

**PROPUESTA DE VINCULACIÓN LABORAL EN TURISMO CULTURAL
INCLUYENTE Y ACCESIBLE, CON PERFIL OCUPACIONAL PARA
COMUNIDAD CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN MANIZALES**

LAURA CORTÉS GAITÁN
lcortesg@unicolmayor.edu.co

TUTOR

MANUEL DARÍO JOVES RUEDA



**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE TURISMO**

BOGOTÁ D.C.

JUNIO, 2023

Tabla de contenido

Resumen / Abstract	6
1. Problema de investigación	7
1.1. Contexto Social de la Investigación	7
1.1.1. Definición y sistematización del problema	8
1.1.2. Formulación del problema	10
1.2. Objetivos	10
1.2.1. Objetivo general	10
1.2.2. Objetivos específicos	11
1.3. Justificación	11
1.3.1. Propósito de la investigación	12
1.3.2. Conveniencia del estudio.	13
1.3.3. Aportes sociales	13
1.3.4. Implicación práctica	13
1.3.5. Aporte de la investigación	13
1.3.6. Utilidad metodológica	13
2. Marco Teórico.	15
2.1 Marco histórico – Breve Estado del arte.	15
2.1.1. Investigaciones a nivel internacional.	15
2.1.2. Investigaciones a nivel nacional	17
2.1.3. Investigaciones a nivel local - Manizales	20
2.2. Marco conceptual.	20
2.2.1. El turismo y el patrimonio cultural, como interacción dinámica y constructiva.	21
2.2.2. El turismo accesible para todos permite crear empleos.	22
2.2.3. Inclusión social y el Modelo social de Discapacidad.	24
2.2.4. Innovación Social, la formación mejora la empleabilidad de las personas con discapacidad – auditiva-.	25
2.2.5. El perfil ocupacional de guía turístico en personas con discapacidad auditivo.	26
2.2.6. Conocimientos, habilidades y actitudes.	27
2.2. Marco legal- normativo.	27
2.3.1. Lineamientos que facilitan la preservación e interacción entre el turismo y el patrimonio cultural	27
2.3.2. Protección y apoyo desde la normatividad aproximación a la Política Pública de la discapacidad en Colombia	28
2.3.3. La educación para el trabajo y desarrollo humano aporta a perfiles ocupacionales	29

	3
2.4. Marco interdisciplinar	29
2.5. Conceptos básicos	32
2.5.1. Discapacidad	32
2.5.2. Discapacidad sensorial	32
2.5.3. Discapacidad auditiva	32
2.5.4. Accesibilidad	33
2.5.5. Barreras	34
2.5.6. Diseño Universal	34
2.5.7. Inclusión social	35
2.5.8. Comunicación	35
2.5.9. Lengua Manual de Señas Colombiana - LSC	35
2.5.10. Interprete de señas	36
2.5.11. Turismo inclusivo	36
2.5.12. Turismo Accesible	37
2.5.13. Turismo para todos	38
2.5.14. Turismo de proximidad	38
2.5.15. Perfil ocupacional	38
3. Marco Metodológico	39
3.1 Enfoque y tipo de investigación: Cualitativa	40
3.2. Diseño de investigación	41
3.2.1. Diseño de investigación – acción.	41
3.3. Muestra o población convocada.	42
3.4. Técnicas de investigación	43
3.5. Construcción de instrumentos	44
3.5.1. Caracterización de la población.	44
3.5.1.1. Pasos para realizar un ejercicio de caracterización e identificación de variables.	45
3.5.2. Entrevistas.	50
3.5.2.1. Entrevista semiestructurada	51
3.5.3. Observación participante	53
3.6. Análisis de información - tablas y matrices – cuadros de doble entrada-	55
3.7. Hallazgos de la investigación	55
4. Conclusiones	66
4.1. Sugerencias o recomendaciones.	66
Anexos.	66
Referencias bibliográficas	67

Resumen

La presente investigación tiene como título: **Propuesta de vinculación laboral en turismo cultural incluyente y accesible, con perfil ocupacional para comunidad con discapacidad auditiva en Manizales.** El objetivo de esta propuesta está relacionado con Diseñar una propuesta de vinculación laboral en turismo cultural incluyente y accesible con el fin de reconocer el perfil ocupacional de guianza turística como oportunidad de empleo, prevaleciendo la lengua de señas colombiana y la formación en turismo patrimonial a personas sordas (discapacidad auditiva) integrantes de la comunidad ASORCAL en la ciudad de Manizales. El marco Teórico responde a procedimientos y teorías que realimentan el campo de conocimiento, involucra un marco histórico, breve estado del arte, investigaciones a niveles internacional, nacional y local -Manizales-, un marco conceptual, marco legal- normativo, marco interdisciplinar y conceptos básicos. El marco metodológico menciona el enfoque y tipo de investigación cualitativa, diseño investigación acción, técnicas e instrumentos de investigación, encuesta / caracterización de la población, guía de preguntas/entrevista semiestructurada. El trayecto metodológico da cuenta de la aplicación de instrumentos, describiendo paso a paso las acciones realizadas. Como parte de los resultados y conclusiones se reconoce que las aplicaciones de los instrumentos permitieron analizar que esta población manifiesta interés y gusto por desempeñarse a futuro con organizaciones en el tema de turismo. El manejo de lengua de señas permite interactuar con usuarios, turistas que se encuentren bajo la misma condición o situación de discapacidad, esto redundará en visibilizar el turismo incluyente y accesible a la diversidad.

Palabras Clave: Vinculación laboral, Turismo Inclusivo y Accesible, Perfil Ocupacional, Discapacidad Auditiva, Guianza Turística.

Abstract

The title of this research is: **Proposal for job placement in inclusive and accessible cultural tourism, with ocupacional profile for the hearing impaired community in Manizales.** The objective of this proposal is related to the design of a labor linkage proposal in inclusive and accessible cultural tourism in order to recognize the occupational profile of tourist guide as an employment opportunity, prevailing the Colombian sign language and training in heritage tourism for deaf people (hearing impaired) members of the ASORCAL community in the city of Manizales. The Theoretical framework responds to procedures and theories that feed the field of knowledge, involves a historical framework, brief state of the art, research at international, national and local levels - Manizales -, a conceptual framework, legal-regulatory framework, interdisciplinary framework and basic concepts. The methodological framework mentions the approach and type of qualitative research, action research design, research techniques and instruments, survey / characterization of the population, question guide / semi-structured interview. The methodological path gives an account of the application of instruments, describing step by step the actions carried out. As part of the results and conclusions, it is recognized that the application of the instruments allowed analyzing that this population shows interest and willingness to work with organizations in the field of tourism in the future. The use of sign language allows them to interact with users, tourists who are under the same condition or situation of disability, this results in making inclusive and accessible tourism to diversity visible.

Key words: Labor linkage, Inclusive and Accessible Tourism, Occupational Profile, Hearing Impairment, Tourist Guide.

1. Problema de investigación

La presente investigación inicia el desarrollo del documento con varios aspectos que estructuran el problema de investigación, entre ellos están: El contexto social de investigación, esta es una descripción que presenta una serie de elementos relacionados con escenarios y ambientes donde la población seleccionada - personas con discapacidad auditiva- se insertan y se vinculan al interior de una comunidad que presenta igualdad de condiciones relacionadas con sus gustos, intereses y necesidades de socialización, además de aprendizaje de Lenguas de Señas Colombiana (L.S.C).

Igualmente, se describe el problema desde la viabilidad y evaluación de deficiencias argumentadas conceptual y estadísticamente, y a su vez se elabora una serie de preguntas orientadoras que argumentan el problema de investigación y paralelamente, la pregunta central de investigación, reconocida como formulación del problema. El segundo aspecto presenta los objetivos general y específicos, están organizados de manera que se comprenda la continuidad del proceso de investigación. Por último, se mencionan elementos que responden a las preguntas porque, para qué y cómo estos contenidos hacen parte de la justificación del problema.

1.1. Contexto Social de la Investigación

El contexto social es relevante dentro de cualquier tipo de estudio de un fenómeno o entorno. Como afirmaba el filósofo español Ortega y Gasset: Yo soy yo y mis circunstancias, es decir, solo se puede comprender a un individuo dentro del contexto social en el que vive.

Ahora bien, para el desarrollo de esta investigación, es de aclarar que los protagonistas son personas con limitación auditiva o también llamadas personas sordas, están en la ciudad de Manizales, capital del Departamento de Caldas, más conocida como -la ciudad de las puertas abiertas-, es un destino con gran potencial y reconocimiento en el sector turístico, pertenece al Paisaje Cultural Cafetero, por lo tanto reúne elementos culturales y naturales propios de la tradición cafetera colombiana, por tal razón despierta el interés de los turistas nacionales e internacionales que desean conocer el valor patrimonial, arquitectónico e histórico que tiene esta ciudad.

Por otra parte, la Asociación de personas sordas de Caldas -ASORCAL, ubicada en la casa de cultura comunal, fundada desde 1979 en el barrio San José. Allí brindan información en lengua de señas colombiana – L.S.C- a las personas sordas y oyentes. Ofrecen información gratuita para sensibilizar a la población a aprender L.S.C. Se inicia la formación en el nivel básico de lengua de señas, el cual está compuesto por cuatro cursos de 40 horas cada uno.

El equipo de trabajo es el comité de instructores de L.S.C., el cual está conformado por personas sordas, quienes cumplen con los requisitos y las aptitudes para divulgar y enseñar la L.S.C. Se diseñan talleres de lengua de señas de acuerdo a las necesidades, este puede tener un tiempo máximo de treinta horas.

Para construir los perfiles ocupacionales relacionados con guianza turística, se requiere en primera instancia una previa información dada a partir de la recolección de información, con el fin que se acentúen aspectos socioeconómicos de la población sorda, los cuales van a permitir reconocer hábitos de vida, cotidianos, estudio, entre otros, así como costumbres, hobbies, gustos e interés relacionados con sus ingresos y necesidades según su nivel socio-económico del que hacen parte.

Al respecto, se propone como parte del proceso de entrada para el desarrollo de la metodología, la construcción de una caracterización, la cual consiste en un análisis de índole esencialmente, descriptivo que visibilice la correspondencia entre las dinámicas relaciones entre la comunidad sorda, la relaciones entre la asociación ASORCAL y la familia, las características y experiencias de estudio, ocupación y laborales de la población.

Para el caso de esta investigación lo anterior es relevante considerando que estas personas se apropian de experiencias laborales u ocupaciones de acuerdo a la proximidad relacional de su entorno, por el contrario, se espera que el aporte de esta investigación permite generar nuevas opciones y oportunidades laborales u ocupacionales, entre ellas está la oferta educativa en turismo cultural donde se enfatiza en la guianza turística.

1.1.1. Definición y sistematización del problema

Según la Organización Mundial del Turismo -OMT- (2017), el turismo, se ha manifestado como el sector de más rápido crecimiento en el mundo y con amplias implicaciones en los ámbitos ambiental, económico y sociocultural de los pueblos.

Cada vez más países en América Latina y el Caribe apuestan por el turismo, puede ser una herramienta para promover el crecimiento económico y la inclusión social, se convierte en oportunidad para los diversos nichos de la actividad turística, como son el ecoturismo, el turismo gastronómico, el turismo cultural y el turismo de aventura, entre otros.

El turismo cultural es una de las modalidades de turismo más trabajadas, en la actualidad, es una tendencia que crece con fuerza en el mercado mundial del turismo, tal como lo afirma Espeso - Molinero, (2019) *“El turismo cultural ha dejado de ser un nicho de interés para unos pocos, para convertirse en un potente atractivo para la demanda. Las tendencias de movilidad global apuntan a un crecimiento del turismo en general y del turismo cultural en particular que traerán consigo nuevas presiones y demandas al sector.”* (Pág.9)

Por lo tanto, trae consigo oportunidades de desarrollo e innovación que permitirán mejoras en la planeación y ejecución de procesos en torno a la actividad turística. Encontramos entonces varios ejemplos de atractivos de turismo cultural, entre ellos el arte y la arquitectura; el patrimonio histórico, cultural y culinario; la literatura, música y culturas vivas, donde se desglosan distintos estilos de vida, creencias, valores y tradiciones.

Colombia ha decidido potencializar el turismo cultural, dado que es un país de regiones cada una de ellas con características diferenciadas, potencialidades, recursos y biodiversidad turística, las cuales posibilitan distintos tipos de turismo, las comunidades y su cultura son a la vez pilares para su propio desarrollo y para el de la nación, al igual que la imagen del país en exterior. El turismo cultural como lo establece la política de turismo cultural, busca potenciar, diferenciar, pero también articular los procesos de identificación, valoración, competitividad, sostenibilidad y difusión del patrimonio cultural colombiano.

El turismo cultural es importante por muchas razones, entre ellas tiene como objeto la apropiación social del patrimonio cultural tanto para las comunidades receptoras como para los viajeros que lo realizan, así como el desarrollo local. *“La cultura es una de las fuerzas impulsoras del crecimiento del turismo”*, esta afirmación la realizó el secretario general de la Organización Mundial del Turismo (OMT), Zurab Pololikashvili, durante la tercera

conferencia sobre turismo cultural organizada por la OMT y la UNESCO, en 2018. Es una afirmación respaldada por los datos: el turismo cultural en el mundo representa casi el 37% del total del sector.

Ahora bien, como contexto de desarrollo de esta propuesta, se propone la ciudad de Manizales, perteneciente a la región cafetera de Colombia, cuenta con diferentes atractivos naturales, culturales, arquitectónicos y patrimoniales los cuales han sido visitados por turistas nacionales e internacionales, debido a la diversidad de planes que ofrece esta ciudad, por lo tanto, se evidencia un enorme potencial turístico que actualmente, es aprovechado en las diferentes tipologías que ofrece.

Según CITUR, (2018) el sector turismo promueve el emprendimiento y ofrece oportunidades laborales para todo tipo de personas, incluyendo mujeres, jóvenes, indígenas, inmigrantes y otros grupos que tradicionalmente enfrentan dificultades para entrar al mercado de trabajo, entre ellos las personas con discapacidad, ellas se enfrentan a diversas barreras actitudinales, físicas y de la información que dificultan el disfrute a la igualdad de oportunidades en el mundo del trabajo. En comparación con las personas sin discapacidad, las personas con discapacidad experimentan mayores tasas de desempleo e inactividad económica y están en mayor riesgo de una protección social insuficiente.

Siendo congruente con lo anterior, es de interés para esta investigación centrar la atención en personas sordas o también reconocidas como personas con discapacidad o limitación auditiva, que haría parte de la lista de grupos que enfrentan barreras para involucrarse en el ámbito laboral.

Esta población representa alrededor de un 15% de la población a nivel mundial, alrededor del 80% están en edad de emplearse. Sin embargo, su derecho a un trabajo decente, es con frecuencia denegado. En Colombia según DANE (2018) la población total es de (45.878.698), total de personas con discapacidad (1.404.108), se reconoce 554.119 personas sordas, es decir, un 5.4% de la población total.

Por otra parte, del 15% de personas sordas que reportan vinculación laboral, (11.198) hombres (73,66%) y 4.005 mujeres (26,34%), además el 89% de las personas sordas se desempeñan en actividades que requieren una baja cualificación, mientras que el 11% lo hacen en actividades que requieren algún tipo de cualificación. El 58% reciben un bajo ingreso por su desempeño en el trabajo y alrededor del 28% son dependientes económicamente.

La Organización internacional del trabajo -OIT- (2017) tiene un compromiso de larga duración para promover la justicia social y lograr trabajo decente para las personas con discapacidad, para ello, propone un doble enfoque para la inclusión de la discapacidad.

Por un lado, uno de los ejes refiere a los programas o iniciativas concretas para personas con discapacidad destinadas a superar barreras particulares, mientras que el otro busca dar garantías a la inclusión de la población objeto en los servicios y actividades de carácter general, tales como la formación académica, la promoción del empleo, planes de protección social y el planteamiento de estrategias para la reducción de la pobreza. Los esfuerzos de la OIT para incluir personas con discapacidad cubren toda su gama de actividades, incluidas sus prácticas internas de cada región.

Al respecto, la Asociación de Personas Sordas de Caldas - ASORCAL- manifiesta interés en focalizar la población como sujetos activos, es decir, vincular a su comunidad en la oportunidad de empleo, desde un trabajo colaborativo y cooperativo que permita como primer momento, proponer escenarios de formación y capacitación que respondan a las necesidades del sector turístico e igualmente supla dificultades en la comunicación entre los oyentes y los sordos a través de la lengua de señas.

A lo anterior, surgen una serie de interrogantes que se interrelacionan como parte de la búsqueda de calidad de vida de la comunidad instaurada en esta asociación.

- ¿Cómo promover la inserción laboral y social de las personas con discapacidad auditiva?
- ¿Cómo favorecer su desarrollo integral hacia la vida adulta, a través de su acceso al mundo laboral ordinario y de su autonomía personal?
- ¿Cómo promover la formación y capacitación de personas sordas (discapacidad auditiva) en temas de su interés e igualmente siendo congruentes con retos y desafíos al mundo del trabajo relacionados con el sector turístico?
- ¿Cómo informar y sensibilizar a la sociedad en general y a los empresarios, en particular, como agentes directamente implicados en la inserción laboral de las personas con discapacidad auditiva, sobre las capacidades y aptitudes para desempeñar eficazmente un trabajo normalizado?
- ¿Cómo acceder a la vinculación laboral en el sector de turismo, liderando procesos de transformación de los espacios turísticos con el fin de que estos sean incluyentes y quienes atienden a la población sorda de su ciudad y de los otros departamentos del país?

Al respecto se requiere mayor articulación, si bien se están realizando esfuerzos por mejorar la accesibilidad en la ciudad de Manizales para personas con diferentes discapacidades, físicas y sensoriales, no se han visto avances significativos que permitan que las personas sordas de todo el país puedan acceder a los productos y servicios del sector turismo que ofrece la ciudad de Manizales.

1.1.2. Formulación del problema

Ante la situación general que enmarca el problema de investigación, se puede enunciar la siguiente pregunta central de investigación:

¿Cómo el turismo cultural incluyente y accesible involucra el perfil ocupacional en guianza turística relacionado con formación de turismo patrimonial a personas sordas (Discapacidad auditiva), integrantes de la comunidad ASORCAL en la ciudad de Manizales?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Diseñar una propuesta de vinculación laboral en turismo cultural incluyente y accesible con el fin de reconocer el perfil ocupacional en guianza turística como oportunidad de empleo, prevaleciendo la formación en turismo patrimonial a personas sordas (discapacidad auditiva) integrantes de la comunidad ASORCAL en la ciudad de Manizales.

