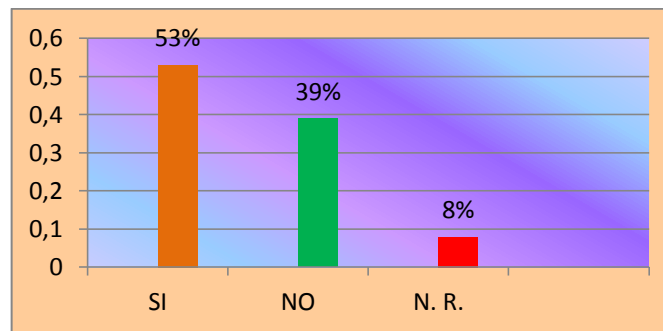
¿Pagarías por la realización de una actividad turística?

ITEM	COD.	%	TOTAL
SI	A	53	32
NO	B	39	23
N. R.	C	8	5
TOTAL		100	60

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo

Ilustración N° 6-A

¿Pagarías por la realización de una actividad turística?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo

De los resultados obtenidos en la pregunta si las personas con deficiencia auditiva podrían pagar para participar en alguna actividad turística, 53% dijo que sí podría costearse, 39% expresó que no y 8% no respondió a la pregunta.



PREGUNTA N° 6-B

Cuadro N° 6-B

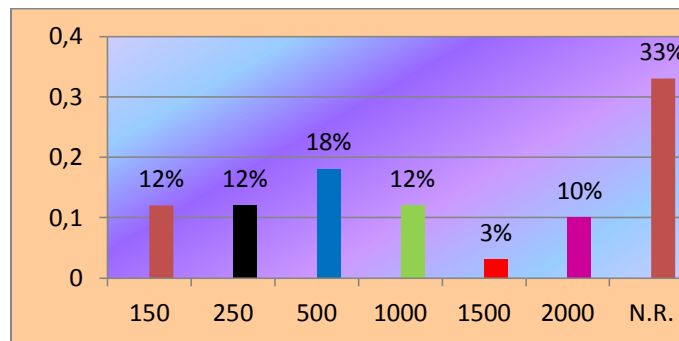
¿Cuánto pagarías?

ITEM (Bs)	COD.	%	TOTAL
150	A	12	7
250	B	12	7
500	C	18	11
1000	D	12	7
1500	E	3	2
2000	F	10	6
N.R.	G	33	20
TOTAL		100	60

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo

Ilustración N° 6-B

¿Cuánto Pagarías?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo

Con referencia a cuanto estarían dispuestos a invertir, los resultados nos muestran que 33% no respondió a la pregunta, 18% invertiría hasta 500.00 Bs. 12% expresó que invertiría entre 150.00 Bs. 250.00 Bs y hasta 1000.00 Bs. 10% indicaron que hasta 2000.00 Bs. finalmente 3% indicó la suma de 1500.00 Bs.



PREGUNTA N° 7-A

Cuadro N° 7-A

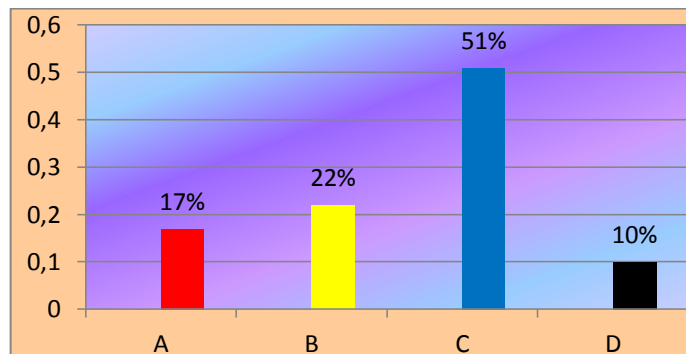
¿Si realizas una actividad turística que facilidades quisieras tener?

ITEM	COD.	%	TOTAL
Que no sea caro.	A	17	10
Que sea seguro.	B	22	13
Que los guías hablen L.S.B.	C	51	31
N. R.	D	10	6
T O T A L		100	60

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración N° 7-A

¿Si realizas una actividad turística que facilidades quisieras tener?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que, 51% de los encuestados demanda que los guías manejen la L.S.B., 22% solicitó servicios seguros, 17% requiere que no sean paquetes o propuestas costosas, 10% no respondió a la pregunta.



PREGUNTA N° 8-A

Cuadro N° 8-A

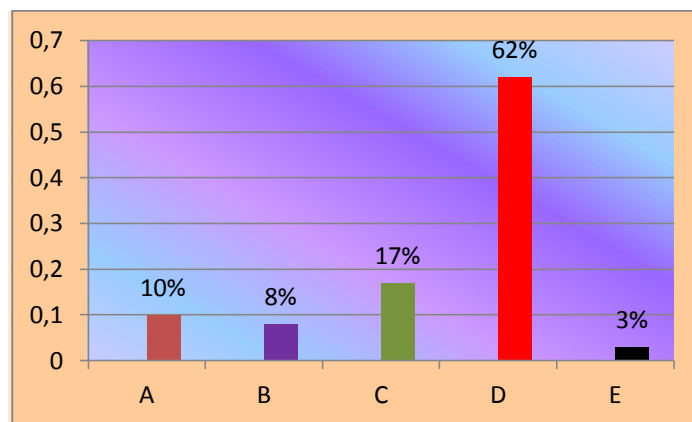
¿Qué temor tendrías para llevar a cabo una actividad turística?

ITEM	COD.	%	TOTAL
Extraviarse.	A	10	6
No ser entendido.	B	8	5
No recibir apoyo de los oyentes.	C	17	9
Ninguno.	D	62	37
N.R.	E	3	3
T O T A L		100	60

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo

Ilustración N° 8-A

¿Qué temor tendrías para llevar a cabo una actividad turística?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

De acuerdo a los resultados obtenidos, 62% indicó que no tiene ningún miedo para participar en actividades turísticas, 17% manifestó no recibir apoyo de los oyentes, 10% tiene miedo a extraviarse, 8% tienen miedo a no ser entendidos.



PREGUNTA N° 9-A

Cuadro N° 9-A

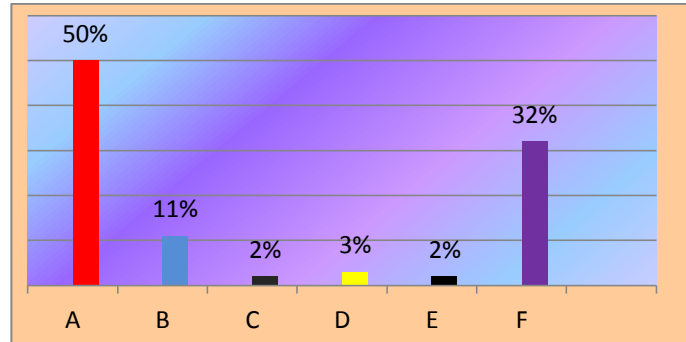
¿Usted tiene alguna sugerencia o crítica acerca de esta temática?

ITEM	COD.	%	TOTAL
Que participen los sordos para que tengan buenas y nuevas experiencias.	A	50	31
Que se conforme grupos de oyentes y no oyentes, para compartir e interactuar por medio lengua de señas (L.S.B.).	B	11	6
Quieren más información sobre el turismo.	C	2	1
Respeto y apoyo a los sordos.	D	3	2
Promover viajes gratuitos para sordos.	E	2	1
N. R.	F	32	19
T O T A L		100	60

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

Ilustración N° 9-A

¿Usted tiene alguna sugerencia o crítica acerca de esta temática?



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta de sugerencia acerca de la temática turística, 50% de los encuestados sugirió que las personas con deficiencia auditiva participen para que tengan buenas y nuevas experiencias, 32% no respondió a la pregunta, 11% menciona que debería haber grupos de Sordos y oyentes para compartir e interactuar por medio de la L.S.B. Asimismo 3% pidió respeto y apoyo hacia esta población, y 2% solicitó promover viajes gratuitos.



5.4 Análisis e Interpretación de Resultados del Cuestionario Aplicado a las Agencias de Viaje (calle Sagárnaga)

Por un lado, 97% de los entrevistados afirma que la población en estudio puede realizar actividades turísticas y que su discapacidad auditiva no les cohibe el disfrutar de los atractivos turísticos que les ofrece el turismo ya que las personas con deficiencia auditiva pueden recrearse con una actividad turística sin importar su condición.

Por otro lado, 13% admite que son personas con los mismos derechos que cualquier otra, y un 3% sostiene el concepto de que como son personas con deficiencia auditiva no tienen la posibilidad de integrarse a esta actividad además argumentan que no tienen dinero por lo mismo les sería difícil participar en actividades turísticas afirmando que apenas sobreviven en la sociedad.

Los encargados de las agencias de viaje entrevistadas refieren en un 33% que, la mayor dificultad que tendrían para llevar a cabo alguna actividad turística es la comunicación entre las personas con deficiencia auditiva y oyentes, 20% dicen que ninguna, si realizan todo lo indicado por los guías quienes deben estar capacitados en esta área, 20% menciona la falta de capacitación del personal y la infraestructura que aún no está adecuada para brindar servicios a la población con deficiencia auditiva, aunque por este trato (diferenciado) el 10% asevera que el costo se vería incrementado.

También se evidencia que 90% de los entrevistados no cuentan con paquetes turísticos para personas con deficiencia auditiva del Municipio de La Paz, sólo 10% asevera que, cuenta con paquetes turísticos para esta población, con referencia a qué paquetes turísticos ofrecen a las personas con discapacidad auditiva, indicaron 6% que, harían lo posible por responder a sus necesidades, 3% cuenta con tours tradicionales.

Entre los encuestados de las agencias de viaje, 100% de los entrevistados indicó que aparte de los paquetes turísticos no ofrece ninguna otra oferta, oportunidad o facilidad para que las personas con deficiencia auditiva participen en actividades turísticas.



El 50% de los entrevistados proporcionaría un trato diferenciado ofreciendo comodidad, buen precio y un personal capacitado en lenguaje de señas, 17% indica la falta de preparación y equipamiento para tratarlos en los diferentes servicios turísticos, mencionan que La Paz sería la única ciudad que brinde este servicio, así mismo, 13% implementaría en sus servicios la lengua de señas a través de un material especial de acuerdo a la actividad, 13% no responde, y el restante 7% ofrecería precios accesibles y descuentos para que puedan acceder a la actividad turística.