1.2.2. Objetivos específicos

1. Identificar elementos que contribuyan a la caracterización del perfil ocupacional de personas sordas – discapacidad auditiva- en guianza turística como oportunidad de empleo.
2. Describir aspectos que favorezcan la relación entre las competencias, habilidades y actitudes requeridas en el perfil ocupacional de guianza turística.
3. Reconocer el patrimonio cultural como una herramienta de transformación social incluyente, proporcionando el servicio de guianza turística.
4. Resaltar la importancia de la formación en turismo patrimonial a través de la Lengua de Señas Colombiana LSC como símbolo de identidad y patrimonio inmaterial, cultural y lingüístico de las personas sordas.

1.3. Justificación

Seleccionar el turismo - cultural- como campo de investigación, implica reconocerlo como pretexto de análisis, su comprensión ayuda a planificar y definir políticas que beneficien a todos los sectores (hotelero, comercial y cultural) que estén involucrados en la actividad turística, estableciendo un marco de referencia y manejo para cada uno de ellos y paralelamente, sugerir cambios en actividades anteriormente propuestas. Cabe mencionar que para el desarrollo de esta propuesta se concibe la formación y capacitación de personas oyentes y sordas en temáticas relacionadas con lengua de señas colombiana (L.S.C.) y patrimonio cultural respectivamente.

Es necesario orientar el turismo hacia un turismo cultural a fin de que el mismo sea capaz de generar beneficios económicos y bienestar social y sea una forma de preservar la identidad y los valores culturales, al tiempo que expandimos hacia el mundo una identidad conformada por los elementos culturales que hacen parte de la memoria histórica de las diferentes regiones de Colombia. El turismo cultural se basa en elementos tangibles como los museos o monumentos, e intangibles como el estilo de vida, los saberes, las costumbres por lo que, como para cualquier otro tipo de turismo, se trata de una experiencia.

Ahora bien, en este sentido, como lo argumenta Domínguez, D. C., García, E. G., & Báez, A. B. (2019). El turismo cultural es una herramienta de transformación social, ya que consolida los lazos que le son comunes a un pueblo en pro del progreso y el desarrollo del mismo, garantizando la permanencia de los valores, la identidad y las tradiciones, que proporcionarán no sólo un beneficio económico para la comunidad.

Para la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2016), reconoce el turismo cultural como *“todos los movimientos de las personas para satisfacer la necesidad humana de diversidad, orientados a elevar el nivel cultural del individuo, facilitando nuevos conocimientos, experiencias y encuentros”* (Pág. 34)

Desarrollar y fortalecer el turismo cultural en Colombia, con el convencimiento de que tender y mejorar este tipo de turismo es vital, especialmente, en razón a que representa una oportunidad para el desarrollo de poblaciones que hoy no cuentan con una concurrencia turística consolidada, sin embargo, estas cuentan con todo el potencial para ofrecer a sus visitantes y habitantes, experiencias turístico-culturales innovadoras y de calidad. Como señala la O.M.T. (2013), el turismo cultural puede generar nuevas oportunidades de empleo, frenar el éxodo rural entre los jóvenes y los subempleados, así como cultivar un sentimiento

de orgullo entre los miembros de las comunidades. De igual manera el turismo, ofrece también un poderoso incentivo para conservar y potenciar el patrimonio cultural inmaterial, ya que los ingresos que genera pueden reconducirse hacia iniciativas que ayuden a su vez a su supervivencia a largo plazo.

El turismo cultural representa una importante fuente de empleo, articulando ecosistemas territoriales que mantienen la dinamización de la economía y el empleo en diferentes ámbitos, tales como las artes escénicas, la gastronomía, los festivales, la artesanía y las actividades culturales, la restauración y mantenimiento de sitios culturales en general, así como en los servicios de hospitalidad del turista (Alimentación, ocio, entre otros).

De esta forma, el perfil ocupacional integra la descripción de los conocimientos, las habilidades, actitudes y aptitudes que una persona debe tener para desempeñarse en distintas situaciones de trabajo, para esta investigación con temas relacionados con: Turismo cultural- turismo accesible- derecho al trabajo- perfiles.

1.3.1. Propósito de la investigación

Esta propuesta de investigación pretende relacionar el campo del turismo cultural y patrimonio cultural con ofertas de empleo con el fin de relacionar perfiles ocupacionales que respondan a las necesidades reales de población con discapacidad auditiva de la comunidad ASORCAL, todo esto a través de capacitación en el perfil ocupacional relacionado con guianza turística.

1.3.2 Conveniencia del estudio.

Para esta investigación es de vital importancia abordar las categorías inductivas de turismo y patrimonio cultural, al igual que turismo accesible e inclusivo, considerando que se inserta la población “objeto” personas con discapacidad auditiva, a la cual surge la necesidad de brindar mayores oportunidades de empleo donde se evidencien perfiles ocupacionales y laborales que respondan a guianza turística, por lo tanto, la convivencia del estudio está relacionada con crear perfil ocupacional y laboral que den cuenta de la necesidad de involucrarse en escenarios de turismo y patrimonio cultural a través de formación complementaria en este campo de conocimiento.

1.3.3. Aportes sociales

El campo de conocimiento seleccionado para esta investigación es el Turismo cultural y el patrimonio histórico, se convierten en escenarios para develar oportunidades de empleo involucrando perfil ocupacional y laboral de personas con discapacidad auditiva. Por lo tanto, el aporte social de esta investigación es la propuesta en vinculación laboral en perfil ocupacional en guianza turística, paralelo a un adecuado desarrollo de habilidades sociales, relaciones interpersonales, liderazgo, trabajo en equipo, entre otros.

1.3.4. Implicación práctica

Los aspectos metodológicos y procedimentales de esta investigación ocupan lugar de importancia debido a que se requiere la aplicación de instrumentos diseñados y adaptados a las pretensiones y propósitos expuestos en los apartados; tales como el contexto social de la investigación y justificación. Por otra parte, estos instrumentos requieren planificar detalles específicos que respondan a los criterios presentados en la metodología misma, e igualmente,

aporten las primeras directrices que permitan reconocer los ajustes, cambios o modificaciones que se requieran para el cumplimiento de los objetivos de esta investigación.

1.3.5. Aporte de la investigación

El aporte de esta investigación está dirigido hacia la comunidad ASORCAL, orientado a generar cambios y oportunidades, en las personas sordas que desean tener una formación en guianza turística, lo anterior permitirá que quienes participan en este proceso, tengan la posibilidad de redefinir su proyecto de vida con miras a fortalecer la autonomía e independencia, igualmente, la autoestima, el desarrollo de habilidades y condiciones socioeconómicas adecuadas para poder participar e involucrarse en otros ámbitos como la dimensión personal y familiar.

1.3.6. Utilidad metodológica

Para responder a este apartado resulta válido presentar la metodología como el momento que confluye la información teórica, conceptual con la construcción de información dada o brindada por los actores, protagonistas a través de una encuesta organizada en un instrumento denominado caracterización, y una guía de preguntas que direccionarán la entrevista semiestructurada a personas con discapacidad auditiva; seleccionadas estas previamente, con un desarrollo de competencias, habilidades y aptitudes construidas con base en la formación y experiencia laboral y se develan en el desarrollo del encuentro conversacional o denominada también entrevista.

Como producto de esta investigación se propone entregar la propuesta de vinculación laboral en turismo cultural incluyente y accesible, involucrando el perfil ocupacional relacionado con formación complementaria en lengua de señas colombiana y formación de turismo patrimonial a personas sordas (Discapacidad auditiva) integrantes de la comunidad ASORCAL en la ciudad de Manizales.

2. Marco Teórico.

Uno de los puntos centrales de una investigación es el marco teórico, toda vez que corresponde al resultado de los dos primeros pasos de una investigación (la idea y planteamiento del problema)

2.1 Marco histórico – Breve Estado del arte.

Como parte del recorrido histórico de esta investigación se realiza la búsqueda y análisis de investigaciones a nivel internacional, nacional y local que reúnan información relacionada con el campo de investigación y los dominios de esta, entre ellos están: Turismo y patrimonio cultural, igualmente, las categorías deductivas relacionadas con perfiles ocupacionales, personas sordas - Discapacidad auditiva. Los análisis de estas investigaciones se centran en hallar elementos que conforman los marcos conceptuales y metodológicos que aporten a esta propuesta, con miras a enriquecer su desarrollo con estrategias metodológicas.

2.1.1. Investigaciones a nivel internacional.

Frente a la investigación denominada Integración de sordos en el ámbito laboral de empresas privadas, su autora destaca la relevancia de la identidad laboral generada en espacios de trabajo, ya que proporciona elementos que aportan a la sensación de autorrealización de los

individuos, por consiguiente resulta necesario romper el paradigma de la incapacidad de una persona con discapacidad para desempeñar eficientemente un puesto de trabajo porque al hacerlo se da paso a la integración de personas sordas en el sector privado, aterrizando al caso Buenos Aires en la investigación se menciona que se debería involucrar en los objetivos de las empresas el compromiso con la contratación de personas sordas a través de las buenas prácticas y la respectiva capacitación laboral, con el propósito de explorar las capacidades de cada individuo sin reducirlo a su limitación sensorial.

2.1.2. Investigaciones a nivel nacional

En la investigación turismo y condición de discapacidad visual ¿un camino hacia la inclusión? de Juan Felipe Correa, se aborda la problemática de la existencia de miembros de la sociedad al margen de la actividad turística, así mismo se resaltan los impactos positivos que aporta el ocio, el entretenimiento, la interacción con la naturaleza, entre ellos el crecimiento individual y colectivo, de igual manera, identifica los requerimientos o necesidades relacionadas con el sistema turístico e indaga por actores que pudieran contribuir a dichas demandas, así mismo, se hace énfasis en las pautas para interactuar con personas con discapacidad lo cual sensibiliza y aclara cómo acompañar y orientar sin transgredir la autonomía de la persona en condición de discapacidad. (Correa, J.F. 2012).

Por otra parte, la investigación titulada Discriminación organizacional: Propone un modelo de inclusión laboral para personas con discapacidad auditiva en Acrilinea SAS., donde se identifican las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad auditiva en el ámbito laboral en el sector público y privado por el desconocimiento de los empleadores quienes en muchas ocasiones no consideran como opción contratar personas sordas por las barreras de comunicación que se podría presentar, sin embargo el autor en la investigación expone acciones que permiten integrar un miembro de la comunidad sorda en una empresa con compañeros oyentes, destacando su excelente labor y buenos resultados.

2.1.3. Investigaciones a nivel local - Manizales

La investigación denominada: Modelo de gestión para el turismo cultural sostenible: una puesta para Manizales - Colombia. El autor aborda 3 ejes principales, de las cuales resalta la importancia de un modelo de gestión que propende el equilibrio en lo que respecta al patrimonio cultural y el turismo, puesto que resulta necesario brindar una experiencia de calidad, así como proteger los elementos culturales propios, evitando caer en la mercantilización de los mismos. Dentro de los parámetros mencionados para un adecuado modelo de gestión, está el diseño de ofertas enfocadas a la sensibilización y educación de la población local, reforzando el sentido de pertenencia colectivo, para generar estrategias encaminadas a la prosperidad local, así como a la protección ambiental y económica.

A partir de la revisión de antecedentes del caso Manizales, se tomó como punto de partida el estudio Un Modelo de Turismo para Caldas 2014- 2025 , realizado por la Comisión de Competitividad de Caldas, en el cual se pudo evidenciar que dentro de las debilidades que componen los factores de turismo cultural, está el desconocimiento y falta de valoración de atractivos y potenciales, los cuales reafirman la necesidad de hacer extensiva la información respecto a los elementos que representan un valor histórico y patrimonial para así trabajar en esta debilidad y convertirla paulatinamente, en una fortaleza en la que los actores involucrados conozcan, valoren y se apropien de los elementos que conforman su idiosincrasia. Finalmente, en el tercer elemento se resaltan las categorías formación del talento humano en los cuales se menciona la integración de programas de formación y sensibilización en relación a bienes culturales, que busquen promover la formación de guías

que impulsen el reconocimiento de productos turísticos en la comunidad local, así como turistas de diferentes destinos.

2.2. Marco conceptual.

La base teórica o conceptual es una revisión bibliográfica o documental que se relacionan directamente con las categorías o variables que se desarrollarán y la relación entre ellas. Haciendo referencia a los diversos enfoques teóricos que se utilizaron en investigaciones previas relacionadas con la temática de la misma.

2.2.1. El turismo y el patrimonio cultural, como interacción dinámica y constructiva.

El turismo puede acoger los aspectos económicos del patrimonio y aprovecharlos para su conservación generando fondos, educando a la comunidad e influyendo en su política. Es un factor esencial para muchas economías nacionales y regionales y puede ser un importante factor de desarrollo cuando se interviene apropiadamente. Así, se pueden manifestar multitudinarias oportunidades y posibilidades conociendo la magnífica interacción existente entre los deseos y expectativas de los visitantes, potencialmente conflictivas, y de las aspiraciones y deseos de las comunidades anfitrionas o locales.

En este sentido, se plantea la necesidad de que la conservación del patrimonio cultural y el desarrollo sostenible del turismo lleguen a ser complementarias y no antagónicas.

Antecedentes relacionados con instancias previas del avance modernizador, reconoce que la reciente preocupación –que hoy en día adquiere una singular relevancia histórica- por la inserción de principios de sostenibilidad en las dinámicas de desarrollo, respaldados por criterios técnicos y legitimados en el marco de procesos comunitarios, abren un abanico de perspectivas y expectativas que exigen de los representantes institucionales del turismo y el patrimonio una actitud renovada y un giro en las estrategias de gestión de los insumos eco sistémicos que fundamentan el inventario y la oferta sociocultural. (ICOMOS, 1999).

Además de lo anterior, es evidente que ambos sectores – El turismo y el patrimonio cultural- buscan conformar, cada uno desde sus respectivas márgenes, entre ellas la industria turística y el conjunto de bienes socioculturales, una oferta sociocultural de calidad, es decir, que el sector turístico debe comprometerse en mayor medida con los propósitos de preservación del patrimonio, y la labor de divulgación del mismo establecida por la ley, no puede limitarse a los actores del escenario local y nacional, pues en la Ley 1.185 de 2.008 se establece que el propósito del patrimonio es “*que sirva de testimonio de la identidad cultural nacional, tanto en el presente como en el futuro*” (Art. 1º). Esto quiere decir que tanto el ámbito institucional del patrimonio como el del turismo requieren tomar clara conciencia de lo que representan los valores de competitividad, cooperación, sostenibilidad, sustentabilidad, calidad, integración e inclusión en los diferentes escenarios de su relación con los referentes socioculturales que son objeto y sujeto de sus interacciones.

Las instituciones del orden nacional están llamadas a apoyar un mayor grado de involucramiento de las comunidades en los procesos de apropiación del patrimonio y orientar los emprendimientos tendientes a propiciar una reconversión adecuada de los bienes y lugares patrimoniales en productos del turismo cultural y comunitario, con carácter de competitividad, cooperatividad, sostenibilidad, sustentabilidad de los recursos e inclusión social.

No obstante, lo anterior requiere una reformulación de algunas nociones integradas a las políticas y a las normas relacionadas con el patrimonio y el turismo cultural, que refleje la búsqueda de integración y complementariedad entre dos sectores que están convocados en las actuales condiciones históricas, a generar acciones conjuntas en beneficio de los testimonios tangibles e intangibles de la matriz sociocultural de la humanidad, así como de los grupos humanos que buscan encontrar en ellos la satisfacción de necesidades educativas, espirituales, económicas y de empleo cualificado de su cotidianidad. Tal es el caso de la población o protagonistas de esta investigación, quien son personas con limitación auditiva o reconocidas como personas sordas, quienes participarán de procesos de acompañamiento en formación en temas relacionados con patrimonio cultural; como se menciona en el planteamiento del problema, dando lugar a responder a necesidades en términos de inclusión social en la ciudad de Manizales a través de la comunidad que asiste a ASORCAL.

2.2.2. El turismo accesible para todos permite crear empleos.

El turismo como derecho universal de los seres humanos está reconocido en el artículo 7° del Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y debe estar al alcance de cualquier persona sin distinción física, social, económica, racial o de cualquier otra índole, esto incluye personas en condición o situación de cualquier tipo de discapacidad.

Por otra parte, cuando hablamos de turismo accesible nos referimos a que "cualquier producto turístico debería diseñarse de modo que se tuviera en cuenta a todas las personas, independientemente de su edad, sexo o condición, y sin que conllevara costos adicionales para los clientes con discapacidad y necesidades de acceso específicas". Este es mensaje del Comité Mundial de Ética del Turismo y nos muestra que no se trata de tener un hotel u atracción turística accesible, sino que debe tenerse en cuenta todos los factores que rodean la experiencia del viaje en su conjunto.

Es de anotar que a pesar de que la accesibilidad hacía referencia netamente a la mejora del acceso a los entornos físicos, actualmente se hace alusión a la accesibilidad universal que contempla muchas más variables. Según afirma la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica. - COCEMFE (2020), se trata de "aquella condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible".

Ahora bien, con base en lo anterior, se puede afirmar que el tema del turismo accesible permite la creación de empleo u ofertas laborales o socio-ocupacionales que den respuesta a las necesidades económicas, familiares y personales, de las personas en situación de discapacidad -auditiva-. Igualmente, que hagan uso de los productos y servicios turísticos al otro grupo de personas que también puedan presentar algún tipo de discapacidad, entre ellas la discapacidad auditiva, tema de interés en esta investigación. Por lo tanto, el turismo accesible se convierte en el pretexto para unir a dos grupos de personas con la misma situación, tal es el caso, limitación auditiva y cumplir así con uno de los principios de la política pública de la discapacidad.

Lo anterior, permite visualizar las pretensiones de esta investigación, estas están relacionadas con la creación de perfiles ocupacionales de personas en situación de discapacidad con el desarrollo de actividades que apunten a la formación complementarias en Lengua de Señas

Colombiana, paralelamente, se apropien y desarrollen competencias en el abordaje de turismo y patrimonio cultural con miras a ejercer el rol de guianza turística.

2.2.3. Inclusión social y el Modelo social de Discapacidad.

Tomando en consideración que en el 2006 fue el año de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, el objetivo de la convención está plasmado en su artículo 1°

El cambio de paradigma sobre la discapacidad, donde se define a las personas con discapacidad como aquellas que tengan deficiencias/ limitaciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo.

El Modelo Social de la Discapacidad o paradigma social adjudica al contexto físico, educativo, social y cultural a las barreras que históricamente, han impedido la participación activa de la población con discapacidad en estos ámbitos. Es a través de este paradigma social que se pretende innovar, inicialmente en creencias e ideología sobre la discapacidad, lo que conduce a cambios arquitectónicos, sociales y culturales fomentando un turismo incluyente.