El 50% de los encuestados piensa que es una población turística potencial, 43% dice que no lo es, al porqué de esta pregunta indicaron, un 43% que el motivo es la falta de demanda interna, sin embargo no se encuentran preparados para atenderlos, así mismo 27% manifestó que esta población aumentaría la afluencia turística y económica por ser una población considerable, un 20% de los entrevistados se encuentran conscientes de que las personas con deficiencia auditiva gozan de los mismos derechos al igual que otras personas.

El 57% de los entrevistados, señalan que si promocionarían paquetes turísticos para esta población, por otro lado 43% dice que no lo harían, sin embargo los entrevistados al porqué de la pregunta indican en un 30% que es un grupo en crecimiento con visiones más a futuro, 30% de la población entrevistada no respondió y 20% expresa que no hay demanda y es por ello que no promociona paquetes turísticos. Otro grupo que representa el 17% indicó que sí lo llevaría a cabo, siempre y cuando haya demanda, solo 3% dijo que estas personas no pueden hacer turismo por la condición en la que se encuentran.

De acuerdo a los resultados, en el área del Turismo los entrevistados, 74% indicaron que no están capacitados para trabajar con personas con deficiencia auditiva, que requieran sus servicios, mientras que 23% dice que sí, al porqué de esta pregunta un 10% indica para llevarlo a cabo tendrían que recurrir a la improvisación armando paquetes privados e indagando sus necesidades prioritarias, 7% dice que se comunicaría por medio de cartillas y a través de la escritura, aunque la deficiencia más notoria se



expresa en un 43% referido a la falta de personal capacitado en lenguaje de señas quienes son encargados de interactuar con esta población turística.

Las empresas en un 90% no invertirían en la capacitación de su personal, mientras que un 10% dice que si lo haría, al porqué de la pregunta 40% indicó que no hay demanda y no les parece una población accesible a las ofertas, 16% dijo que no tuvieron este tipo de turistas, por lo tanto no cuentan con cursos especializados para atender a esta población, por otro lado 14% expresó que, si hubiese demanda invertiría y así ganaría más mercado y sería la única agencia de viajes que preste este tipo de servicios a esta población.

En relación a las sugerencias de la problemática planteada que vertieron los entrevistados, 23% afirma que sería interesante trabajar con personas con deficiencia auditiva, pero antes habría que realizar un estudio de mercado, conocer la actividad en la que desearían participar que puede ser un tour u otro, donde les gustaría realizar, sin embargo indican que no cuentan con los medios necesarios que se requeriría para el desarrollo de la actividad turística.

Un 20% que el Vice-ministerio de Turismo los capacite de forma gratuita al personal que se encarga de interrelacionarse con ellos guías y counters por ejemplo, 17% indicó la baja demanda, lo cual no justificaría la inversión, además se debe tomar en cuenta que se tendría que justificar el precio al cliente, por la exigencia al guía en idioma, primeros auxilios, entre otros gastos.

También se reflexionó acerca del trato diferenciado con esta población, no obstante afirma un 7% que son personas con deficiencia auditiva tienen las otras facultades sensoriomotoras con las cuales pueden sentir los diferentes atractivos turísticos, por ello correspondería incluírseles, se debe estar preparado y conscientes de que esta población es significativa e importante para el desarrollo del turismo en el País.



5.5. Análisis e Interpretación de Resultados del Cuestionario Aplicado a Personas con Deficiencia Auditiva.

La información que se detalla a continuación muestran los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a los miembros de la ASORPAZ.

Del 100% de la población con deficiencia auditiva encuestada, 95% no conoce ninguna agencia de viajes que oferte paquetes turísticos a la mencionada población.

Un 77% de la población con deficiencia auditiva, manifestaron afirmativamente haber participado alguna vez en la realización de actividades turísticas, cabe indicar que un 32% visito diferentes provincias de La Paz, 18% visito otros departamentos del país; así mismo 78% expresó que viajó con amigos o familiares y solo 10% llevó a cabo actividades de esta índole de manera individual.

La población con deficiencia auditiva demostró, de acuerdo a los resultados obtenidos que les gustaría ser partícipes de actividades turísticas 75% que accederían si los invitan y solo 23% no participaría.

La población con deficiencia auditiva encuestada en un 64% muestra alto interés por llevar a cabo Trekkings, City Tours, visitar lugares culturales y naturales, 7% manifiesta el interés por realizar turismo visitando otros departamentos del país, por otro lado, solo a un 3% no le agradan los paseos o actividades relacionadas con el Turismo.

Por los resultados obtenidos, la población con deficiencia auditiva en un 50% acudiría a alguna actividad turística con sus amigos, también lo harían solos en un 17%, 10% asistiría con su familia, demostrando que tienen predisposición, también, 10% contratarían una agencia de viajes para llevar adelante una actividad turística.

Un 53% de los encuestados afirman que pagaría por la realización de una actividad turística, por otro lado, 39% no pagaría y en referencia al monto que invertiría en dicha actividad un 33% no responde, pero un 18% de esta población pagaría 500.00 Bs, un 12% pagaría 150.00 Bs, 250.00 Bs y 1000.00 Bs. El 10% costearía para su viaje hasta



2000.00 Bs, y un 3% solventaría para la actividad turística un monto de hasta 1500.00 Bs.

El 51% de personas con deficiencia auditiva encuestadas solicitan que los guías hablen la Lengua de Señas Boliviana - LSB en la actividad turística a desarrollar, asimismo 22% expresa que sea seguro así ellos se sentirían tranquilos y 17% dice, que no sea caro así este servicio turístico sería más accesible a esta población.

Las personas con deficiencia auditiva expresan en un 62% que no tiene miedo a realizar actividades turísticas, sin embargo, 10% de esta población teme extraviarse, 8% que no lo entiendan y 17% indican no recibir apoyo de los oyentes.

Las sugerencias vertidas acerca de la actividad turística son diversas, 50% afirma que los Sordos participen en el turismo para que tengan buenas y nuevas experiencias, 11% desean que haya una interrelación entre oyentes y no oyentes mejorando la interacción con estas personas, asimismo piden respeto y apoyo hacia esta población el 3%, solicita un 2% que se les brinde más información sobre el turismo, finalmente, 2% expresa que se debe promover viajes gratuitos para las personas con deficiencia auditiva.

5.6. Comprobación de la Hipótesis Planteada

De acuerdo al análisis realizado con respecto al objeto de estudio, se decidió manifestar la siguiente hipótesis:

“Las personas con deficiencia auditiva aún se encuentran escasamente incorporadas en relación a su participación en actividades turísticas, por las limitadas oportunidades y facilidades, que brindan los prestadores de servicios turísticos (Agencias de Viajes de la calle Sagárnaga) del Municipio de La Paz”.

Después de la aplicación de los cuestionarios como instrumento de investigación y el correspondiente procesamiento de datos, su respectivo análisis e interpretación, se concluye que la Hipótesis planteada se cumple, ya que los resultados demuestran una escasa inclusión de esta población en relación a su participación en las actividades



turísticas, donde las agencias de viaje que ofertan productos y servicios turísticos no brindan oportunidades ni facilidades para esta población.

Muchos de los entrevistados nunca habían pensado trabajar con este segmento de la población o que éste podría ser un mercado para diversificar su oferta. Además cabe mencionar que, no son invitados a participar en estas actividades, no tienen ninguna oferta turística para esta población, no contemplan presupuestos para desarrollar alguna actividad con personas con deficiencia auditiva, tampoco para la capacitación del personal, mucho menos para la logística que se necesitara, por ello y otros aspectos que se desplegaran más adelante se puede afirmar que la hipótesis planteada si se comprueba.

5.7. Conclusiones

Los resultados obtenidos de acuerdo a la presente investigación, instrumentos aplicados y la metodología empleada, demuestran que, se alcanzó el objetivo general planteado llegando a “Determinar las oportunidades y facilidades, que las personas con deficiencia auditiva tienen en relación a su participación en las actividades turísticas que brindan los prestadores de servicios turísticos (Agencias de Viajes calle Sagárnaga) del Municipio de La Paz”, las conclusiones del logro del objetivo se describen en los siguientes párrafos:

—De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede manifestar que las agencias de viaje y su relación con las personas con deficiencia auditiva no existe, no se evidencia siquiera un acercamiento en referencia al turismo, ya que por parte de las agencias de viaje, éstas no poseen expectativas de trabajar con la población Sorda, por varios aspectos como ser: ausencia de personas con deficiencia auditiva que requieran productos y servicios turísticos, es decir, que al ser entrevistados los encargados de las agencias de viaje expresaron que nunca vendió un paquete turístico a estas personas, además indican la dificultad en la comunicación y logística que implica el trabajo con este segmento.



—Sin embargo, se debe remarcar una situación interesante, ya que al concluir las pruebas aplicadas los entrevistados indican que sí trabajarían con ellos, siempre y cuando la demanda de servicios turísticos sea considerable, proponiendo incluso que tratarían de ver la forma de improvisar un paquete exclusivo para Sordos, esta conclusión podría verse algo paradójica, pero es la descripción que demuestra esta investigación.

—También se puede afirmar que, las agencias de viaje no niegan la atención a esta población, sino que necesitan más apoyo y colaboración para cumplir las expectativas de quienes demanden sus servicios y que brindarían las facilidades y oportunidades como a cualquier otro cliente, pero como se había expresado anteriormente, las agencias prácticamente desconocen a esta población en el accionar turístico.

—Las personas con deficiencia auditiva no tienen una idea completa del amplio manejo que comprende la actividad turística, tienen un panorama superficial acerca del mismo, también los Sordos demuestran, de acuerdo a los resultados que, disfrutarían de llevar a cabo actividades turísticas y desean ser mejor informados e incluidos en los paquetes turísticos que ofertan las agencias de viaje, afirman que invertirían en actividades turísticas por el interés de visitar diferentes destinos como también expresan la carencia de oportunidad y facilidad de participar por medio de las empresas de turismo que poco o nada conocen del amplio servicio que ofrece en las diferentes actividades que desempeñan.