La inclusión es el eje rector del Modelo Social de la Discapacidad e implica un cambio de pensamiento, buscando cambiar el concepto colectivo de que la discapacidad es sinónimo de marginación, opresión y exclusión. Una plena inclusión de las personas con discapacidad se basa en los siguientes principios:

1. Igualdad de oportunidades: participación igualitaria en las actividades sociales y económicas, este principio exige evitar y suprimir las barreras físicas y de cualquier tipo.
2. Vida independiente: la persona ejerce poder de decisión sobre su propia existencia, participa activamente en su comunidad.
3. Normalización: las personas con discapacidad deben poder llevar una vida normal, accediendo a los mismos lugares, ámbitos, bienes y servicios que estén a disposición de cualquier otra persona, esto aplica también las condiciones residenciales, educacionales, de empleo, de carácter social y de ocio.
4. Sostenibilidad: la mejora de la accesibilidad contribuye a la sostenibilidad en la medida que mejora la calidad de vida de cualquier comunidad urbana o rural.

El Modelo Social plantea que las condiciones físicas, culturales y sociales son la que impiden que las personas con discapacidad gocen plenamente de sus derechos; la sociedad no ha sido capaz de establecer los estándares mínimos para que haya una inclusión social, por lo tanto las personas que viven con alguna discapacidad y han luchado por que sus derechos sean reconocidos se enfocan en que las políticas que el gobierno establece se enfoquen en reconocerlos con los mismos derechos a tener acceso a lo que la sociedad en general tiene y evitar prácticas excluyentes.

Al respecto las personas con discapacidad auditiva - foco de atención en esta investigación- requieren que se garantice la accesibilidad de la información, en su participación, considerando la equidad como punto de partida para el involucramiento o inclusión social, en los procesos de adaptación ya sea dentro de ambientes, entornos, contextos y escenarios con miras a que las personas que presentan condición de discapacidad auditiva sean parte y hagan parte del modelo social de discapacidad.

2.2.4. Innovación Social, la formación mejora la empleabilidad de las personas con discapacidad – auditiva-

El concepto de innovación ha evolucionado en el tiempo, en un principio se refería exclusivamente a su aplicación en tecnología y procesos, principalmente en el sector industrial. En la actualidad la innovación ha transitado del ámbito tecnológico y de procesos industriales al sector social, esto debido a la complejidad de las necesidades de colaboración entre organizaciones y los retos presentados en el ámbito social. Esto ha propiciado la necesidad de generar procesos de articulación entre los distintos sectores de la sociedad, donde los problemas sociales, tales como la inclusión de personas con discapacidad requieren un tratamiento específico.

Algunas investigaciones han demostrado que, al encontrar soluciones y alternativas al uso eficaz de recursos, perfeccionamiento de estrategias y tácticas de gestión y producción de bienes y servicios en favor de los usuarios puede considerarse como innovación. El incorporar personas con discapacidad en una empresa – sector laboral permite romper algunas brechas tales como:

- Se consiguen romper algunos falsos mitos cuando se considera que las personas con discapacidad requieren de un valor económico mayor debido a las adaptaciones físicas, operativas, administrativas, entre otras, entendiéndose que estas no solo se ajustan para la población con discapacidad sino para toda población laboral, por ejemplo, rampas a cambio de escaleras, utilizadas por mujeres embarazadas, el traslado de objetos que se pueden hallar al contrario de cargar e igualmente, para personas que temporalmente presentan una situación de accidente de trabajo.
- La información sobre la diversidad que existe dentro de la discapacidad permite a las empresas entender mejor cuáles son las adaptaciones necesarias para los distintos puestos y perfiles laborales, y comprender que no son obligatoriamente muy costosas, ni difíciles de conseguir.
- Una mejor formación permite eliminar prejuicios en torno a las capacidades que tienen las personas con discapacidad contratadas para cumplir con las tareas asignadas por la empresa.
- Conocer buenas prácticas en empresas del sector ofrece nuevas perspectivas sobre los aspectos positivos vinculados a la incorporación de personas con discapacidad en los equipos, tanto de cara al cliente y a la mejora de la imagen de la empresa, como en la mayor sensibilidad ante la diversidad y la proactividad del conjunto de empleados.

Es importante reconocer que para Saracho, (2017) las personas con discapacidad que se incorporan al mercado laboral es fundamental la adquisición de competencias y habilidades profesionales que se adapten a las necesidades del mercado laboral y del sector turístico, sea en el aprendizaje de idiomas, el empleo de aplicaciones o programas informáticos, u otras habilidades sociales o instrumentales.

Resulta clave la formación en habilidades transversales para todos (liderazgo, motivación, asertividad, empatía, entre otros) que promueve la versatilidad y la capacidad de adaptación en distintos puestos de trabajo que reclama el sector. Para las personas con discapacidad la formación abre un camino a encontrar un empleo, a mejorar la calidad de vida y a lograr vivir de forma independiente y autónoma. Para el caso de esta investigación, reconocer las

personas con discapacidad auditiva, ello implica involucrar la lengua de señas como el medio para acceder a una comunicación directa en el tema de turismo y patrimonio cultural.

Al respecto es necesario que se tenga en cuenta aspectos relacionados con prejuicios, idiosincrasia y cultura con el fin de considerar que estas se puedan replantear, resignificar y ser identificadas y analizadas con miras a crear un ambiente laboral -sano- adecuado accesible, adaptable e inclusivo para las personas que presentan discapacidad auditiva

Por último, la invitación con este apartado, se enfoca en reconocer la innovación social como la acción para encontrar soluciones y alternativas en el involucramiento de la creación de perfiles ocupacionales y laborales que respondan a nuevos roles en el ámbito laboral, a su vez permitan que la personas que presentan discapacidad -auditiva- desarrollen capacidades y habilidades relacionadas con la guianza turística donde la formación complementaria de turismo y patrimonio cultural se vea reflejada. (Bunk. G., 2014).

2.2.5. El perfil ocupacional de guía turístico en personas con discapacidad auditivo.

Un perfil ocupacional consiste en la descripción de las habilidades que un trabajador debe tener (o tiene) para ejercer eficientemente un puesto de trabajo.

El perfil ocupacional está compuesto por un conjunto de estándares que describen los resultados que un trabajador debe lograr en el desempeño de una función laboral, los contextos en los que ocurre ese desempeño, lo que debe saber, las habilidades que debe poseer, las actitudes que debe mostrar y las evidencias que debe aplicar para demostrar su competencia.

Este conjunto de estándares responde al que sería el desempeño óptimo del trabajador. Para construir un perfil ocupacional se debe atender a las siguientes etapas:

1. Identificar la función o funciones propias del cargo, para lo cual se puede emplear, es decir la descripción y el análisis de cargos.
2. Describir las competencias básicas requeridas, de formación profesional y de otro tipo de educación.
3. Describir las competencias generales en cuanto a:

Exigencias del trabajo: Experiencia laboral, certificación, edad, esfuerzo físico, idiomas, actitudes sociales y participativas, actitudes metodológicas, qué le falta en su formación, cualidades psicofísicas, adaptativas y habilidades.

Por otra parte, Sagi-Vela, G. (2019) señala que competencia laboral es la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de trabajo movilizand los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que tal actividad supone.

2.2.6. Conocimientos, habilidades y actitudes.

Las competencias para Vargas, F. Casanova, F. Montanaro, L., (2017) están conformadas por 3 factores: Los conocimientos, las habilidades y las actitudes.

Estos tres elementos son indivisibles, por lo tanto, sólo se cumple con la definición de competencia cuando los tres están presentes y forman parte la respuesta de una persona en el medio ocupacional y laboral.

Sistema natural de respuesta de una persona	
Conocimientos	Los conocimientos corresponden al saber hacer. Tiene que ver con todo aquello que necesitas saber para poder desplegar una determinada competencia.
Habilidades	Las habilidades van de acorde con el poder hacer. Tener conocimientos de cómo hacer algo, no necesariamente significa que vayas a poder hacerlo bien, debes tener la experiencia para hacerlo y esta experiencia de haber estado haciendo algo viene a ser el factor de habilidad.
Actitudes	Son el querer hacer. Tu puedes saber cómo hacer algo y tener experiencia haciéndolo, pero si no deseas hacerlo, entonces tampoco se dará. Es por ello que podría decirse que una persona es competente cuando tiene el conocimiento, la habilidad y la actitud.

Fuente: Vargas, F. Casanova, F. Montanaro, L. (2017)

Por otra parte, es relevante mencionar que la Clasificación Nacional de Ocupaciones - CNO estructuró funciones, habilidades y conocimientos relacionados con la atención de la población objeto de la guía de turismo identificada bajo el código 6265, tal y como se muestra a continuación:

Funciones:

- Planear y controlar el servicio de guionaje turístico de acuerdo con el servicio contratado, requerimientos técnicos y normativos.
- Diseñar recorridos turísticos según requerimientos técnicos y normativos.
- Conducir usuarios de acuerdo con técnicas y tipo de recorrido turístico y normativa.
- Diseñar guiones interpretativos de acuerdo con tipo de patrimonio y técnicas de redacción.
- Velar y fomentar la protección y bienestar del patrimonio cultural y natural, turistas, viajeros o pasajeros según requerimientos técnicos y normativos.
- Apoyar la gestión y desarrollo de destinos turísticos ~~teniendo~~ en cuenta la normativa del sector.
- Traducir información en idioma extranjero o lenguas nativas de acuerdo con requerimientos técnicos.

Habilidades:

- Relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo
- Orientación al Servicio
- Escucha activa
- Comunicación asertiva

Conocimientos:

- Idioma extranjero
- Mercadotecnia y ventas
- Patrimonio cultural
- Patrimonio natural
- Servicio al cliente

Así mismo, existen modelos de competencias o también llamados modelos de gestión que definen competencias genéricas y específicas, de tal forma que el comportamiento de las personas que estén dentro de la organización sean regidos por ellas.

❖ Competencias genéricas.

Las competencias genéricas, son aquellas aptitudes frecuentes a la mayoría de profesiones y que corresponden con la puesta en práctica integrada de capacidades, personalidad, conocimientos adquiridos y también valores son aquellas que toda persona debe poseer ligadas a la cultura organizacional. son habilidades o destrezas, actitudes y conocimientos transversales que se requieren en cualquier área profesional, que son transferibles a una gran variedad de ámbitos de desempeño y que fortalecen la empleabilidad. Se sitúan en el saber estar y el saber ser.

Entre ellas están:

- Trabajo en equipo
- Adaptación al cambio
- Creatividad
- Innovación
- Sentido de la pertenencia
- Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación
- Razonamiento crítico
- Aprendizaje autónomo
- Empatía
- Comunicación asertiva
- Toma de decisiones.

❖ Competencias funcionales.

Las competencias funcionales conciernen al desempeño de los compromisos específicos del cargo. Son competencias que se definen por función o cargo, ayuden al área o cargo específico a desarrollar mejor sus labores. Están centradas en el saber profesional, el saber hacer y el saber guiar, el hacer de otras personas.

Estas pueden brindar a la organización una visión significativa de la productividad, desarrollar una formación eficaz basada en las competencias y ofrecer mediciones más precisas de lo que hace que alguien sea competente en una función concreta.

❖ Competencias personales.

Estas son las competencias que una persona posee más allá del modelo de competencias de su empresa. Las personas aprenden y desaprenden constantemente, es parte de nuestra

naturaleza, y las competencias no son ajenas a esto. Todas las personas desarrollan distintas competencias dependiendo de las vivencias personales, experiencias laborales, valores y preferencias; pero, si es cierto que existe una base innata de capacidad sobre la cual se forman y desarrollan.

Esta capacidad innata se conoce como potencial. El potencial de una persona, según el modelo trabajado, está conformado por la capacidad intelectual, capacidad emocional, dominancia cerebral y personalidad de una persona. Las mediciones de potencial en las empresas, en tal sentido, se hacen con el propósito de averiguar la capacidad innata de desarrollo que una persona tiene en la empresa en cuestión.

Con lo anterior, una persona con alto potencial puede tener un bajo nivel de desarrollo de competencias, si es que no se ha enfocado en desarrollarlas. El potencial innato que posea no le servirá al menos que se enfoque en su desarrollo personal y profesional. Del mismo modo, una persona con un potencial medio, puede tener un alto nivel de desarrollo de competencias debido a sus ganas de aprender, coraje ante los cambios y constancia en su búsqueda de desarrollarse. Sin embargo, lo que el potencial sí dictará es la velocidad con la que una persona puede desarrollar competencias, al igual que su “techo” en cuanto al desarrollo de estas.

Existen varias cosas que pueden influir en el desarrollo de competencias, entre ellas: Las vivencias, los roles a desempeñar, el entorno o contexto, los retos planteados, las situaciones llevadas al límite, situaciones ajenas o incómodas permiten desarrollar competencias que, en situaciones normales no constituyen un escenario de aprendizaje. Por último, características personales e inteligencia emocional.

2.3. Marco legal- normativo.

Los Marcos legales – normativos en un proyecto, son un conjunto de leyes, normas y reglamentos que son aplicables a las funciones o actividades que se planea llevar a cabo y que deben ser identificados para que las actividades se realicen de manera armónica, sin incurrir en riesgos de tipo legal. A continuación, se estructuran elementos que se relacionan con el campo de conocimiento, sus variables y población.

2.3.1. Lineamientos que facilitan la preservación e interacción entre el turismo y el patrimonio cultural

Esta nueva actitud hacia la búsqueda de una interacción dinámica y constructiva entre el turismo y el patrimonio cultural ha sido respaldada por los principales organismos mundiales relacionados con el patrimonio y la actividad turística. En efecto, la Declaración Universal de la UNESCO sobre la diversidad cultural, promulga el pluralismo y la diversidad cultural como patrimonio común de la humanidad (Organización para las Naciones Unidas para la Educación -UNESCO, 2001, Art. 1) y el Código Ético del Turismo, elaborado por la OMT, respalda la “contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades” (Organización Mundial del Trabajo OMT, 1999, Art.1), planteando que “los agentes del desarrollo turístico y los propios turistas prestarán atención a las tradiciones y prácticas sociales y culturales de todos los pueblos, incluidos a las de las minorías nacionales y las poblaciones autóctonas, y reconocerán su riqueza”.

Así mismo, en la Convención sobre la protección del patrimonio mundial, cultural y natural, la UNESCO afirma que los Estados tienen “la obligación de identificar, proteger, conservar, rehabilitar y transmitir a las generaciones futuras el patrimonio cultural y natural situado en su territorio (...). Procurará actuar con ese objeto por su propio esfuerzo y hasta el máximo de los recursos de que disponga, y llegado el caso, mediante la asistencia y la cooperación

internacionales de que se pueda beneficiar, sobre todo en los aspectos financiero, artístico, científico y técnico” (UNESCO, 1972, Art. 4). El Código Ético del Turismo responde a esa expectativa cuando enuncia la necesidad de convertir al turismo en “factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad”, planteando que “las políticas y actividades turísticas se llevarán a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural, que deben proteger y transmitir a las generaciones futuras. Se concederá particular atención a la protección y a la rehabilitación de los monumentos, santuarios y museos, así como de los lugares de interés histórico o arqueológico (...). Los recursos procedentes de la frecuentación de los sitios y monumentos de interés cultural habrían de asignarse preferentemente, al menos en parte, al mantenimiento, a la protección, a la mejora y al enriquecimiento de ese patrimonio” (OMT, 1999, Art. 4).

2.3.2. Protección y apoyo desde la normatividad aproximación a la Política Pública de la discapacidad en Colombia

El apartado legal o normativo de esta investigación inicia con la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad auditiva (2006) tiene sus bases en el Modelo Social de la Discapacidad, en la cual se vinculan las barreras sociales, la exclusión y la vulneración al pleno goce o ejercicio de derechos.

El objetivo de la convención está expresado en su artículo 1°:

El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Además, la Política Pública de la Inclusión de las Personas con Discapacidad instruye a la Secretaría de Turismo la cual promueve el derecho de las personas con discapacidad para acceder a los servicios turísticos, recreativos o de esparcimiento a través de programas y normas para que la infraestructura cuente con accesibilidad universal, así como programas de promoción enfocados a las personas con discapacidad. Igualmente, menciona que tiene por objeto garantizar a las personas con discapacidad la igualdad de oportunidades dentro de los programas de desarrollo del sector turismo.

También menciona que el turismo social, ofrece a las personas con recursos limitados y personas con discapacidad, a través de facilidades para realizar viajes recreativos, deportivos y culturales, con condiciones adecuadas de acceso, economía, seguridad y comodidad. Específica que se requiere realizar licitaciones con el fin de establecer acuerdos con prestadores de servicios para ofrecer los paquetes y productos turísticos en beneficio de los obreros, campesinos, jóvenes, maestros, personas con discapacidad, estudiantes y demás grupos que se consideren similares. El tema de la accesibilidad, debe ser parte de la planeación local y municipal con el fin de coordinar la creación y adecuación de planes, programas y proyectos sociales, igualmente, reconocer las necesidades de las personas con discapacidad, así mismo, propuestas sociales que incorporen actividades y acciones que alimenten el desarrollo humano de la población en general y específicamente de las personas en condición de discapacidad auditiva.

A continuación, se mencionan leyes y decretos que develan la participación de personas con discapacidad en la gama de garantía de derechos en la vinculación laboral, entre ellas se resalta

Ley No. 361 de 1997. Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con discapacidad, y de manera especial el Capítulo IV del Título Segundo sobre la integración laboral de las personas con discapacidad.

Decreto 2177 del 22 de diciembre de 2017. Por el cual se crea el Consejo para la Inclusión de la Discapacidad y se dictan disposiciones relacionadas con su funcionamiento” y cuyo objeto es coordinar las acciones que el sector privado adelante para coadyuvar al ejercicio de los derechos y la inclusión social, laboral y productiva de las personas con discapacidad, orientadas al desarrollo de las capacidades a través de la formación para el trabajo, la producción y el empleo de las personas con discapacidad, sus familias y cuidadores.

2.3.3. La educación para el trabajo y desarrollo humano aporta a perfiles ocupacionales

A continuación, se mencionan una serie de leyes y decretos que aclaran y definen la educación formal con denominaciones relacionadas en Educación para el trabajo y desarrollo humano, que facilita la gestión en el mercado laboral, entre ellas están:

Ley 1064 de 2006 que reemplazó la denominación de educación no formal, contenida en la ley general de educación para el trabajo y desarrollo humano

Decreto 1075 del 2015 define por institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano, toda instrucción de carácter estatal o privada organizada para ofrecer y desarrollar programas de formación laboral o formación académica de acuerdo con la ley 115 de 1994

Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo Libro 2 - Capítulo 2 – Sección 1 “Sistema de Calidad de la Formación para el Trabajo – SCAFT” (Anterior DECRETO 2020 DE 2006)

Decreto 2011 del 30 de noviembre de 2017. El cual establece el porcentaje de vinculación laboral de personas con discapacidad en las entidades del sector público, y se aplica a los órganos, organismos y entidades del Estado en sus tres ramas del poder público, a nivel nacional, departamental, distrital y municipal, en los sectores central y descentralizado y a los órganos autónomos e independientes.

Decreto 392 del 26 de febrero de 2018. Por el cual se establecen incentivos en los procesos de contratación a las empresas que tengan vinculadas personas con discapacidad. En los procesos de licitación pública y concurso de méritos, para incentivar el sistema de preferencias a favor de las personas con discapacidad, las entidades estatales deberán otorgar el (1 %) del total de los puntos establecidos en el pliego de condiciones, a los proponentes que acrediten la vinculación de trabajadores con discapacidad en su planta de personal.

Lo anterior fue revisado, analizado y está tomado de la fuente secundaria: <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/derechos-fundamentales-del-trabajo/inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad>

2.4. Marco interdisciplinar

El estudio del turismo inicia a partir de diferentes disciplinas sociales, entre ellas está: la economía, sociología, psicología, antropología, geografía, entre otras, por lo cual se puede reconocer los diversos abordajes que permitan realizar un tejido, conexión e ilación entre las disciplinadas y así lograr una mirada, visión postura interdisciplinar con la finalidad de conocer y comprender lo que es realmente el turismo.

Cabe destacar que, para Marcano, (2020), existen diversas definiciones sobre turismo las cuales varían entre sí, dependiendo del punto de vista que se le da al concepto, ya sea como fenómeno, actividad, ciencia, entre otros; o el ámbito de formación de quien lo define economía, sociología, psicología, estadística, geografía, entre otras, situación que ha llevado a plantear diversos abordajes para estudiar el turismo.

En este mismo orden de ideas, Rocha Centeno (1992), expone que entre las disciplinas que estudian el turismo se encuentran:

- Sociología, a través de ella es posible lograr el acercamiento a las causas sociales del fenómeno turístico.
- Economía, por la generación de gastos originados por el desplazamiento del turista y que son captados como ingresos que al ser administrados pueden generar empleos e inversiones.
- Psicología, permite conocer las razones y/o motivos por los cuales viaja el turista.
- Antropología, que plantea las teorías que permiten conocer la naturaleza que impulsa al turista a viajar y cómo esa decisión de viaje altera la estructura económica, social y cultural tanto del lugar de origen como de destino.
- Ecología, disciplina que aborda la relación de los flujos turísticos con la degradación del ambiente en los lugares turísticos muy visitados.
- Matemáticas, que permiten realizar los análisis cuantitativos del fenómeno turístico.
- Tecnología, instrumento importante en el fenómeno turístico, por ejemplo, los sistemas computarizados de reservación en las distintas empresas turísticas.

Es evidente, cómo las disciplinas han abordado el estudio del turismo, desde sus características propias sin establecer relaciones con otras disciplinas, demostrando esto la parcialidad en su interpretación. Cabe destacar también que, incluso algunas disciplinas se han especializado particularmente en el área de turismo. En relación a esto, Castaño (2005), plantea:

- La psicología del turismo, considerada como una disciplina científica de carácter más bien aplicado, cuyo objeto de estudio lo constituyen el comportamiento y las interacciones de los individuos en relación con los procesos mentales y afectivos, así como la influencia que ejercen los procesos sociales de los contextos turísticos donde dichas conductas se manifiestan.
- La antropología del turismo abarca tres ámbitos de estudio: a) el individuo fuera de su entorno habitual, b) la industria que responde a sus necesidades y, c) el impacto que tanto él como la industria, ocasionan sobre el ámbito físico, económico y sociocultural de las poblaciones anfitrionas.
- La geografía del turismo gira principalmente en torno a tres aspectos: a) los problemas espaciales generados por el turismo, b) la comparación de regiones turísticas con perfiles similares y estadísticas diferentes, y c) la planificación y creación de un destino turístico.

Estos apartados disciplinarios del turismo impiden ver lo global del turismo, es decir, el sistema turístico (que ella parcializa) así como el sujeto turístico (que ella disuelve) y la extensa subdivisión en disciplinas que hace difícil reflexionar sobre lo complejo (Martini, 2013), que caracteriza al turismo, por lo tanto, el abordaje multidisciplinario no es adecuado a la hora de conocer la naturaleza del conocimiento turístico.

Ahora bien, en el ámbito de la economía mundial es relevante la participación de diversas disciplinas que se impregnan del tema para estudiarlo como un fenómeno multidisciplinar que ha generado y genera discusiones desde el punto de vista científico. Es importante resaltar que la discusión sobre la definición del turismo es permanente, pretendiendo un carácter científico, como fenómeno independiente, autores como Ash y Turner consideran que el turismo no tiene contenido científico (tendencia a científica); mientras que Hunziker afirma que el turismo es una ciencia (tendencia científica); y, Sessa y Boullón resaltan la tendencia multidisciplinaria que caracteriza al turismo (Martíni, 2013), todo esta situación genera muchas controversias a la hora de interpretar el conocimiento turístico.

Por lo tanto, se puede inferir que la necesidad de construir un conocimiento científico sobre el turismo requiere nuevos puntos de vista en los complejos análisis de su objeto de estudio, desde una visión más integradora y comprometida con un área del saber autónoma desde su concepción, independiente desde sus aportes, científica desde su forma de analizar la realidad y compleja desde sus participantes (Acosta y García, 2016).

Cabe destacar que, los primeros estudios referentes al turismo estaban enfocados en la economía, interpretándose desde la ley de oferta - demanda, la producción y el consumismo; luego se basó en la sociología, destacando las motivaciones y la conducta de los turistas, así como en los aspectos positivos y negativos que genera; también se realizaron estudios relacionados con la estadística (afluencia de turista, ingresos, entre otros), la antropología, la psicología, la geografía e incluso la política, sin embargo, dichos estudios han estado basados bajo los parámetros propios de cada disciplina, dificultando así el entendimiento integral del conocimiento turístico.

Para concebir al Turismo como área de estudio es imperante considerar una postura interdisciplinaria. Hay que destacar que, la necesidad de que la investigación en turismo sea abordada de forma interdisciplinaria ha sido reconocida por múltiples autores (Ascanio 2010, astillo 2005, De La Cruz et al 2008, citados por Barreto y Otamendi 2010).

La interdisciplinaria se considera un espacio para distintos modos de conocimiento que posibilitan la interacción de esas disciplinas, de forma tal que alcance una mayor amplitud, partiendo de lo múltiple, complejo, diverso, entre otras características (Campodónico y Chalar, 2017).

El turismo se caracteriza por ser complejo, comprender un conjunto de procesos e interacciones, diversas disciplinas, así como la participación de múltiples actores, convirtiéndolo en un fenómeno que ha sido difícil de entender.

Los diversos abordajes que han sido estudiados deben considerarse de forma entrelazada, donde cada disciplina aporte los elementos necesarios para estudiarlo de forma integral y complementaria. Al respecto, en cuestión de esta investigación, la importancia de reconocer el tema en relación con perfiles ocupacionales para población sorda o reconocida ahora como población en situación o condición de discapacidad en el caso específico sensorial - auditiva-. Por lo tanto, se requiere reconocer que en la actualidad, el turismo ha sido analizado desde diversos ámbitos, sin embargo, es común que la mayoría de los estudios se enfocan en áreas específicas, lo que no permite comprender su naturaleza pues solo se visualiza la parcialidad, particularidad y especificidad de la disciplina de estudio que lo aborda, sin mostrar lo integral y complejo del turismo, es decir, los estudios se han centrado en la multidisciplinaria del turismo, sin manifestar la relación existente entre disciplinas.

2.5. Conceptos básicos

El siguiente apartado da cuenta de los conceptos entorno a la discapacidad auditiva, brindando así una breve información relacionada con la protagonistas o actores de esta investigación.

2.5.1. Discapacidad

El termino discapacidad cobija un extenso número de restricciones funcionales que ocurren en cualquier población. Se entiende por discapacidad “*Cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano* (OMS, 2001) pág. 47”. De acuerdo a la concepción que se tiene de discapacidad como condición que impide realizar determinadas actividades cotidianas, se han presentado falencias en la participación activa de personas con discapacidad en actividades esporádicas que puede ofrecer el turismo, debido a la falta de reconocimiento de sus derechos y aceptación por parte de la sociedad, dificultando su inclusión dentro de la sociedad.

la discapacidad está clasificada dentro de tres grupos específicos, (físico, sensorial y cognitivo) dentro de los cuáles se identifican sus diversificaciones, se realiza una categorización general del concepto y sus variaciones, con el fin de aclarar su origen con relación a las funciones y estructuras de algún órgano corporal.

Para los fines de esta investigación, se destaca el trastorno relacionado con los oídos (discapacidad auditiva), perteneciente a la categoría de discapacidad sensorial. A su vez, las variaciones de limitación relacionadas con la audición, presentan distintos grados que van desde el carácter leve hasta la sordera total. A continuación, se define cada una.

2.5.2. Discapacidad sensorial

El Protocolo de Servicio para el Turismo Accesible de Turistas y Visitantes lo define como “aquella que afecta los sentidos. Dentro de la categoría de la DS, encontramos la visual, la auditiva y otros tipos de discapacidades relacionadas con disminución de los sentidos del olfato, el gusto o el tacto. También se pueden encontrar discapacidades sensoriales combinadas como es el caso de la sordo-ceguera en la cual tanto el sistema auditivo como el visual están comprometidos”, se aclara que la discapacidad sensorial comprende la parte auditiva, visual y comunicativa, y en casos particulares, estas pueden llegar a relacionarse (Discapacidad Múltiple: sordo-ceguera, discapacidad en el habla y en el oído, entre otras).

Dentro de esta categoría se focaliza el grupo con limitaciones auditivas, con el cual se trabaja a lo largo de esta investigación, quienes hacen parte del plan de inclusión turística en la localidad de Usme. Para la profundización en el reconocimiento de la discapacidad auditiva, a continuación, se detalla los grados que esta presenta.

2.5.3. Discapacidad auditiva

Según la ley 982 de 2005, por la cual se establece las normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo-ciegas, se establece el grado de limitación auditiva de acuerdo a la percepción de decibelios auditivos:

- ✓ Hipoacusia: Disminución de la capacidad auditiva de algunas personas, la que puede clasificarse en leve, mediana profunda.
 - Leve. La que fluctúa aproximadamente entre 20 y 40 decibeles.
 - Mediana. La que oscila entre 40 y 70 decibeles.
 - Profunda. La que se ubica por encima de los 80 decibeles y especialmente con curvas auditivas inclinadas.
- ✓ Sordo: Es todo aquel que no posee la audición suficiente y que en algunos casos no puede sostener una comunicación y socialización natural y fluida en lengua oral alguna, independientemente de cualquier evaluación audiométrica que se le pueda practicar.
- ✓ Sordo señante: Es todo aquel cuya forma prioritaria de comunicación e identidad social se define en torno al uso de Lengua de Señas Colombiana y de los valores comunitarios y culturales de la comunidad de sordos.
- ✓ Sordo hablante: Es todo aquel que adquirió una primera lengua oral. Esa persona sigue utilizando el español o la lengua nativa, puede presentar restricciones para comunicarse satisfactoriamente y puede hacer uso de ayudas auditivas.
- ✓ Sordo semilingüe: Es todo aquel que no ha desarrollado a plenitud ninguna lengua, debido a que quedo sordo antes de desarrollar una primera lengua y a que tampoco tuvo acceso a una Lengua de Señas.
- ✓ Sordo monolingüe. Es todo aquel que utiliza y es competente lingüística y competitivamente en la lengua oral o en la Lengua de Señas.
- ✓ Sordo bilingüe: Es todo aquel que vive en una situación bilingüe en Lengua de Señas Colombiana y castellano escrito u oral según caso, por lo cual utiliza dos lenguas para establecer comunicación tanto con la comunidad sorda que utiliza la lengua de señas, como con la comunidad oyente que usa castellano.

Actualmente, la mayor parte de las personas sordas puede hablar. Aunque el acento y el volumen pueden sonar fuera de lo convencional, se debe principalmente a la pérdida de matices de la audición como se ha explicado; sin embargo, pueden expresarse en el lenguaje común según el nivel de acceso a la educación e inclusión dentro de la sociedad.

2.5.4. Accesibilidad

La accesibilidad se define como *“aquellas características del urbanismo, la edificación, del transporte, de los sistemas de comunicación y de las relaciones sociales que permiten que cualquier persona las disfrute y utilice de manera autónoma e independientemente de su condición física, sensorial, cognitiva, intelectual o mental”*. (Protocolo de Servicios para el Turismo Accesible (PSTA)). Por lo tanto, se infiere que la accesibilidad es una característica básica del ambiente construido y la condición que posibilita que un producto, servicio o entorno sea utilizable o transitable para cualquier persona sin importar el grado o tipo de limitación, ya sea físico, cognitivo o sensorial.

El Concepto Europeo de la Accesibilidad, formulado por la Comisión Europea en 1987 la define como: *“una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques y los lugares de trabajo.*

La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido. La Unión Europea parte de la premisa de que las barreras presentes en el entorno obstaculizan la participación social en mayor medida que las limitaciones funcionales”.

Desde la perspectiva universal, la accesibilidad se concibe de la misma manera a nivel mundial, sin embargo, no todos los países han logrado las condiciones que propicien la mejora en la calidad de vida de sus habitantes.

Contar con espacios accesibles en la ciudad facilita la movilidad y con ello, la participación de toda la sociedad, mejorando su calidad de vida por medio del acceso al disfrute de actividades recreativas, de ocio y de esparcimiento.

Dentro del turismo, las condiciones de accesibilidad deben ser:

“cumplir la normatividad establecida, proporcionar y divulgar la accesibilidad entre todos los prestadores de servicios turísticos a las PSD, establecer normas que respalden el principio de accesibilidad, poner en marcha planes para el logro de accesibilidad, eliminar cualquier barrera o tomar medidas de apoyo para su compensación, mejorar los sistemas de información para que esta llegue a todas las personas interesadas incluyendo a las PSD y, educar y capacitar a los miembros de las empresas prestadoras de servicios turísticos que interactúan con PSD.”.

Es así, como se identifican los espacios accesibles para atender y suplir de manera imparcial las necesidades de toda persona respetando sus derechos fundamentales a la participación sin limitación alguna.

Para la ejecución del plan de inclusión turística en la localidad de Usme, alcanzar la accesibilidad en el ámbito comunicativo, informativo y físico, se convierte en un eje fundamental para el logro de la eliminación de barreras, facilitando la inclusión social de las personas en condición de discapacidad auditiva de la localidad.

2.5.5. Barreras

De acuerdo a la concepción establecida por la Ley estatutaria 1618 de 2013, se conceptualiza al conjunto de barreras que dificultan el proceso de inclusión de las personas en condición de discapacidad en su medio físico y social, como *“Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad”.*

Estas pueden ser:

- Actitudinales: Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con y/o en situación de discapacidad los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.
- Comunicativas: Aquellos obstáculos que impiden y dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

- Físicas: Aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter públicos y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad.”
- Socio-económicas: Son aquellas conductas de omisión que van en contra de la inclusión y aceptación de las personas en condición de discapacidad.

Este concepto junto con las clases de barreras se adopta como las categorías en torno al cual se desarrolla la investigación, ya que definen los escenarios en los cuales se pretende profundizar a la hora de caracterizar a la población en condición de discapacidad auditiva.

2.5.6. Diseño Universal

El diseño universal se define como “el diseño de productos y entornos para ser usados por todas las personas al máximo posible, sin adaptaciones o necesidad de un diseño especializado (Conel, B. R., et all 1997)

” Su objetivo principal es brindar soluciones aptas para todo público, diseñando entornos y productos accesibles sin importar las limitaciones físicas, sensoriales, motoras o cognitivas que pueda poseer una persona”.

Es así como se busca enfatizar a través del plan de inclusión, una estrategia que elimine la concepción del diseño especializado (una de las barreras actitudinales para el logro de la inclusión), visualizando al diseño universal, como motor de acceso y participación en actividades propias del turismo, dirigidas al público en general.

2.5.7. Inclusión social

Enmarcando la conceptualización definida en la Ley Estatutaria 1618 de 2013, en la que se garantiza el derecho de las personas con discapacidad se entiende como aquel

“proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad”.

Sin embargo, en la realidad falta mucho camino para lograr una verdadera inclusión social.

En la actualidad, a nivel nacional y local es evidente la ausencia de igualdad de condiciones y oportunidades para los ciudadanos; el acceso a los servicios que satisfacen las necesidades básicas de poblaciones vulnerables es insuficiente, su participación dentro de la construcción de políticas que respeten sus derechos es baja y la relación con la prejuiciosa sociedad es discrepante.

Todo ello es causado por las barreras impuestas por la misma comunidad y el estado, quienes se han encargado de hacer a un lado los intereses de la población segregada, para cumplir con los propios, tratando de alivianar sus dificultades con políticas que poco ayudan a su superación.

Con el fin de dar importancia a los derechos de las personas en condición de discapacidad auditiva se pretende posicionar al turismo en la ciudad de Bogotá, como un instrumento que impulse la inclusión social; por ello, a partir de los resultados de la presente

investigación se proyecta una estrategia de promoción de participación activa en la localidad de Usme para las personas en condición de discapacidad auditiva.

2.5.8. Comunicación

Dentro del proceso social, la interrelación de ideas, mensajes, y expresiones es necesaria por medio de un emisor y receptor

“Es preciso que haya intervenido explícita o implícita, un acuerdo entre los interlocutores respecto de la utilización de un código que permita la organización de los mensajes transmitidos tomando un medio o canal de comunicación determinado”.

Tener conocimiento del lenguaje especial de cada persona permite la armonización de entender y atender las necesidades de cada persona, en este caso, el lenguaje de señas de las personas con discapacidad auditiva.

Para la ejecución del Plan de Inclusión Turística, es necesario el logro de la eliminación de barreras comunicativas, para una clara comunicación de todos los actores que intervienen en la práctica turística dentro de un entorno inclusivo.

2.5.9. Lengua Manual de Señas Colombiana - LSC

Reconociendo la importancia del lenguaje especial de las personas con discapacidad auditiva, se hace referencia al manual incluido dentro de la Política 321 de 1996 para sordos, como la conformación de un código especial en el cual se establece su propio vocabulario, expresión y gramática con base en la lengua española.

Las señas individuales “son la configuración, la posición y la orientación de las manos en relación con el cuerpo y con el individuo, la lengua también utiliza el espacio, dirección y velocidad de movimientos, así como la expresión facial para ayudar a transmitir el significado del mensaje, esta es una lengua viso gestual.”.

Es de vital importancia reconocer la validez de la lengua de señas establecida en la Lengua Manual Colombiana, para atender la necesidad de comunicación de las personas con discapacidad auditiva.

Atendiendo la necesidad de la eliminación de barreras comunicativas, es imprescindible reconocer y entender la lengua de señas instaurada dentro de la Lengua Manual Colombiana, con el fin de alcanzar los objetivos de la inclusión turística.