Respecto a los objetivos específicos del estudio, se considera que también fueron alcanzados, se logró identificar qué oportunidades y facilidades brindan las agencias de viaje (calle Sagárnaga) del Municipio de La Paz, a las personas con deficiencia auditiva, las conclusiones son las siguientes:



—Las agencias de viaje de la calle Sagárnaga no brindan paquetes turísticos para esta población, empero si tuvieran la oportunidad de trabajar con ellos, brindarían comodidad, buen precio y personal capacitado en la Lengua de Señas Boliviana (L.S.B), además de la utilización de cartillas u otro tipo de materiales que se necesite para realizar la actividad turística, asimismo, darían un tratamiento diferenciado a los clientes como lo hacen con los adultos mayores, que son atendidos preferencialmente, con la finalidad de que el cliente se sienta satisfecho por la atención dedicada.

—Sin embargo, se afirma también que no hay personal especializado en la lengua de señas y como la comunicación es fundamental para este servicio, les es complicado desarrollar las actividades turísticas, tampoco se cuenta con material adecuado para esta población por lo cual las agencias de viaje no realizan esta atención y no toman en cuenta en la elaboración de sus paquetes turísticos, por lo que se puede observar que al no incluirlos tampoco reparan en considerar oportunidades o facilidades, sino que simplemente las agencias de viaje tratarían de colmar sus expectativas si es que las personas con deficiencia auditiva lo solicitaran, en conclusión las oportunidades y facilidades están ahí, pero los clientes con deficiencia auditiva no solicitan sus servicios.

—Se concluye también que el concepto de realizar turismo para personas con deficiencia auditiva, sería favorable, al igual que con otros clientes, con los mismos derechos y oportunidades, afirmando que el turismo entra por los ojos y el que no puedan oír no significa que no puedan ver, atender, caminar o correr y el ser discapacitado auditivo, no es una limitante para la realización de otras actividades.

Con respecto al objetivo de identificar si las agencias de viaje consideran a las personas con deficiencia auditiva, un mercado potencial para el desarrollo de sus actividades turísticas en el Municipio de La Paz, se concluye lo siguiente:



—De acuerdo a los resultados logrados se puede manifestar que, una parte de los entrevistados consideran que son un mercado potencial, por otro lado, también argumentan que esta población no pagaría el servicio especializado que armarían las agencias de viaje, ya que se debe invertir más que para un cliente común, ello por su condición de persona con deficiencia auditiva y probablemente no estarían al alcance de pagar por los paquetes y servicios turísticos que ofrecerían las agencias de viaje.

—Se reconoce que este grupo social podría ser un mercado potencial el cual incrementaría la afluencia turística, por ende los ingresos y el movimiento turístico, porque es una población considerable en el país, por el contrario, otras indican que no es un mercado potencial, argumentando que trabajar con ellos es muy complicado, no es conveniente ofertar sus servicios por la ausencia de demanda que prácticamente es nula asimismo, la carencia de logística y capacitación de su personal para atender a esta población, hace que el trabajo con las personas con deficiencia auditiva sea complicado, contemplándolo como un mercado beneficioso más adelante, pero que aún no puede ser aplicado en nuestro medio por las falencias indicadas.

Con referencia al objetivo específico de identificar la expectativa de las personas con deficiencia auditiva sobre la realización y su participación en actividades turísticas en el Municipio de La Paz, fue alcanzado concluyendo que:

—Las personas con deficiencia auditiva tienen la expectativa de visitar diferentes destinos turísticos del Municipio de La Paz y de Bolivia, mencionan que llevaron a cabo varias actividades turísticas de forma particular, organizados por sus familiares y amigos, del mismo modo, mencionan que no tomaron los servicios de ninguna agencia de viajes, no conocen si las agencias de turismo realizan actividades específicas para las personas con deficiencia auditiva y tampoco de sus diferentes actividades referidas a paquetes turísticos y otras opciones que se brindan a los turistas.



—También mencionan que, dentro de su lenguaje no existe la palabra “agencia sino oficina” que para ellos es su equivalente. Las personas con deficiencia auditiva demuestran su interés por participar en las actividades turísticas y mucho mejor si son invitados a participar asimismo, solicitan que la empresa cuente con personal capacitado en la Lengua de Señas Boliviana – L.S.B. y les gustaría ser acompañados de sus amigos, también afirman que irían solos a dichas actividades turísticas.

—Las personas con deficiencia auditiva demuestran confianza para llevar a cabo actividades turísticas y de acuerdo a los resultados obtenidos en el correspondiente vaciado e interpretación de los datos obtenidos, expresan no tener miedo el participar en actividades turísticas, pero si tienen cierta susceptibilidad de tomar los servicios de extraños, por el temor principalmente de no ser entendidos por los oyentes, el sentirse relegados, extraviarse, el temor a la inseguridad ciudadana.

En referencia al objetivo de conocer la posibilidad económica que las personas con deficiencia auditiva tienen en referencia a la realización de actividades turísticas en el Municipio de La Paz y de acuerdo a los resultados obtenidos, se logró establecer que:

—De acuerdo a los resultados obtenidos la población con deficiencia auditiva invertiría en actividades turísticas montos económicos estimados entre Bs.150.00 y Bs.1000.00.