2.5.10. Interprete de señas

Según la ley 321 de 1996 determina que *“son intérpretes para sordos aquellas personas que realicen la interpretación simultánea del castellano hablado a otras formas de comunicación de la población sorda, distintas a la Lengua Manual, y viceversa”.*

Con relación a lo anterior, se debe entender que toda discapacidad debe ser atendida en cuanto a sus necesidades, en este caso, es indispensable contar con técnicos y profesionales que manejen el lengua de señas, para facilitar la comunicación de las personas en condición de discapacidad auditiva, en cualquier espacio público y privado de la ciudad.

Es indispensable el conocimiento del lengua de señas para la realización de programas para personas con deficiencia auditiva. De esta manera se tienen en cuenta a personas capacitadas en el manejo e interacción para su interpretación, durante el desarrollo de actividades turísticas inclusivas.

El turismo es concebido en las sociedades actuales como una actividad que incentiva el desarrollo socio-económico y cultural de las naciones. Teniendo en cuenta las ventajas y beneficios que posee, los desafíos que enfrenta su dimensión social, responden a las posturas que deben ser adoptadas para satisfacer los requerimientos de aquellas personas con necesidades especiales.

Por lo tanto, se establecen directrices que apuntan a la mejora continua de la calidad del servicio ofrecido a las poblaciones segregadas de la actividad. Estos se enmarcan bajo los principios que fundamentan la mirada inclusiva de la práctica turística. Ya que el concepto ha evolucionado durante los últimos 30 años, se realiza un recuento del cambio de perspectiva que ha tenido la relación de los términos turismo y discapacidad.

2.5.11. Turismo inclusivo

A pesar que éste se ha referenciado dentro de la práctica del turismo accesible, se hace hincapié en la necesidad de determinar que la accesibilidad no es una inclusión, pues este término incorpora los principios de accesibilidad y diseño universal, permitiendo el acceso, disfrute e interacción dentro de un mismo servicio para todos, sin importar si poseen discapacidades o limitaciones, reflejando de esta manera la igualdad de oportunidades.

En la actualidad no se evidencia aún una definición propia de turismo inclusivo, sino aproximaciones determinadas bajo el concepto del turismo accesible. Somos muchos quienes pensamos que el tema de inclusión no se puede quedar visto desde la perspectiva de la accesibilidad, pero si se debe incorporar lo accesible y el diseño universal dentro del turismo inclusivo.

Por esto, es imperativo garantizar las condiciones de accesibilidad global de las infraestructuras y entornos turísticos, e impulsar la posibilidad real para que todas las personas participen en las ofertas de las diversas tipologías del turismo.

El plan de inclusión turística que contempla el desarrollo de esta investigación, basa sus fundamentos en los propios del turismo inclusivo, para abordar de esta manera el objetivo que tiene el Turismo para Todos. Igualmente, se busca el alcance de estos principios, en la oferta turística inclusiva que se plantea para las personas en condición de discapacidad auditiva.

2.5.12. Turismo Accesible

El perfeccionamiento del concepto de turismo accesible, hace parte de la creciente preocupación que tiene la sociedad moderna por hacer partícipes a las personas con discapacidad dentro de la práctica turística.

Esta iniciativa que conocemos hoy en día como turismo accesible, tuvo cabida y aceptación por parte de los beneficiados en el continente europeo, en donde los antecedentes (como el turismo social) fueron primordiales para su origen.

La asociación del término accesibilidad con turismo es relativamente reciente. Cuando el 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas), la Organización Mundial del turismo (OMT) establece la Declaración de Manila, se reconoce al turismo como un derecho fundamental y elemento clave para el desarrollo humano, además, recomienda a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos, recalcando los aspectos más importantes acerca de la accesibilidad turística. (Pérez y González, 2003).

Es desde entonces que los países interesados en hacer cumplir los derechos de las personas con discapacidad, se han propuesto reglamentar las prácticas turísticas que le den paso a la conciencia colectiva de la accesibilidad, facilitando así la proposición y cumplimiento de leyes y políticas, que lideren la inclusión de personas con discapacidad dentro del turismo.

Existen numerosas designaciones acerca del turismo accesible, Mazars Turismo (Pérez y González, 2003), define el turismo accesible, como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo por las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, es decir, pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a las infraestructuras y servicios turísticos.

Todo esto debe adelantarse con el fin de minimizar y eliminar los problemas que con frecuencia aquejan a las personas en condición de discapacidad. Dentro de estas dificultades más frecuentes se encuentran las deficiencias en el transporte, habitaciones poco confortables y adaptadas, calles, baños, bares y restaurantes inaccesibles. De igual manera profesionales de la industria poco entrenados cuando se trata de manejar asuntos en materia accesible. Son entonces variadas las necesidades de las personas con discapacidad que la sociedad debe suplir, para que no sigan siendo un obstáculo a la hora de disfrutar de las actividades turísticas.

En muchas ocasiones, se encuentra contradictorio el hecho que actividades culturales y recreativas que se supone buscan dignificar la condición humana, no ofrezcan acogida y accesibilidad para personas con discapacidad, por lo cual no siempre se evidencia el derecho al disfrute, para todo el público sin excepciones. A partir de ello se propone un cambio de perspectiva donde la accesibilidad haga parte del concepto de inclusión.

2.5.13. Turismo para todos

Pensado para todos, diseña y desarrolla actividades turísticas y de ocio, apropiadas para cualquier persona, con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales. Engloba la visión del turismo social y accesible, determinándolo de igual forma como Turismo Inclusivo.

La eliminación de barreras actitudinales, físicas, geográficas, sociales y económicas, generan en medida la elaboración y desarrollo de programas que tomen como gran importancia la focalización en segmentos poblacionales vulnerables y excluidos de actividades turísticas dentro de la sociedad, en lo que fundamentan la inclusión y participación dentro de la industria turística, cumpliendo a cabalidad la normatividad que apunta a esta población. Es por ello que la implementación de un Turismo para todos, aumentaría en gran medida la preocupación por el mejoramiento de la calidad de vida de personas en condición de discapacidad.

El Turismo para Todos tiene como objetivo la incorporación de las personas con discapacidad y movilidad reducida en relación a la oferta general del producto turístico (alojamiento, transporte, ocio, restaurante, agencias de viajes, entre otras). Es así, como el concepto de Turismo para Todos engloba el turismo accesible y el turismo inclusivo. En definitiva, la conjunción de Turismo Accesible y el turismo social deriva a lo que se denomina un Turismo Inclusivo y de hecho el denominado Turismo para Todos.

Lograr la inclusión social dentro de las actividades turísticas es necesario, ya que además de incrementar la demanda turística, se atiende a las necesidades sociales mejorando así su calidad de vida. En este caso, atendiendo a personas con discapacidad auditiva, se

eliminan las limitaciones y barreras impuestas, para optimizar su participación dentro de la sociedad.

Dentro de la oferta que se puede establecer en la ciudad de Bogotá, es imprescindible el reconocimiento turístico dirigido a personas con discapacidad, con el fin de generar identidad cultural y apropiación del territorio, por ende, se debe destacar las nociones que cimienta el Turismo de Proximidad.

2.5.14. Turismo de proximidad

Entendida como la actividad de reconocimiento patrimonial (natural, histórico y cultural) del entorno en el que se habita, permite al residente conocer, disfrutar y apropiarse de la riqueza que posee su ciudad, prefiriéndola frente a otros destinos que resulten igualmente atractivos. El reconocimiento de los atractivos y potencial con los que cuenta la ciudad de Bogotá, enfatiza el interés de promulgar actividades turísticas a la población con discapacidad auditiva a través de su inclusión, es por ello, que se enfatiza en la importancia de conocer el entorno habitual de la ciudad a través del proceso turístico que se quiere plantear. De esta manera, se incentiva el interés de conocer la ciudad y participar dentro de las actividades esporádicas que se pueden ofrecer a la población con discapacidad.

2.5.15. Perfil ocupacional

El perfil ocupacional contempla la descripción de los conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes que una persona debe poseer para desempeñarse en las diferentes eventualidades que se presentan en el ámbito laboral. Para diseñar un perfil ocupacional se debe atender a las siguientes etapas. Identificar la función o funciones propias del cargo, para lo cual se puede emplear la descripción y el análisis de cargos. Describir las competencias básicas requeridas, de formación profesional y de otro tipo de educación. La ocupación es la acción que realizas en el trabajo y que por ejercerla recibes una remuneración, muchas personas tienen una profesión, lo que les da la oportunidad de desempeñar diferentes ocupaciones vinculadas con ella.

Respecto al perfil ocupacional de guianza turística es relevante mencionar que la Clasificación Nacional de Ocupaciones - CNO estructuró las funciones, habilidades, conocimientos relacionadas con la atención y acompañamiento que se brinda durante el servicio contratado, tal y como se evidencia a continuación:

Código Ocupación: 6265 - Denominación: Guías de Turismo

Son las personas encargadas de planear, orientar, conducir, instruir, asistir y controlar los servicios de guionaje turístico en el servicio contratado o dependiendo de su especialidad. De igual manera, interpretan y velan por el bienestar del patrimonio natural y cultural de turistas, viajeros o pasajeros de acuerdo con los requerimientos técnicos, protocolos y normativa. Tienen la posibilidad de trabajar de manera autónoma o independiente y también de ser contratados por agencias de viaje.

Denominaciones ocupacionales:

- Guía de turismo
- Guía de turismo especializado

Funciones:

- Planear y controlar el servicio de guionaje turístico de acuerdo con el servicio contratado, requerimientos técnicos y normativos.
- Diseñar recorridos turísticos según requerimientos técnicos y normativos.
- Conducir usuarios de acuerdo con técnicas y tipo de recorrido turístico y normativa.
- Diseñar guiones interpretativos de acuerdo con tipo de patrimonio y técnicas de redacción.
- Velar y fomentar la protección y bienestar del patrimonio cultural y natural, turistas, viajeros o pasajeros según requerimientos técnicos y normativos.
- Apoyar la gestión y desarrollo de destinos turísticos ~~teniendo~~ en cuenta la normativa del sector.
- Traducir información en idioma extranjero o lenguas nativas de acuerdo con requerimientos técnicos.

Habilidades:

- Relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo
- Orientación al Servicio
- Escucha activa
- Comunicación asertiva

Conocimientos:

- Idioma extranjero
- Mercadotecnia y ventas
- Patrimonio cultural
- Patrimonio natural
- Servicio al cliente

Ocupaciones con funciones relacionadas:

Ocupaciones Técnicas relacionadas con Museos y Galerías (Código ocupación 5211).

En relación al perfil ocupacional de guía de turismo, según lo establecido en la Clasificación Nacional de Ocupaciones, se puede evidenciar que se da especial atención al acompañamiento que se le brinda al turista, prestando especial atención en la debida planificación de los guiones con la información consolidada según la normativa establecida.

Respecto a la función establecida por la CNO relacionada con traducir la información en idioma extranjero, es importante aclarar que en el caso particular de que el guía de turismo sea una persona sorda, esta función estaría condicionada a que la persona sorda se capacitará en formación complementaria en Lengua de Señas Americana ASL.

Si por ejemplo se tuviera consolidado un grupo de personas extranjeras provenientes de Estados Unidos el guía de turismo podría comunicarse a través de La lengua de señas americana (ASL, por sus siglas en inglés) la cuál es utilizada por personas sordas o con discapacidad auditiva en los Estados Unidos.

Es importante destacar que la lengua de señas americana es un idioma completo y complejo, con su propia gramática y estructura, y no es simplemente una traducción visual del inglés u otro idioma hablado, por ende, el nivel de dificultad requiere una capacitación integral y no bastaría conocer la gramática del inglés que emplean las personas oyentes.

3. Marco Metodológico

Se reconoce que el marco metodológico es la parte del trabajo de investigación en el cual se exponen los métodos que se utilizarán para analizar la problemática planteada en el proyecto. Al mismo tiempo, este apartado ocupa un capítulo específico en la estructura de cualquier informe de investigación y se relaciona con otros elementos del proceso, entre ellos: enfoque y tipo de investigación, diseño de investigación, muestra o población convocada, técnicas de investigación, construcción de instrumentos.

3.1 Enfoque y tipo de investigación: Cualitativa

Los enfoques cualitativos sirven para comprender la realidad social, porque dejan de lado las visiones unificadas que no se pueden aplicar al hecho social donde no hay leyes generalizadas, sino sentimientos, pensamientos e historias de los actores sociales que son captados a través de sus testimonios, por ejemplo.

Esta investigación se establece en el seguimiento del tipo de investigación descriptiva, se basa en sobre la realidad de los hechos y su característica fundamental es la interpretación correcta, sobre como una persona, grupos o cosas se conduce o funcionan en el presente, por cuanto debe analizar cada una de las categorías- variables que trata este estudio.

Mario Tamayo en su obra “El proceso de la investigación científica”, define la investigación descriptiva como el «registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente» (Tamayo, 2003).

Los métodos cualitativos son paradigmas, aplicados comúnmente en las ciencias sociales, donde los fenómenos no se pueden comprender en toda su amplitud desde información cuantitativa. Los estudios de corte cualitativo, pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. El método cualitativo de investigación, será el eje direccional, el cual procura integrar las potencialidades desde una óptica pragmática, pluralista o balanceada que facilita la comunicación entre los investigadores y el avance del conocimiento al responder con mayores aproximaciones al planteamiento del problema del cual trata esta investigación.

3.2. Diseño de investigación

De acuerdo con Sampieri et al. (2010) se refiere al “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación.” (p. 120). Un Diseño o Proyecto de Investigación es el planteo y descripción -por escrito de los fundamentos temáticos y de los elementos, instrumentales y teóricos, que permitirán arribar a un nuevo conocimiento, teniendo en cuenta las etapas que se suceden en el orden lógico de todo proceso de investigación.

En este caso, al estar realizando una investigación con enfoque cualitativo nos estamos inclinando hacia un diseño flexible, pues en este se pueden hacer modificaciones a lo largo de todo el transcurso de la investigación y se puede articular nuevos aspectos y elementos que sean relevantes en todo el proceso en caso de que sea necesario.

3.2.1. Diseño de investigación – acción.

La investigación-acción (I-A) se centra en la posibilidad de aplicar categorías científicas para la comprensión y mejoramiento de los procesos de transformación, partiendo del trabajo colaborativo de los propios sujetos implicados. Igualmente, también se reconoce como un instrumento metodológico que parte de un proceso de revisión, diagnóstico, planificación, puesta en acción y control de los efectos producidos, en relación con una situación problemática con objeto de mejorar la calidad del mismo a través de instrumentos, técnicas y/o actividades que transformen, replanteen, resignifiquen el problema de investigación hallado.

La finalidad de la investigación – acción es resolver problemas cotidianos e inmediatos, y mejorar prácticas concretas. Su propósito fundamental se centra en aportar información que guíe la toma de decisiones para programas, proyectos y reformas estructurales. Para Creswell (2005) divide a los diseños fundamentales de la investigación-acción en dos clases: Práctico y Participativo. Para el caso de esta investigación se relaciona de manera práctica el proceso y desarrollo mismo de este estudio.

3.3. Muestra o población convocada.

Para el desarrollo de este estudio se reconoce que las personas sordas presentan dificultades para oír. Puede darse que sea un poco o que no escuche ningún sonido. Se puede identificar la población sorda como un conjunto de heterogéneo de personas con formas de comunicación y relacionamiento con el entorno diferentes a las que usualmente adopta una población con lenguaje verbal, elemento con el que se enriquece y desarrolla una cultura.

Esta población está vinculada a la Asociación de Personas Sordas de Caldas - ASORCAL, la cual ha sido descrita anteriormente. Para el desarrollo de la metodología se requiere el diseño y entrega de protocolos relacionados con el consentimiento informado de encuesta y entrevista semiestructurada a la población convocada. (ver anexos 1 y 2 respectivamente).

3.4. Técnicas de investigación

Estas son las herramientas y procedimientos favorables para un investigador, los cuales le permiten obtener datos e información. Sin embargo, esto no garantiza que la interpretación o las conclusiones obtenidas sean correctas o las que se buscaban con el desarrollo de la investigación. Para esto último se necesita una metodología o un método. Forman parte de la técnica, o sea, del procedimiento puntual que se está adelantando para obtener un resultado determinado, que en este caso es el de reunir información, con el fin de posteriormente ser analizado e interpretado.

3.5. Construcción de instrumentos

Una técnica o instrumento de recolección de datos consiste en una herramienta de la cual se vale un investigador para obtener información que le permita desarrollar su proyecto investigativo. Su principal función es la extraer o construir datos de primera mano de la población o los fenómenos que se desean conocer.

La elaboración de un instrumento se presenta en dos fases: una fase cualitativa que es la elaboración del contenido, se presentan las preguntas o ítems, y otra fase cuantitativa que es la evaluación de las propiedades métricas de ese contenido, o sea el conjunto de preguntas o ítems.

3.5.1. Caracterización de la población.

La caracterización poblacional consiste en un análisis de índole esencialmente descriptivo, puede realizarse desde distintos enfoques metodológicos, haciendo uso de fuentes primarias y secundarias de información, con el propósito de aproximarse al conocimiento y comprensión del tamaño, estructura, características, entre otras.

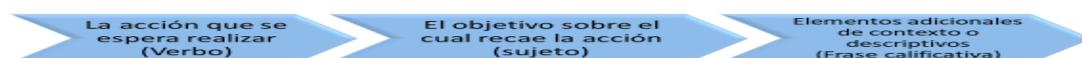
3.5.1.1. Pasos para realizar un ejercicio de caracterización e identificación de variables.

La caracterización permite conocer a la población sorda – discapacidad auditiva- en los procesos de formación que se proponen, involucrando con mayor facilidad procesos de

innovación y en general en procesos de participación en el tema de turismo cultural incluyente y accesible.

Paso 1: Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance.

El primer paso para garantizar la validez y utilidad de los resultados de la caracterización consiste en identificar el objetivo general y los objetivos específicos del ejercicio, es decir, establecer claramente para qué se hace una caracterización de la población convocada. Personas sordas – discapacidad auditiva- de ASORCAL. Es recomendable que se formule un objetivo general que incluya los propósitos de la caracterización y luego en los objetivos específicos, formule el alcance de la caracterización.



Construcción de un objetivo

Gráfica 2

Para el desarrollo de esta investigación se presentan los objetivos de la caracterización y las categorías de análisis de los instrumentos.