—Lo ideal será brindar paquetes turísticos con un precio diferenciado, por su condición de personas con discapacidad, que se promocionen viajes o actividades gratuitas para lograr una mayor interacción y conocimiento más amplio de lo que es y de lo que se trata una actividad turística y toda la diversidad que implica el Turismo, que para esta población es prácticamente desconocida, estas actividades también serían conocidas por otras comunidades Sordas, incrementando el deseo de conocer e informarse más acerca del Turismo.



— La atención de personal, que sepa la lengua de señas para otorgarles más seguridad es clave. El desarrollo de estas actividades turísticas sería positivo para estas personas porque ayudarían a socializar más a este segmento de la población, haciendo otros amigos, sentirse más seguros, tener nuevas y buenas experiencias fuera de la rutina cotidiana.

5.8. Recomendaciones

Concluido el trabajo de investigación con ambos grupos sociales, se puede recomendar lo siguiente:

— Las agencias de viaje en coordinación con el Viceministerio de Turismo, el Gobierno Municipal de La Paz y su Unidad de Promoción Turística, deben proponer la participación de éste segmento y otras poblaciones con capacidades distintas en actividades turísticas, amparados en el marco de la Ley N° 045 Contra el racismo y toda forma de discriminación.

— Las empresas de turismo en coordinación interinstitucional, públicas y privadas, podrían promocionar paquetes turísticos a precios módicos según el caso que amerite, con la finalidad de incluirlos de forma más dinámica, lo que se convertiría en un elemento impulsor del *turismo para todos*, inclusivo y generador de otras poblaciones participantes, no solo de las que sufren deficiencia auditiva, sino, de personas con discapacidades temporales y permanentes, impulsando el turismo a otros ámbitos y promoviendo un efecto multiplicador en otros grupos sociales vale decir, personas de la tercera edad, ciegos y hemipléjicos entre otros.

— Promocionar paquetes turísticos con algún slogan que impacte a la población que sufre alguna discapacidad, en este caso las personas con deficiencia auditiva, para motivarlos a solicitar sus servicios, con la finalidad de darle más valor a su vida



cotidiana, siendo estimulados a visitar nuevos lugares, aunque de alguna forma, este slogan o instrumento de marketing que se utilice, tendría también un impacto interesante en las personas que no sufren de ninguna discapacidad, siendo éstos los conductos por donde sería posible llegar a muchas otras personas con discapacidades permanentes o transitorias, despertando el interés por el turismo sin que su condición o edad influya en ella.

— Las agencias de viaje deberían innovar en el campo humanístico, demostrando que el Turismo no solo comprende emociones de aventura, sino que abarca mucho más que ello, vale decir, despertar la inquietud del cliente por el deseo de poder disfrutar a cualquier edad y condición con un trato justo, digno y equitativo, como la participación en el turismo clásico en el que las personas realizan paseos o visitas sin mucho esfuerzo.

— También, se puede emplear una estrategia similar con la gente de la tercera edad, pues todas las personas con el paso del tiempo, pasaran a ser parte de una población, no precisamente Sorda, pero si con determinadas limitaciones, por el deterioro de las fuerzas físicas y mentales, por lo tanto las agencias de viaje como los entes operadores del Turismo, deben elaborar programas de inclusión y sensibilización turística dirigida a la población con deficiencia auditiva y otros, que aún no se encuentran incluidas en la agenda de actividades demostrando que, el Turismo no solo son viajes y paseos, también se puede lograr una dinámica espiritual, de salud y satisfacción por medio de esa retroalimentación que un cliente experimenta al momento de realizar diferentes actividades turísticas.

— El Gobierno Central, a través del Viceministerio de Turismo debería impulsar y gestionar cursos de capacitación y aprendizaje de la Lengua de Señas Boliviana, esta capacitación debería ser gratuita, para motivar al personal de las agencias de viaje y sus responsables para que tomen los cursos y de esta manera ampliar los servicios turísticos a la población con deficiencia auditiva.



— Se debe gestionar un acercamiento entre las personas con deficiencia auditiva y las agencias de viaje, una alternativa puede ser que los estudiantes de último año de la carrera de Turismo de la UMSA realicen trabajos de campo con la finalidad de que éstos logren un acercamiento por medio de la interacción entre las personas con deficiencia auditiva y las agencias de turismo que, de acuerdo a los resultados obtenidos aún no han encontrado un nexo que los relacione y el accionar de estos estudiantes que podrían ser diferentes emprendimientos, lograría acortar la brecha que existe entre ambos grupos sociales, también se debe resaltar la participación experimentada de los señores docentes de la carrera de Turismo para guiar las diferentes actividades que lleven a cabo los estudiantes, ello puede ser el inicio para abrir este campo de acción que hasta ahora no ha sido explorado. Los estudiantes en su condición de jóvenes, se encontrarían con la suficiente fuerza y motivación para trabajar con esta población.

— El planteamiento curricular de la carrera de Turismo debe contemplar una formación especial para los futuros profesionales en Turismo, con una visión inclusiva demostrando que se puede realizar a todo nivel y condición física, inculcando a que todas las personas tienen el derecho de ser partícipes de estas actividades.