Objetivos del instrumento de caracterización	
Objetivo general	Describir información relacionada con las categorías de análisis de la población sorda – discapacidad auditiva vinculada a ASORCAL con el fin reconocer su historia, vivencias y experiencias que se vinculen al tema de turismo cultural incluyente y accesible de la ciudad de Manizales.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Identificar características sociodemográficas de la población con discapacidad auditiva adscrita a ASORCAL. <input type="checkbox"/> Identificar intereses y necesidades ocupacionales que se relacionen con el perfil ocupacional en guianza turística. <input type="checkbox"/> Analizar el perfil ocupacional de guianza turística como oportunidad de empleo en la ciudad de Manizales.
Análisis de información - instrumentos	
Encuesta Caracterización	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Información personal y sociodemográfica <input type="checkbox"/> Localización y vivienda <input type="checkbox"/> Características y origen de la discapacidad. <input type="checkbox"/> Salud. <input type="checkbox"/> Educación. <input type="checkbox"/> Participación en actividades familiares o comunitarias. <input type="checkbox"/> Deporte, recreación y manejo del tiempo libre. <input type="checkbox"/> Trabajo u ocupación laboral. <input type="checkbox"/> Prospectiva del perfil ocupacional.
Guía de preguntas	Momento 1 – Hablemos de ti <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimiento de sí mismo

entrevista semiestructurada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia en el tema de turismo Momento 2 – Conozcamos de ti y tu entorno ▪ Sitios turísticos de la ciudad de Manizales Momento 3 – Relación con una opción laboral ▪ Perspectiva y percepción del perfil ocupacional.
--------------------------------	--

Paso 2: Establecer un líder del ejercicio de caracterización.

Luego de identificar los objetivos generales y específicos del ejercicio de caracterización, se recomienda identificar un grupo de trabajo interdisciplinario o una dependencia responsable por el liderazgo del ejercicio y por la coordinación al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información de ASORCAL. Lo anterior permite que exista un único ejercicio de caracterización relacionado con la entidad que sea lo suficientemente robusto para proveer de información de calidad a todas las dependencias y procesos que requieran datos sobre las características, necesidades e intereses de su población objetivo, evita la duplicidad de acciones y desperdicio de recursos; así como re-procesos con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en la recolección de información.

Paso 3: Establecer variables y niveles de desagregación de la información.

De acuerdo con los objetivos establecidos, el siguiente paso consiste en identificar cuáles son los tipos de variables o categorías que se deberán estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerido. A continuación se presentan las principales categorías de variables para la caracterización general de personas naturales, para el caso de esta investigación requiere ser adaptado de acuerdo con sus intereses, necesidades, objetivos definidos, tipología de servicios y objeto misional y así mismo, muchas de las variables pueden ser consultadas por la entidad en sistemas de información, archivos y registros públicos, sin necesidad de preguntarlas directamente al ciudadano, usuario o grupo de interés.

Por ejemplo:

- Geográficas: Ubicación actual, ubicación anterior.
- Demográficas: Tipo y número de documento, edad, sexo, actividad económica, estrato sociodemográfico, escolaridad, vulnerabilidad, régimen de afiliación, puntaje del Sisben, tamaño familiar, estado del ciclo familiar, lenguas o idiomas, ingresos.
- Intrínsecas: Intereses, lugares de encuentro, acceso a formación para el trabajo, conocimientos.
- De comportamiento: Asistencia a eventos, características de las interacciones.

Paso 4: Priorizar variables.

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización es importante hacer una priorización de las mismas, con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, sean fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección.

Como resultado final de este paso, contará con una lista de variables priorizadas, las cuales serán objeto de levantamiento y análisis de la información para el desarrollo del ejercicio de

caracterización. Para cada una de las variables priorizadas que serán objeto de análisis, identifique si la entidad cuenta con la información en sus registros administrativos o si debe buscarla. En el caso en que la entidad no cuente con la información.

Paso 5: Identificación de mecanismos de recolección de información.

En este paso se deben identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización de la población, usuarios o grupos de interés. Es muy importante establecer el alcance, los recursos y nuevamente repasar los objetivos del ejercicio de caracterización ya que estos determinarán los instrumentos que se deben utilizar. Asimismo, para minimizar los costos y lograr un mejor aprovechamiento de los recursos, se debe revisar la información de registros administrativos con los que cuenta la entidad debido a su interacción con los ciudadanos, así como la información disponible en bases de datos de otras entidades, y encuestas y estudios realizados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), entre otros.

Paso 6: Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de la población de interés de características similares.

Una vez se ha recolectado la información de cada una de las variables, se recomienda la estructuración y automatización de bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información con miras a segmentar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en grupos que tengan características similares. Una primera segmentación se obtiene al cuantificar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que comparten cada una de las variables. Una herramienta que facilita esta segmentación es la elaboración de histogramas para cada una de las variables o gráficas circulares.

Paso 7: Divulgar y publicar la información.

Un último paso en el ejercicio de caracterización de la población, usuarios o grupos de interés, consiste en que la entidad realice un proceso interno de divulgación de la información, de modo que los resultados sean conocidos por todas las dependencias y los responsables de procesos y servicios para facilitar y mejorar la toma de decisiones y el diseño de intervenciones.

Así mismo, con el fin de fortalecer los procesos de colaboración y coordinación con otras entidades relacionadas con el tema de discapacidad auditiva, se recomienda que la entidad publique la información sobre los resultados de los ejercicios de caracterización de forma tal que puedan servir de insumo para otras entidades que requieran fortalecer su conocimiento sobre la población en sí, usuarios o grupos de interés, o que requieran del uso de la información para el diseño de sistemas que faciliten la interacción con los ciudadanos para la entrega de la oferta institucional. En este sentido, es importante que las entidades que publiquen o compartan esta información, cumplan con los requerimientos legales establecidos en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y otras relacionadas con la protección de datos personales, y que para facilitar el intercambio de los datos sigan con los

lineamientos establecidos por Gobierno en línea en materia de uso de un lenguaje común de intercambio de información.

3.5.2. Entrevistas.

La entrevista consiste en *“reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal y como la expresan sus propias palabras”* (Taylor y Bogdan, 2010, p. 101). Así mismo, se trata de:

“Una conversación entre dos personas dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental. No ha de ser algo cerrado ni fragmentado, sino algo continuo y con argumento”. (Albert, 2007, p. 242)

Con ambas definiciones se demuestra la utilidad de la entrevista para la recogida de información en nuestra investigación, siendo el siguiente paso intentar encontrar los motivos que hacen de la entrevista el medio ideal de acuerdo con los objetivos propuestos.

El desarrollo de las entrevistas permite conocer ideas, creencias, miedos, aptitudes de, por un lado, las propias personas sordas y, por otro, aquéllas que pueden influir o decidir su inserción en el mundo del trabajo. Así mismo *“permite conocer además de las respuestas, el estado de ánimo y el ambiente del entrevistado”* (Colás y Buendía, 1998, p. 214). En definitiva, la entrevista:

En cualquiera de sus modalidades consiste en que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistado) para obtener datos sobre un problema determinado. Implica por tanto la existencia de al menos dos sujetos y el establecimiento de una interacción verbal. Mediante la entrevista accedemos a información sobre acontecimientos y también sobre aspectos subjetivos de las personas que no son directamente observables: opiniones, valoraciones, sentimientos. Las entrevistas en la metodología cualitativa han de ser flexibles, abiertas, dinámicas, no directivas, no estructuradas, no estandarizadas. Se trata de un encuentro entre entrevistador y entrevistado siguiendo el modelo de una conversación entre iguales y no un intercambio formal de preguntas y respuestas que retribuyen posteriormente en el análisis e interpretación de la información.

El investigador debe jugar con la flexibilidad del tiempo, además, de tener la oportunidad de volver a entrevistar a la misma persona, siempre que su opinión sea relevante para la investigación. Y es muy importante señalar que, al tratarse de personas sordas, el investigador necesitará la colaboración de un profesional de lengua de señas colombiana, el cual dinamizará y facilitará el acceso a la información cuando sea necesario.

3.5.2.1. Entrevista semiestructurada

Para el desarrollo de esta propuesta se presenta la Entrevista semiestructurada (ver anexo 4), se definen como entrevistas flexibles que se adaptan a las características del entrevistado y en las que el entrevistador puede ir desarrollando nuevas cuestiones y pedir aclaraciones, justificaciones, alterar el orden de determinadas cuestiones siempre en función de las respuestas que ofrece el entrevistado.

Es esta última la que se elige para esta investigación, pues dadas sus características nos permitirá improvisar diferentes cuestiones, ya que lo que se busca es la comodidad del entrevistado. Además, tendrán libertad y flexibilidad para hablar sobre lo que deseen y el tiempo que necesiten, siendo la labor del entrevistador el de conseguir la información relevante que permita dar a conocer lo más fielmente posible la situación de las personas sordas en su acceso al ámbito laboral. Redundando en conseguir esta información de la realidad de las personas sordas y para intentar conseguir que la investigación sea fructífera, terminaremos comentando los siguientes aspectos que serán clave en ello:

En cuanto a los tipos de preguntas podemos encontrar las siguientes (Patton, 1980 citado en Albert, 2007, p. 248):

- ✓ Demográficas-Biográficas: Su objetivo es conocer aspectos de los informantes como la edad, situación profesional. Por ejemplo, preguntarle a una persona sorda el tiempo que lleva inscrito en el centro ocupacional o taller de empleo.
- ✓ Sensoriales: Se refiere a lo que esa persona ve, escucha, huele... Por ejemplo, preguntarle a uno de nuestros informantes sobre lo que escucha en cuando a la situación laboral de las personas sordas en ASORCAL.
- ✓ Experiencia-Conducta: Pretende que el informante describa experiencias y conductas. Un ejemplo de ello sería, preguntarle a un sordo/a actualmente trabajando, en qué empresas ha trabajado o que un informante nos comentase su curriculum laboral.
- ✓ Sentimientos: Trata de recoger respuestas emotivas de una persona sobre su experiencia. Por ejemplo, se preguntará cómo se sintió al superar la entrevista de trabajo y conseguir su primer empleo, o viceversa.
- ✓ Conocimientos: Sirve para que el entrevistado nos demuestre lo que sabe sobre el fenómeno investigado. Por ejemplo, preguntaremos a cualquier informante cómo ve su situación laboral actualmente.
- ✓ Opinión-valor: Sirve para que el informante valore una determinada situación relacionada con la investigación. Por ejemplo, los informantes nos podrían dar su opinión sobre las subvenciones que existen por contratar laboralmente a un discapacitado auditivo.

Por otro lado, y en este caso atendiendo al clima en el que se desarrollará la entrevista siguiendo destacamos las siguientes características (Albert, 2007):

- ✓ No emitir juicio sobre la persona entrevistada, limitar a escucharla.
- ✓ Permitir que la gente hable, el verdadero protagonista es el entrevistado y poner todo lo que esté de nuestra parte para que éste se sienta cómodo y se muestre extrovertido.
- ✓ Prestar atención, por lo que, el entrevistado debe notar que no sólo se está haciendo un trabajo, sino que nos importa lo que dice y se asumirá una actitud solidaria de su situación.

Tras lo comentado se reseña que una parte fundamental para que la entrevista consiga el propósito que se desea con los objetivos propuestos, es realizar un adecuado guion de entrevista (ver anexo 4) el cual consiste en una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante.

Para que el guion de entrevista sea efectivo, el formato a elegir es primordial, subraya la importancia de plantear las preguntas en un lenguaje claro y significativo para los respondientes. O como bien afirma Harrington y Gumpert (1981, citado en Goetz y LeCompte, 1988.) es completar los ensayos de sus guiones haciendo pruebas con sus entrevistadores, por lo que, requiere una organización y secuencia cuidadosa y frases que comuniquen al respondiente los propósitos y el camino que va a seguir el investigador.

3.5.3. Observación participante

Prosiguiendo con el proceso de recogida de información, se explica y detalla un método adicional a emplear, la observación participante, tras la previa explicación y argumentación de dicha técnica.

Sumergirse en la cultura y la vida de un grupo es el elemento principal de la observación participante, que se considera una estrategia de campo amplio para la recopilación eficaz de datos en la investigación. Esta técnica combina varios métodos que incluyen análisis de documentos, entrevistas a informantes específicos en la situación, participación directa, observación e introspección. Albert (2007) cita a Denzin (1978) como referencia a este enfoque.

O como un proceso caracterizado por parte del investigador como una forma consciente y sistemática de compartir, en todo lo que permitan las circunstancias, las actividades de la vida y en ocasiones los intereses y afectos de un grupo de personas. Todo ello implica que el observador quede inmerso en la vida y cultura del grupo social que esté observando, siendo necesario mantener cierta distancia profesional para conseguir una observación objetiva.

La observación participante, según el rol del observador puede ser (Albert, 2007):

- ✓ Observación Activa: El observador maximiza su participación en lo observado y su actividad es aceptada por ambas partes.
- ✓ Observación Pasiva: El observador interactúa poco con lo observado, siendo su única función observar para conseguir unos datos.

En este caso el observador puede ser considerado un extraño, por lo que, la hostilidad entre el observador y lo observado puede llegar a producirse, ya que si en el caso de la observación activa, el papel del investigador es aceptado por las personas observadas, en la pasiva no ocurre lo mismo pues el papel del observador solamente es el de observar, por lo que, no se crea ninguna relación afectiva ni de mutuo conocimiento entre el observador y el observado.

La naturaleza y el grado de participación no responden a un diseño rígido, sino que se caracteriza por su carácter y abierto, por lo que, nuestra investigación podría ir modificándose, siempre que ello nos permita conseguir información relevante.

3.5.5. Trayecto metodológico

El Trayecto metodológico corresponde a los paso a paso de la aplicación de instrumentos, es decir, el paso a paso del diligenciamiento del formato de caracterización y las respuestas a la guía de preguntas de la entrevista semiestructurada. Entre los pasos o momentos que se construyeron con los participantes ocupa describir cada uno de las acciones realizadas en la aplicación de los instrumentos. .,<

Encuesta - Caracterización

- Saludo y presentación de los asistentes
- Presentación del objetivo del encuentro de la aplicación de la encuesta
- Entrega de formatos de confidencialidad – caracterización
- El intérprete en lengua de señas explica en general las categorías de análisis de la encuesta
 1. Información general
 2. Localización y vivienda
 3. Caracterización, origen de la discapacidad
 4. Salud.
 5. Educación
 6. Participación en actividades familiares o comunitarias
 7. Recreación y manejo del tiempo libre
 8. Trabajo u ocupación laboral
 9. Perspectiva – perfil ocupacional.
- Luego procede a leer cada una de las preguntas, dando el tiempo para seleccionar su respuesta.
- Posteriormente, se procede a realizar análisis e interpretación de cada una de las respuestas de los participantes.

Entrevista semiestructurada – guía de preguntas

- Saludo y presentación de los asistentes
- Presentación del objetivo del encuentro de entrevista semiestructurada
- Entrega de formatos de confidencialidad – entrevista
- El intérprete en lengua de señas explica en general las categorías de análisis de la guía de preguntas
 - ❖ Momento 1. Hablemos de ti
 - ❖ Momento 2. Conozcamos de ti y tu entorno
 - ❖ Momento 3. Relación con una opción laboral
- Luego procede a leer cada una de las preguntas, dando el tiempo para seleccionar su respuesta.
- Posteriormente, se procede a realizar análisis e interpretación de cada una de las respuestas de los participantes.

3.6. Análisis e interpretación de la información –

A continuación se presenta cuadros de doble entrada que contiene la tabulación de la caracterización / encuesta realizada a 21 afiliados de ASORCAL, allí se exponen las categorías de análisis y las preguntas que contiene la caracterización, igualmente la descripción de las respuestas y análisis e interpretación de su contenido.

El segundo cuadro presenta la tabulación de la información de la entrevista semi estructurada la cual contiene tres momentos con su respectiva denominación. La estructura de esta matriz está organizada desde las categorías, preguntas y voz de cada uno de los actores invitados, dándoles la denominación de entrevistados. Se expone su conversación o respuestas a las preguntas, la cual es analizada e interpretada posteriormente, este análisis contiene elementos básicos de la información, el propósito es responder a las distintas cuestiones planteadas a lo largo de la investigación.

TABULACIÓN INFORMACIÓN – CARACTERIZACIÓN			
CATEGORÍA	PREGUNTA	DESCRIPCIÓN - RESPUESTA	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN
1. INFORMACIÓN PERSONAL	1.3. Edad __, años cumplidos	Organizar de mayor a menor número de veces. Años 23, 27, 30, 32, 33, 34, 37 y 56 años 1 de cada año, es decir. Diferentes edades 8 Años 36 cuantos 4 Años 42 cuantos 2 Años 46 cuantos 2 Años 55 cuantos 3 Años 58 cuantos 2	Esta pregunta presenta la edad en años cumplidos de los participantes. Se observa que el margen de edad de este grupo esta desde los 23 hasta los 58 años. Las edades que presentan mayor repetición corresponde a 36 años con cuatro participantes, luego 55 años con 3 participantes, posteriormente, 42, 46 y 58 años presenta dos personas por cada una de estas. Las edades de 23, 27, 30 32, 33, 34, 37 y 56 años corresponden a 1 por persona es decir que 8 personas en total. Lo anterior permite inferir que en ASORCAL, predominan las personas mayores de 40 años, antes de esta edad son pocos los afiliados.
	1.5 Sexo 1 • Hombre ____ 2. • Mujer _	Total, de personas 21 Hombre 10 Mujeres 11	El número aproximado de afiliados en ASORCAL es de 30 personas, quienes aplicaron la caracterización corresponde a 21, de los cuales 11 son mujeres y 10 hombres.
	1.6. Actualmente vive: Solo ____ Acompañado ____ Si su respuesta es Acompañado seleccione con quienes convive, Padres, Madre, Padre, Padres y hermanos, Madre y hermanos, Padre y hermanos, tíos y hermanos, Abuelos y hermanos, Abuelo, Abuela, Amigos, Otros parientes.	Cuantos actualmente viven: Solo 5 Acompañados _16_ Numero de quienes viven con: Madre 2 Padres y hermanos 2 Madre y hermanos 4 Hermanos _1 Padres, hermanos, hijos y otros parientes 3 Pareja 3 Pareja e hijo 1	De las 21 personas que aplicaron el formato de caracterización manifiestan que 16 de ellos viven acompañados, los 5 restantes viven solos. Predominando la convivencia con 4 de estos con madre y hermanos. 3 con padres, hermanos, hijos y otros parientes. 4 con pareja y 1 de estos con pareja de hijo. Los demás corresponde a minoría entre ellos convivencia con madre, con padres y hermanos. Al respecto se puede analizar que predomina la familia nuclear o biparental. Específicamente, la familia monoparental, que corresponde a la madre como un solo progenitor con sus hijos,
	1.7. ¿Cuántas personas conforman su hogar?	Cuántas: De 1 cuantas 5 De 2 cuantas 7 De 3 cuantas 3 De 4 cuantas 4 De 5 cuantas 2	La población participante refiere que prevalece a 7 hogares con mayor numero prevaleciendo la conformación de 2 integrantes por familia. Le sigue en su orden, 5 familias de un integrante, es decir la denominada familia unipersonal, no tiene núcleo familiar y solo consta de una persona. Con 3, 4 y 5 integrantes se refieren las familias integradas por 3, 4 y 2 respectivamente. De forma generalizada, según su parentesco y su funcionalidad, la familia adquiere una categorización que correspondería a tres tipos de familia que son: la unipersonal, la nuclear y la extendida, todas bajo una estructura de parentesco que se mantiene sobre la base de la conyugalidad.
	1.8. ¿Además de ustedes, cuántas de ello/as viven con personas que presentan discapacidad?	Sí No	Sí 8 No 15
1.9. ¿Cuántos de ellos tienen personas a cargo?		8 de 21 tienen personas a cargo	