— Se debería incorporar en las currículas académicas de Turismo las materias de “Turismo accesible” y “La Lengua de Señas Boliviana” o cursos de capacitación especializados para la atención de personas con discapacidad para innovar la práctica del turismo a todo nivel, ello ayudaría mucho a entender las aspiraciones de esta y otras poblaciones que no son tan reducidas tanto en el país como en el mundo, asimismo, fortalecerá el aspecto del trato con calidad y calidez.

— Qué las agencias de viaje cuenten con intérpretes profesionales en lenguaje de señas que por supuesto, preferentemente tengan formación en el área de Turismo, así brindar la información precisa, clara y de manera profesional, ofreciendo seguridad y



calidad en los servicios que brinden, pilar fundamental para que las personas con deficiencia auditiva soliciten estos servicios.

— Es elemental romper las barreras de comunicación que divide esta población del espacio tan grande como lo es el Turismo, a través de la difusión de videos turísticos nacionales subtítulos, con el objetivo de difundir e informar de los diversos atractivos que posee el país.

— Las agencias de viaje deben desarrollar estrategias competitivas especializadas de manera que brinden paquetes turísticos y servicios diversos, abriendo la posibilidad de interacción con personas con deficiencia auditiva, motivando a que las mismas tengan la oportunidad de ser actores de la dinámica turística, asimismo invitar a la participación de otras poblaciones que sufren de alguna discapacidad ya sea temporal o permanente.

— Se recomienda tomar en cuenta el aspecto logístico con referencia a los espacios donde se desarrollaran actividades turísticas, vale decir, estructuras físicas en los diferentes espacios, deben ser accesibles para las personas con deficiencia auditiva y discapacitados en general, también se debería mejorar las ya existentes, de esta manera se prestarán servicios turísticos más seguros y esparcimiento acorde a las necesidades de la clientela, con lo cual se avanzaría en eliminar las barreras arquitectónicas. Así, el Turismo encontrará nuevos desafíos, un Turismo que sea más incluyente y que pueda fortalecer en mucho el aspecto emocional y vivencial de las personas con capacidades diferentes.

— Es determinante un estudio de mercado para conocer la factibilidad de trabajar e invertir en la población con deficiencia auditiva, las empresas necesitan tener estos datos para así realizar inversiones serias, ya sea en el presente o a futuro, liberándolos de la incertidumbre de saber si es o no favorable abrir este nicho de mercado. Lo ideal será que el Viceministerio de Turismo, en coordinación con el Instituto Nacional de



Estadística – INE realicen acciones de exploración de este mercado, y así ampliar la visión turística en el Municipio de La Paz y en Bolivia.

— Finalmente, esta investigación ayudará a que otros investigadores profundicen y amplíen esta área que hasta hoy es poco estudiada, ayudando así al crecimiento y fortalecimiento del Turismo en el país.

BIBLIOGRAFÍA

ARCE H., V. 1993. Personas de la tercera edad: turistas potenciales; estudio en la ciudad de La Paz para un turismo interno. La Paz, UMSA.

ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA CON HIJOS DISCAPACITADOS “LOS PIPITOS”. RUIZ., M. LL. 2007. Deficiencia auditiva. Managua, Nicaragua.

BOLIVIA, Nueva Constitución Política del Estado. Gaceta Oficial. Vicepresidencia de la República. Presidencia del Honorable Consejo Nacional. Bolivia.

CAMINOS, CARINA. 2008. www. Turismo accesible. Técnica Superior en Turismo Internacional, 29 de Noviembre.

CONSULTUR, consultores turísticos.1997. Manual de gestión turística a nivel local. S.A.

DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, México 2002.

FEBOS www.FEDERACION BOLIVIANA DE SORDOS LA PAZ. BOLIVIA, artículo editado en fecha 29 de septiembre de 2012).

FLORES I., M; CORTEZ E., M. 2005.Capacitacion del personal del sector turístico para la integración de las personas con discapacidad a la actividad turistica. La Paz, UMSA.

GOMEZ M.M.2006. Introducción a la Metodología de la Investigación Científica .Argentina, Edt. Brujas.

GUTIERREZ, A. J. 2011. Guía metodológica para el ordenamiento turístico urbano. Carrera de Turismo. La Paz:UMSA.

http://www/fundacionbelen.org/base_datos/movilidad_reducida

<http://www.who.int/entity/mediacentro/news/es/OMS>

LARRAZABAL,M. A.2010.programa nacional tukuy pacha.,terre des hommes.Holanda

MERCK, S. D. 1997. Manual Merck. Océano grupo. Editorial S.A.

MINISTERIO DE CULTURAS Y TURISMO-VICEMINISTERIO DE TURISMO.2013.Encuesta de gasto del turismo interno en Bolivia. La Paz.Bolivia.Ramal.SRL.Consultores.

PEREZ, D. A. 2006. Teoría del turismo. Análisis comparativo. La Paz. Bolivia. 29p.

RED DE TURISMO ACCESIBLE., <http://www.redeturismoaccesible.com>.

SALAZAR I., M; GARRON M., A. 2006. Turismo accesible en el centro de la ciudad de la Paz. La Paz, UMSA.

SANDI T., V.2007. Atracción, recepción y guía con personas con discapacidad física: caso museos municipales de la calle Jaén de la ciudad de la Paz. La Paz, UMSA.

SERRUDO ORMACHEA., Maruja.1996. Módulo de investigación científica. Preparado para Post Grado Internacional en Integración.