	1.10. Número de personas a cargo	Menores de 12 años	1 persona menor de 12 años
	1.11. Número de personas a cargo	Mayores de 60 años Mayores de 12 y menores 60 cuantos 6	1 persona mayor de 60 años 6 personas entran en el grupo de menores de 12 y mayores de 60 años Se definen como personas a cargo, los dependientes, es decir, aquellas que están bajo cuidado y protección, dependen emocional y económicamente, tales como: Hijos no mayores a los 18 años de edad, legítimos, adoptivos, hijastros y naturales. Y los padres y abuelos mayores de 60 años.
2. LOCALIZACIÓN Y VIVIENDA	2.1. Ubicación de la vivienda	Ciudad, zona urbana 15 Municipios, aledaños a la ciudad 6	Urbana 15 Municipios aledaños a la ciudad 6 Al respecto la zona rural – municipios aledaños a la ciudad- hace referencia principalmente, a los campos y grandes espacios de cultivo donde se realizan actividades económicas primordialmente, agropecuarias. La zona urbana es aquella donde están establecidas las grandes ciudades entre ellas la ciudad de Manizales, las dinámicas geográficas, socio comunitarias y sociopolíticas son diferentes por la organización de centralidad de los servicios.
	2.2. Estrato de la vivienda	Estrato 1 5 Estrato 2 7 Estrato 3 5 Estrato 4 4	Según la aplicabilidad de la encuesta se determina que el estrato 2 tiene mayor ponderación con 7 de los afiliados a ASORCAL, posteriormente, se mantiene los estratos 1 y 3 con 5 de los participantes por ultimo estaría el estrato 4 con 4 de ellos. La estratificación socioeconómica es una clasificación en estratos de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos, para el cobro diferencial, es decir, para asignar subsidios y cobrar sobrecostos o contribuciones.
3. CARACTERIZACIÓN, ORIGEN DE LA DISCAPACIDAD.	3.1. ¿Cuántos saben cuál es el origen de su discapacidad?	Si 18 No 3 Número en respuesta en: Resp. 1 Condiciones de salud de la madre durante el embarazo 7 Resp. 3 Enfermedad general 8 Resp. 6 Enfermedad profesional 2 Resp. 10 Víctima de violencia 1 Resp. Varias 3	Con relación a cuál es el origen de la discapacidad 18 de los 21 reconocen dicha información los 3 restantes, manifiestan no tener información al respecto. Con base en los ítems de este apartado se identifica que el mayor número de respuestas en conocer cuál es el origen de su discapacidad, es de 8 respuestas en enfermedad general y 7 de ellas corresponde a condiciones de salud de la madre durante el embarazo con, la restante están con enfermedad profesional, víctima de violencia y otras.
	3.2. ¿Cuántos mencionan que en su familia existen más personas con discapacidad auditiva?	Cuántos Si 11 No 9 No sabe 1	De las 21 respuestas se analiza que 11 de ellas mencionan que en su familia existen más personas con discapacidad auditiva, los 9 restantes seleccionan no como respuesta, quedando 1 persona por no saber al respecto.
	3.3. ¿Hace cuantos años presenta esta discapacidad?	Siempre, desde el nacimiento 11 Posterior, a la infancia 3 Después de la juventud 1 Ahora en la adultez 4	Con base en el número de personas que participaron en el desarrollo de esta encuesta se reconoce que 11 de ellas siempre han presentado esta discapacidad, es decir, desde su nacimiento. Así mismo, 4 de los integrantes

		Sin respuesta 3	menciona que ahora en la adultez surgió esta discapacidad, 3 en la infancia y una persona en la juventud. 3 de los 21 no responden a esta pregunta, se asume, por lo tanto, que no poseen información al respecto.
	3.4. ¿Cuántos incluyen su discapacidad en la categoría de sensorial auditiva?	Si 17 No 1 Sin explicación porque Sin responder 3	Es importante reconocer que la discapacidad que los participantes presentan hace parte de la categoría sensorial auditiva, esta la podemos entender como la falta, disminución o pérdida de la capacidad para oír en algún lugar del aparato auditivo y no se aprecia porque carece de características físicas que la evidencien. Al respecto se identifica que 17 personas de las 21 incluyen su discapacidad en esta categoría, una de ellas selecciona no saber y otras 3 no selecciona ninguna de las opciones.
	3.5. ¿Cuántos mencionan que presentan actitud negativa que les impiden desarrollar su actividad diaria con mayor autonomía?	Cuántos a nivel 1. Familiar 8 2. Amigos 2 3. Funcionarios y empleados 4 4. Nadie les impide 7	Los participantes mencionan que la familia, los amigos, funcionarios y empleados presentan actitud negativa que les impide desarrollar su actividad diaria con mayor autonomía, la ponderación de esta pregunta corresponde a 8, 2, 4 participantes respectivamente. Vale la pena resaltar que de los 21 participantes 7 de ellos nadie les impide desarrollar sus actividades diarias con autonomía.
	3.6. ¿Cuántos mencionan en qué lugares o entorno físico, encuentra barreras que le impiden el desarrollo de sus actividades diarias con mayor autonomía?	Cuántos en: 1. Vivienda. 3 2. Lugares de trabajo 3 3. Vivienda y lugares de trabajo. 4 4. Centros de salud 2 5. Respuestas con más de dos opciones 7 6. Ninguno 2	De los 21 participantes 7 de ellos refieren selección múltiple de lugares o entornos físicos donde más se presentan barreras de comunicación, entendiéndose como una disminución en la interacción con las personas que habitan en los entornos cotidianos, generando así una afectación directa en la comunicación, entre ellos están: lugares de trabajo, centros de salud y hospitales, centros comerciales, tiendas y supermercados, parques, plazas, estadios, teatros, iglesias, vehículos de transporte públicos. Con única opción 4 de ellos afirman que vivienda y lugares de trabajo. 3 de los participantes señalan la vivienda como un lugar o entorno físico que presenta barreras de comunicación. 2 de ellos señalan los centros de salud. Por último, 1 persona selecciona el lugar de trabajo y 2 de ellas consideran que no tienen ningún lugar o entorno que presente barreras de comunicación.
	3.7. ¿Cuántos mencionan que medios de comunicación utilizan habitualmente?	Cuántos 1. Medios escritos, televisión e internet 6 2. Medios escritos, televisión, teléfono e internet 1 3. Televisión e internet 5 4. Televisión 1 5. Internet 7 6. Sin respuesta 1	Esta pregunta permite analizar que el internet es el medio de comunicación más usado por las personas con discapacidad auditiva, al respecto 7 de las 21 personas participantes asumen el internet como medio de comunicación, considerando que a través de este se accede a información adjunta en plataformas que muestran los contenidos con "accesibilidad de subtítulos e intérpretes" facilitando así el mensaje o la información. Luego le sigue opciones múltiples como medios escritos, televisión e internet con una ponderación de 6 participantes. Televisión e internet con 5 afiliados a ASORCAL, los demás participantes optaron por seleccionar una sola opción, como por ejemplo, televisión, teléfono, medios escritos. Solo hubo 1 encuesta sin respuesta.
4. SALUD	4.1. ¿Cuántos están afiliados a salud?	Si 19 No 2 Entidades mencionadas con mayor frecuencia 1. Salud total 8 2. Sisben 3	De los 21 integrantes de ASORCAL 19 están afiliados al servicio de salud. Estar afiliados garantiza no estar desamparados frente a un accidente o una enfermedad ya sea de origen laboral o no, poniendo en riesgo su salud o su

		<p>3. Sura 3</p> <p>4. Sanitas 1</p> <p>5. No reporta nombre de la entidad 3</p> <p>6. Otros 1</p>	<p>vida. También, en caso de emergencias médicas, casos de invalidez o muerte y rehabilitación integral en caso que se requiera". Las personas con discapacidades necesitan atención médica y acceso a programas de salud por las mismas razones que las demás personas: para mantener su bienestar, estar activas y participar en la comunidad.</p>
	<p>4.2. ¿Cuántos mencionan que su condición de salud fue oportunamente diagnosticada?</p>	<p>Si 15 No 4 No responde 2</p>	<p>De los 21 integrantes de ASORCAL, 15 de ellos mencionan que fueron diagnosticados oportunamente, en relación con la situación de discapacidad. La identificación temprana puede ayudar a fomentar entornos estimulantes donde las familias y los profesionales de la salud y educación estén mejor preparados para apoyar al desarrollo, la inclusión y la participación de las personas en situación de discapacidad, para el caso auditiva o sensorial.</p>
	<p>4.3. ¿Cuántos requieren atención en salud por causa de su discapacidad?</p>	<p>Si 17 No 4</p>	<p>17 de las 21 afiliados a ASORCAL mencionan que requieren atención de salud por causa de la condición de discapacidad, al respecto es necesario reconocer que la discapacidad auditiva tiene efectos importantes en las etapas tempranas de la vida de una niña o niño porque afecta su pensamiento, habla, lenguaje, conducta, desarrollo social y emocional, así como su desempeño escolar y laboral. Para el caso el mayor número de integrantes son adultos que no cuentan con procesos pedagógicos relacionados con la educación formal de básica secundaria y media vocacional, es decir, haber culminado el bachillerato. Igualmente, pocos son los que cuentan con formación técnica, tecnología o universitaria; reflejando así carencia en su autorrealización, autonomía e independencia emocional y económica.</p>
	<p>4.4. ¿ Cuantos mencionan que ellos o su familia han recibido orientación sobre el manejo de la discapacidad auditiva?</p>	<p>Si 20 No 1</p>	<p>De los 21 solo 1 menciona no haber tenido orientación sobre el manejo de la discapacidad auditiva, al respecto beneficia tener información relacionada con la orientación de personas sordas considerando el desarrollo de la medicina, la fisioterapia, la rehabilitación y la terapia ocupacional, entre otras disciplinas, permite a muchas personas recuperar o suplir la capacidad perdida o inexistente, permitiéndose desarrollar una vida con menores dificultades, aumentando su calidad de vida.</p>
	<p>4.5. ¿Cuántos mencionan que requieren permanentemente de la ayuda de otra persona para realizar las actividades de su vida diaria?</p>	<p>Si 12 No 8 No responde 1</p>	<p>12 de las 21 personas de ASORCAL, mencionan que requieren permanentemente, de la ayuda de otra persona para realizar las actividades de su vida diaria. Al respecto se reconoce que la pérdida auditiva sin tratar puede afectar negativamente la vida social, teniendo una calidad de vida menor y puede causar angustia. La pérdida de la audición puede representar, para quienes la padecen, problemas en su bienestar emocional. La hipoacusia puede causar aislamiento, deteriorando su funcionamiento global y creando obstáculos en sus actividades diarias.</p>
	<p>4.6. ¿Cuántos mencionan que saben si el municipio o la ciudad donde vive cuenta con servicios de rehabilitación, terapias, procedimientos u otros que permitan el acompañamiento de su discapacidad?</p>	<p>Si 10 No 11</p>	<p>10 de los 21 integrantes de ASORCAL saben que el municipio o la ciudad donde vive cuenta con de rehabilitación, terapias, procedimientos u otros que permitan el acompañamiento de su discapacidad. Actualmente, los centros de rehabilitación para la discapacidad brindan rehabilitación integral a personas con discapacidad a fin de garantizar y proteger el goce y la inclusión social dentro de un marco de igualdad, respecto y acceso a oportunidades para su plena integración favoreciendo su desarrollo en todos los aspectos de la vida.</p>

5. EDUCACIÓN	5.1. ¿Cuántos mencionan que asisten actualmente a algún establecimiento educativo?	<p>Si 7 No 13 no responde 1</p> <p>Si la respuesta es SI, cuantos menciona que estudian en establecimiento público 4 privado 2 no responde 1</p> <p>De las opciones selecciona Necesita trabajar 4 Otra razón, mis padres fallecieron 1</p> <p>Si la respuesta es NO, cual es la principal causa. Mencione número de veces.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Porque ya terminó o considera que no está en edad escolar (ya me gradué) 4 2. Costos educativos elevados o falta de dinero 2 3. Porque ya terminó o considera que no está en edad escolar y Los Costos educativos elevados o falta de dinero 2 4. Por falta de tiempo 1 5. Por su discapacidad 1 6. Otra razón. ¿Cuál? Padres, fallecidos, bachiller académico, falta de claridad en contenidos (uno de cada uno) 3 	<p>Actualmente, 7 de 21 mencionan que asisten a establecimientos educativos, 13 de ellos no asisten y uno no responde a la pregunta. A grandes rasgos, la inclusión educativa forma la inclusión social, por lo tanto, cuando los estudiantes culminan sus procesos educativos, se gradúan y entran al terreno económico y político de su comunidad, ya cuenta con la sensibilidad, empatía y actitudes que necesitan para tomar decisiones que benefician a la todos por igual.</p> <p>Ahora bien, de estos 7 que mencionan asistir a establecimiento educativos 4 de ellos, están vinculados al sector público, 2 en privado y uno de ellos no dio respuesta.</p> <p>Por otra parte, de los 13 que mencionan que no asisten a establecimientos educativos 4 de ellos afirman que necesitan trabajar, motivo por el cual no continúan la formación. Igual sucede con uno de ellos quien comparte que sus padres fallecieron y esto dificulta el ingreso a establecimientos educativos.</p> <p>De las afirmaciones presentadas con miras a ser seleccionadas las de mayor frecuencia de causa en o asistir a instituciones educativas corresponden a 4 integrantes que mencionan haber terminado sus estudios o no estar en edad escolar. Otros dos mencionan como causa los costos educativos elevados o la falta de dinero. Igual sucede con la falta de tiempo y la situación de discapacidad.</p>
	5.2. ¿Cuántos mencionan que los docentes los atienden adecuadamente con base en sus necesidades educativas especiales?	Si 12 No 4 No responden 5	12 de 21 mencionan que los docentes los atendieron adecuadamente, con base en sus necesidades educativas especiales; se reconoce que algunas de las funciones más destacadas de los docentes en su rol de apoyo y acompañamiento a personas discapacidad son: Saber identificar las necesidades educativas de cada estudiante y adaptar el plan de estudios individualmente. Adaptar el entorno y los recursos para favorecer el aprendizaje de los estudiantes y puedan desarrollar su potencial de la manera más autónoma e independiente posible.
	5.3. ¿Cuántos identifican el último nivel de formación que han desarrollado?	<p>Cuantos en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Básica primaria 1 a 5 grado 4 2. Básica secundaria 6 a 9 grado 1 3. Media vocacional 10 y 11 grado 6 4. Educación para el trabajo 5. Educación superior Técnico 4 6. Educación superior Tecnólogo 3 7. Educación superior Profesional 2 y 1 con maestría 	Con relación a la formación académica de las personas con discapacidad auditiva integrantes de ASORCAL se analiza que de las 21 solo 6 de ellas terminaron media vocacional, es decir, se graduaron como bachilleres, 4 de ellos poseen estudios a nivel técnico, 3 a nivel tecnológico, 2 educación superior y uno de ellos menciona haber terminado posgrado en maestría en educación. Por otra parte, solo 4 de los 21 tienen solo básica primaria y 1 haber cursado hasta 9 grado de básica secundaria. Lo anterior refleja que la inclusión es un proceso que permite al estudiante con limitación auditiva, acceder al servicio educativo dentro del aula regular en igualdad de

			condiciones, oportunidades, derechos y deberes que le permitan reafirmarse a sí mismo en forma integral. Por lo tanto, acceder, avanzar y culminar procesos educativos permite a las personas sordas tener mejores oportunidades, laborales, económicas y sociales.
	5.4. ¿Cuántos mencionan hace cuantos años estudio lo seleccionado anteriormente	De 1 a 2 años 4 Más de 2 años 7 No responden 10	De las 21 personas que respondieron la caracterización, 4 de ellas mencionan haber estudiado hace 1 o 2 años 7 de ellos manifiestan haber estudiado hace más de dos años y 10 de ellos no respondieron. Al respecto se asume que la vinculación con la academia no hace parte de sus intereses y necesidades.
	5.5. ¿Cuántos mencionan que grado repitió?	Organice el mayor número de veces en repitencia. Grados de primaria 3 de ellos repitieron, dos con solo primaria el restante es técnico Grado 10 repitió 1 y es bachiller No respondieron 14	De los 21,14 de ellos no responden a reconocer la repitencia en la formación o educación formal. Los 7 restantes, 3 de ellos manifiestan repitencia en grados de primaria, 1 en grado 10 de básica secundaria y media vocacional Las consecuencias en que los estudiantes que reprueben o repitan grados de formación implica el riesgo que abandonen sus estudios generando algunas veces rechazo por parte otros estudiantes e incluso por el profesorado. Es un fenómeno educativo adjetivado y relacionado con fracaso escolar, que altera de manera importante el trayecto del estudiante, igualmente, transforma la vida en general de los afectados. Además, son rotulados dentro de los estudiantes con bajo rendimiento académico, muestran menos perseverancia, motivación y confianza en sí mismos.
	5.6. ¿Cuántos mencionan SI o NO la educación que han recibido responde a sus necesidades	SI 10 No 11	Con respecto a la educación que han recibido, si responde a sus necesidades, se evidencia lo siguiente. De los 21 responde si 10 de ellos y no los 11 restantes asumen que la educación no con cumple con sus necesidades. Al respecto se entiende que la educación formal es impartida por docentes con formación, experiencia, conocimiento calificado y cualificado en eficiencia, eficacia y efectividad en involucrar procesos educativos acordes a la educación inclusiva de personas con discapacidad, para el caso auditivas o sensoriales. Si esto no se cumple da lugar a el ausentismo, desescolarización y analfabetismo. Fenómenos que limitan las oportunidades.
	5.1. ¿Cuántos mencionan que si les dieran la oportunidad de estudiar o seguir estudiando lo harían?	SI 13 No 7 no responde 1	En el desarrollo y aplicabilidad de la caracterización se evidencio que 13 de los 21 afiliados a ASORCAL estarían interesados en continuar sus estudios. Esto refleja motivación, interés, reconocimiento a la realidad de desocupación y desempleo
6. PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES FAMILIARES O COMUNITARIAS	4.1. ¿Cuántos mencionan participar en actividades, tales como ¿	Cuantos con: 1. Con la familia y amigos 4 2. Familia y deportes 1 3. Con familia, amigos y comunidad 1 4. Con comunidad 1 5. Comunidad y deportivas 3 6. Con familia, amigos, comunidad, religiosas 2 7. Con familia, amigos comunidad y deportes 2 8. Comunidad, deportiva y cultural 2	Los 21 integrantes de ASORCAL mencionan que existe participantes en las diferentes actividades, 5 de ellos realizan selección múltiple de estas, 4 consideran que es con la familia, comunidad y deportes donde más desarrollan participación Por otro lado, 2 de ellos consideran que además de la lista anterior se involucran en eventos culturales, deportivos, y religiosas o espirituales y productivos. Es importante señalar que la pérdida auditiva sin tratar puede afectar negativamente su vida social, cuando se adquiere aprendizaje de lenguas de señas, la población sorda puede participar activamente en diversos escenarios sin desconocer que la población con