TINTAYA CONDORI., Porfidio.2009. Proyecto de investigación. La Paz. Bolivia. Editorial Gráfica Singular.

TUKUYPACHA, 2007, Convención Internacional Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo; Nueva York.

www. FEBOS. Federación Boliviana de Sordos. Santa Cruz Bolivia

ZUKER, MARIO. Director de escapadas Argentinas. [www.escapadas argentinas](http://www.escapadasargentinas.com).

ANEXOS



"UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS"

CUESTIONARIO DE INFORMACION TURISTICA EN AGENCIAS DE VIAJES



LUGAR:	FECHA:	COD. ENCUESTA:	
NOMBRE:		EDAD:	SEXO:
NOMBRE DE LA EMPRESA:		GRADO DE INSTRUCCION:	CARGO:
1. ¿Ud. Cree que las *PDA pueden realizar actividades turísticas? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
¿Porque? _____			
2. ¿Qué dificultad cree usted que tienen las *PDA para participar en las actividades turísticas? _____			
3. ¿Usted cuenta con paquetes turísticos para las *PDA? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
¿Qué paquetes turísticos Ud. Ofrece a las PDA? _____			
4. ¿Aparte de los paquetes turísticos Ud. ofrece alguna otra oferta, oportunidad o facilidad para que las *PDA realicen actividades turísticas? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
5. ¿Qué oportunidades y facilidades otorgaría a las *PDA para promover el turismo? _____			
6. ¿Considera que las *PDA se constituyen en una demanda potencial para el desarrollo de la actividad turística? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
¿Por que? _____			
7. ¿Promocionaría paquetes turísticos para las personas con deficiencia auditiva? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
¿Porque? _____			
8. ¿Si las *PDA solicitan sus servicios, se encuentran capacitados para atenderlos? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
¿Por que? _____			
9. ¿Ha considerado en invertir en la capacitación del personal para trabajar con las personas con deficiencia auditiva? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
¿Por que? _____			
10. ¿Usted tiene alguna sugerencia o crítica acerca de esta temática? _____			

Entiéndase *PDA como: Personas con deficiencia auditiva



MUUUUUCHAS GRACIAS POR SU AYUDA Y SU TIEMPO!!!!!!|!!!!!!



"UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS"

CUESTIONARIO DE INFORMACION TURISTICA EN PERSONAS CON DEFICIENCIA AUDITIVA



LUGAR:	FECHA:	COD. DE ENCUESTA
NOMBRE:	EDAD:	SEXO:
1. ¿Conoce de algún paquete turístico para *PDA?		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2. ¿Usted participo en la realización de alguna actividad turística para personas con deficiencia auditiva?		Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Qué lugar o lugares visitaste? _____		
¿Con quien fuiste? Agencias de viajes <input type="checkbox"/> Solo <input type="checkbox"/> Amigos <input type="checkbox"/> Familiares <input type="checkbox"/>		
3. ¿Si una agencia de viajes te invita a desarrollar alguna actividad turística, participarías?		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
4. ¿En que actividad turística te gustaría participar? _____		
5. ¿Si realizarás una actividad turística, con quien irías?		
Agencia de viajes <input type="checkbox"/> Amigos <input type="checkbox"/> Invitación <input type="checkbox"/> Familia <input type="checkbox"/> Irías solo <input type="checkbox"/>		
6. ¿Pagarías por la realización de una actividad turística?		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
¿Cuánto pagarías?		
Bs.150 <input type="checkbox"/> Bs.250 <input type="checkbox"/> Bs.500 <input type="checkbox"/> Bs.1000 <input type="checkbox"/> Bs.1500 <input type="checkbox"/> 2000 <input type="checkbox"/>		
7. ¿Si realizas una actividad turística, que facilidades quisieras tener?		
Que no sea caro <input type="checkbox"/> Que sea seguro <input type="checkbox"/> Que los guías hablen L.S.B. <input type="checkbox"/>		
8. ¿Qué temor tendrías para llevar a cabo una actividad turística?		
Extraviarse <input type="checkbox"/> No ser entendido <input type="checkbox"/> No recibir apoyo de los oyentes <input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/>		
9. ¿Usted tiene alguna sugerencia o crítica acerca de esta temática?		

Entiéndase *PDA como: Personas con deficiencia auditiva



MUUUCHAS GRACIAS POR TU AYUDA Y TU TIEMPO!!!!!!!





Pasaje Pacheco, la flecha indica el camino a la casa de la Asociación de Sordos de La Paz.





Sr. Hugo Cabrera Vicepresidente de ASORPAZ, Marlene Choquetarqui, Srta. Elizabeth Jiménez interprete de la L.S.B y el Sr. Oscar Ramírez Presidente de ASORPAZ.





Interprete explicando las preguntas a la población con deficiencia auditiva, en la aplicación de los cuestionarios.





La población Sorda deliberando acerca de las preguntas del cuestionario.



Aplicación del cuestionario en los predios de Café Semilla Juvenil.



El presidente de ASORPAZ llenando el cuestionario.





La interprete orientando a los Sordos en el llenado del cuestionario.





Culminación de la prueba, fotografía en las afueras de Café Semilla Juvenil.