		9. Con más de 5 respuestas 5	discapacidad auditiva es un conjunto heterogéneo de personas con formas de comunicación y relacionamiento con el entorno diferente a las que usualmente adopta una población con lenguaje verbal, elemento con el que se enrique y desarrolla una cultura.
	4.2. ¿Cuántos mencionan si la participación es voluntaria?	Si 18 No 3	De los 21, 18 manifiestan que participan voluntariamente, en las diversas actividades mencionadas anteriormente. Es decir, con libertad, gusto o voluntad de su propia determinación, es a su vez la potestad de tomar decisiones y actuar por cuenta propia.
	4.3. ¿Cuántos mencionan si esta participación es sugerida por un integrante de la familia, por ejemplo, madre o padre?	Si 11 No 5 No responden 5	De los 21, 11 responden que si es sugerida la participación por parte de un integrante de la familia. Y 5 de ellos que no fue sugerida. Al respecto es importante reconocer que la participación integra tres aspectos importantes para considerar. Entre ellos están formar parte, en el sentido de pertenecer, ser integrante, tener parte o asumir un rol en el desempeño de las acciones determinadas y por último, tomar parte, entendida como influir a partir del acción.
	4.4. ¿ Cuántos mencionan si esta participación responde a sus interés, gustos, habilidades?	Si 21	La muestra total de los integrantes, es decir 21, ratifican que la participan responde a interés, gustos y habilidades. El involucramiento en actividades requiere motivación, orientación y oportunidades. En este sentido, los contextos y los entonces donde la persona con discapacidad auditiva puede ser implicada requieren ser proactivas, generar instancias de interacción, encuentro, comunicación y realimentación con la finalidad de educar y construir comunidad.
	4.5. ¿Cuántos mencionan si actualmente participan en alguna otra organización diferente a ASORCAR?	Si 14 No 7	De 21 afiliados a ASORCAL, 14 responden que si están actualmente participando en otras organizaciones diferente a ASORCAL. Se infiere que la cultura regional de Manizales da lugar a que las personas participan en diversas actividades que cubren tiempos, espacios, reconocimientos, cercanías, aspectos importantes para involucrarse en actividades y roles que trascienden la formación de sujeto.
7. DEPORTE, RECREACIÓN Y MANEJO DEL TIEMPO LIBRE.	7.1. ¿Cuántos mencionan si practican deportes?	Si 16 No 5 Organizado de mayor a menor número de veces Deporte Futbol 3 Deporte futbol y atletismo 1 Deporte futbol y otro deporte 1 Deporte baloncesto 1 Deporte de baloncesto y patinaje 1 Deporte natación 1 Deporte atletismo 1 Deporte bolos 2 Ejercicios recreación y otros 1 No responden 3	16 afiliados de ASORCAL de 21 que participaron en la aplicabilidad del formato de caracterización mencionan haber participado en prácticas deportivas con diferentes deportes: Entre ellos, 3 refieren el futbol, 2 de ellos los bolos y en otros deportes como futbol y atletismo, baloncesto, patinaje, natación, atletismo, fueron seleccionado por 1 en cada uno de los participantes. Para completar el número de participantes se mencionan 3 de ellos que no respondieron la encuesta. Al respecto la participación en los deportes permite la adquisición de cualidades humanas, además de los beneficios de salud que brinda la práctica del deporte y la actividad física también ayuda a que los jóvenes sean más responsables en todos sus deberes, fomenta el respeto a las reglas, normas y directrices, sean más disciplinados y desarrollen empatía, todas habilidades absolutamente necesarias en su quehacer diario.
	7.2. ¿Cuántos mencionan cuanto tiempo le dedican?	7 Una vez a la semana 4 Dos veces a la semana 2 Más de tres veces a la semana	Se reconoce que el tiempo que se dedique a la práctica deportiva varía dependiendo la motivación y los intereses, al respecto 7 de los 21 afiliados a ASORCAL mencionan que realizan ejercicio una vez a la semana 4 de ellos,

		1 Más de tres veces al mes 2 No responden	dos veces a la semana, 2 mencionan que más de tres veces a la semana, 1 refiere que más de tres veces a 1 mes y por ultimo 2 no responde a la pregunta.
	7.3. ¿Cuántos mencionan si el deporte que practican hace parte de un equipo o liga deportiva?	Si 8 No 5 No responde 3	8 de los 21 mencionan que hacer de equipos o ligas deportivas, 5 de los 21 afirman que no pertenece a estas organizaciones y 3 de ellos no respondieron la pregunta. El tema de ligas o equipos deportivos se reconoce como organismos de derecho privado constituidos como asociaciones o corporaciones por un número mínimo de clubes deportivos, su intención es fomentar, patrocinar y organizar la práctica de un deporte con sus modalidades deportivas, dentro del ámbito territorial de una región o departamento. También es leído como un espacio donde desconectarse del estrés y de la rutina diaria. Se realizan diferentes actividades deportivas que ofrece, igualmente brinda la oportunidad de conocer personas que tienen un mismo interés gusto y aficiones.
	7.4. ¿Cuántos mencionan si las actividades recreativas que desarrollan se relacionan con?	Cuantos con: 1. Salidas, caminatas 4 2. Salidas, caminatas, centros comerciales y lecturas 1 3. Salidas a centros comerciales y cine 4 4. Salidas centros comerciales, video juegos, cine 5 5. Salidas, Juegos al aire libre 5 6. Salidas, Asistencia a eventos de entretenimiento, cine 2.	Al presentarse una amplia lista de opciones relacionadas con actividades recreativas y culturales entendiéndose como acontecimientos, situaciones, eventos o reuniones organizadas por un grupo social con el objetivo principal de crear, fomentar o difundir diversos conocimientos les permite a las afiliaciones considerar opciones para su elección, entre ellas. 5 de los afiliados refieren salidas a centros comerciales, video juegos y asistir a cine, otras 5 salidas, juegos al aire libre, 4 les interesa las salidas y caminatas. Otros 4 refieren salidas a centros comerciales e ir a cine, También mencionan 2 de ellos asistencia a eventos de entretenimiento y salidas por ultimo solo uno menciona las lecturas, salidas, caminatas a centros comerciales.
8. TRABAJO U OCUPACIÓN LABORAL (Mayores de 17 años)	8.1. ¿Cuántos mencionan si durante los últimos 6 meses, han estado principalmente?	Cuantos: 1. Trabajando 7 2. Buscando trabajo 4 3. Trabajando y realizando oficios del hogar 2 4. Realizando oficios del hogar 2 5. Realizando oficios del hogar, recibiendo renta y trabajo 1 6. Realizando oficios del hogar, recibiendo renta y pensionado 1 7. No responden 3	De los 21 afiliados a ASORCAL, 3 no respondieron la encuesta, los demás mencionan que durante los últimos meses han estado: 7 de ellos trabajando, 4 buscando trabajo, 2 realizando oficios de hogar y trabajando y otros 2 solo realizando oficios de hogar, 1 realizando oficios de hogar, recibiendo renta y trabajando, y otro realizando oficios de hogar, recibiendo renta y pensionado. Lo anterior permite analizar la ocupación y actividades laborales o no que realizan los afiliados, la ocupación es una forma muy específica de trabajo. Otras formas de trabajo son el trabajo de producción por cuenta propia, el trabajo voluntario y el trabajo en prácticas no remunerado. En el lenguaje cotidiano, trabajo y ocupación son sinónimos.
	8.2. ¿Cuántos mencionan si su capacidad para el trabajo se ha visto afectada como consecuencia de su discapacidad?	Si 6 No 11 No responde 4	Con respecto a cuantos mencionan si su capacidad para el trabajo se ha visto afectada como consecuencia de su discapacidad, de 21 afiliados a ASORCAL 6 reconocen que, si se ha visto afecta, 11 no y 4 no responde. Las personas con discapacidad tienen grandes problemas para conseguir trabajo, son un segmento pequeño de la población, infortunadamente no

			tiene importancia su inclusión laboral. Sin embargo, esta permite que las personas en condición de vulnerabilidad y sin importar origen étnico, género, enfermedad, orientación sexual y otras circunstancias tengan acceso a un empleo digno y decente.
	8.3. ¿Cuántos mencionan cual es el ingreso mensual promedio?	Cuantos en: 1. Sin ingreso 2 2. Menos de \$300.000 2 3. De \$ 300.001 a 500.000 1 4. De \$500.001 a SALARIO MÍNIMO LEGAL 4 5. De 1 a 2 S.M.L. 1. 6. No Informa 4 7. No responde 7	Con respecto al ingreso 7 de los 21 no respondieron a la pregunta, 4 seleccionaron el ítem no informa, 4 de \$500.000 a salario mínimo legal son sus ingresos, 2 menos de \$ 300.000 son sus ingresos, y por último 2 de ellos mencionan que no tienen ingresos. Lo anterior permite compararlo con información de estudios de mercado laboral de las personas en condiciones de discapacidad, el cual revela que las personas recibieron durante 2022 un ingreso promedio mensual de \$ 796.870 pesos, mientras que quienes no cuentan con ningún tipo de discapacidad obtuvieron un ingreso promedio mensual de \$ 1.159.035 pesos.
9. PROSPECTIVA PERFIL OCUPACIONAL	9.1. ¿Cuántos mencionan haber recibido capacitación para el trabajo?	Si 9 No 8 No responden 4 Si la respuesta es si en Maestría en educación. Operaciones maquinas Manipulación de alimentos Seguridad laboral, calidad Prevención utensilios implemento trabajo	El tema de capacitación para el trabajo explica que hace referencia al conjunto de actividades didácticas que están orientadas a ampliar conocimientos, o las actitudes y habilidades. Esta permite a los trabajadores tener un mejor rendimiento laboral que permita adaptarse a las exigencias cambiantes del entorno. Al respecto 9 de los 21 respondieron que, si han recibido capacitación para el trabajo, 8 no han recibido 4 no dieron respuesta. En la respuesta del sí vale aclarar que predominan temas en capacitación para el trabajo relacionados con operaciones maquinas, manipulación de alimentos, seguridad laboral, prevención utensilios e implementación.
	9.2. ¿Cuántos mencionan que necesitan capacitación para?	1. Mejorar su capacitación productiva 10 2. Cambiar de actividad productiva 4 3. No necesita capacitación 3 4. No responden 4	De los 21 afiliados a ASORCAL con la pregunta: ¿Quiénes necesitan capacitación, 10 de ellos menciona que la capacitación es para mejorar su capacidad productiva, 4 de ellos que la requieren para cambiar la actividad productiva, otros 3 no necesitan capacitación y los últimos 4 no responden a dicha pregunta? Al respecto se asume que la capacitación juega un papel importante para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren conocimientos, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con los roles, perfiles que se les asigna.
	9.3. ¿Cuántos mencionan conocer información sobre el turismo y el patrimonio cultural?	Cuantos Si 10 No 6 No responden 5 Cuantos manifiestan tener interés en aprender Sí 12 No X No responden 9	El tema sobre el Turismo y patrimonio cultural permite entrar en la pregunta de conocer cuántos de ellos tienen información sobre este tema, de los cuales 10 si conocen y 6 no, siendo 5 quienes no responden a la pregunta. Al respecto el turismo cultural puede ser una gran oportunidad para fomentar el desarrollo local, ayudar a salvar, proteger y preservar el patrimonio del pueblo ya que puede proporcionar la generación de recursos y empleo a la comunidad con discapacidad auditiva generando perfiles profesionales relacionados con guía turística.
	9.4. ¿Cuántos manifiestan haber participado o conocer?	Visita a Museos. 1 Cocinas tradicionales 1 Parques naturales y temáticos. 1	De los 21 afiliados a ASORCAL 10 de ellos mencionan que realizan visitas a museos, parques naturales, parques temáticos, bibliotecas, fiestas

		Parques naturales y temáticos, fiestas tradicionales, festivales y carnavales 1 Bibliotecas, Centros religiosos, iglesias o monasterios, Fiestas tradicionales, festivales y carnavales y monumentos y centros históricos 1 Visita a museos, parques naturales, parques temáticos, bibliotecas, fiestas tradicionales, festivales y carnavales con monumentos y centros históricos y otros 10 No responden 6	tradicionales, festivales y carnavales con monumentos y centros históricos, entre otros. Los demás ítem son referenciados pocas veces. Al respecto se observa que existe una alta afluencia en conocer y visitar el patrimonio cultural y natural de la Ciudad de Manizales. Igualmente, se resalta por su actividad cultural en la que se destacan como “La ciudad de las puertas abiertas”.
	9.5. ¿Cuántos les gustaría trabajar como guía turístico?	Sí 12 No 5 No responde 4	El tema de foco principal de esta investigación se ve relevante en esta pregunta, indagar a cuantos les gustaría trabajar como guía turística. Al respecto de los 21 participantes en responder esta encuesta, 12 de ellos respondieron si, están interesados, 5 de ellos no les interesa, y los 4 restantes no dieron respuesta. El guía turístico responde a un perfil ocupacional relacionado con dirigir grupos de turistas o viajeros y compartirles la información y exponerles los atractivos de la zona, ya sea a través de tour, ruta o visita.

TABULACIÓN INFORMACIÓN - ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA						
MOMENTO 1. HABLEMOS DE TI						
CATEGORÍA	PREGUNTAS	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN
RECONOCIMIENTO DE SÍ MISMO	¿Cuáles son tus habilidades, cualidades y experiencia laboral si la hay?	Yo pienso que mis habilidades son investigar, leer, escribir, analizar y contextualizar. Mis cualidades son la paciencia, ser amable, compartir con las personas y también la solidaridad. Mi experiencia está relacionada con las intervenciones clínicas en general por mi formación académica.	Creo que mis cualidades son ser una persona muy responsable y amable con los demás. Las habilidades que he desarrollado están relacionadas con hacer collares y pulseras, también con la gestión y la actividad con los computadores, la experiencia laboral ha sido en peluquerías y como coordinadora en formación de los diferentes grupos de trabajo.	Las habilidades que yo tengo son manejar el computador, aprendí a manejar excel y word, también mis cualidades son ayudar a mi familia, compartir con las personas, tener paciencia. Y de experiencia laboral yo he sido operaria de empaque y operaria de empaque en maquinaria Yo trabajé en una panadería hace un tiempo pero era muy pesado, casi no teníamos descansos, la paga era muy poca y me	Soy una persona sincera, amable, a mi gusta que las cosas sean ante todo con la verdad. Mi arte es como tejedora y también el crochet a mano, además de vestidos de baño, bolsos, monederos y billeteras. De mi experiencia laboral, he trabajado en un taller de Bata y también he trabajado en una microempresa como revisadora de calidad del calzado.	Teniendo en cuenta los perfiles de cada uno de los entrevistados se puede analizar que según la formación académica, sus experiencias, vivencias y estilos de vida de los participantes. Ellos desarrollaron habilidades con diferentes niveles de complejidad, debido a que su experiencia laboral se ha llevado a cabo en entidades cuya actividad en su mayoría está relacionada con oficios, es decir que, a lo largo de su vida laboral han dedicado su tiempo a actividades con procesos manuales o artesanales. Con relación a la identificación de cualidades, se destaca la amabilidad, ligada con las experiencias personales que impulsaron una capacidad de empatía desarrollada a través de vivenciar diferentes situaciones en las cuales se han visto inmersos como por ejemplo en situaciones

				salí de trabajar de ahí para entrar a estudiar en el SENA.		de aislamiento, confusión y exclusión que genera no tener una participación social activa como se espera o desea. A partir del sentir de dicho malestar se captan e identifican con mayor facilidad los estados emocionales comprendiendo desde la experiencia propia la importancia de ponerse en el lugar del otro y tomar acción para propender por un bienestar emocional.
EXPERIENCIA EN EL TEMA DE TURISMO	¿Qué medio de transporte utilizas para viajar?	Por lo general cuando viajo me gusta viajar en avión o en carro.	Para viajar normalmente los medios de transporte que utilizo y me gustan son la moto, el carro, el bus y el avión.	Mis transportes favoritos son el avión, viajar en los carros y ver los paisajes de los lugares a donde voy.	Yo de transporte viajo en el carro de mi hija y también he viajado en avión.	Frente a los medios empleados para realizar los desplazamientos necesarios para conocer un destino turístico, los entrevistados no manifestaron tener dificultades puntuales o rechazo hacia ningún medio en particular.
	¿Cuál es el tipo de lugar que prefieres visitar y conocer en vacaciones?	A mí me gusta ir con familia o amigos a los diferentes lugares del Eje Cafetero, también me gusta mucho viajar al Caribe y fuera de Colombia para conocer lugares nuevos	Cuando salgo de vacaciones prefiero salir, visitar y conocer lugares de toda Colombia.	Cuando salgo de vacaciones me gusta mucho el mar, la primera vez fue en San Andrés y me gustó mucho. Al año viajo 3 veces por lo general en Julio y Septiembre.	A mí me gusta viajar a Cali, Ibagué y Bogotá y también las demás ciudades que están Colombia.	En relación a los viajes que los entrevistados realizan en periodos de tiempo libre, se denota un interés por viajar a ciudades de Colombia que reciben un alto flujo de turistas por sus atractivos naturales (sol y playa) y que cuentan con una amplia oferta cultural.
	¿Cómo ha sido la experiencia cuando visitas lugares o sitios turísticos en Manizales?	Cuando voy a un lugar turístico de Manizales, no sé la información de la historia ni de la cultura, hay personas oyentes en los recorridos, pero yo normalmente solo miro todo lo que hay alrededor y algunos guías tiene un poquito conocimiento Lengua de Señas Colombiana, pero hay que tener en cuenta que se necesita mucha formación de Lengua de Señas en el turismo	Desde mi experiencia siento que falta mucha accesibilidad para las personas sordas en varios espacios, hace falta la información relacionada a la historia, no hay intérpretes que expliquen, ni guías que sepan informarnos.	En el turismo en Manizales me parece que nadie da la información para conocer bien los sitios, porque falta mucha comunicación para las personas sordas en Lengua de Señas Colombiana, yo cuando voy miro lo que hay alrededor, pero me termino aburriendo porque no entiendo.	Yo no entro a nada y no conozco que es eso, solo distingo el espacio sencillo de los lugares de la ciudad, pero yo quisiera tener una explicación que fuera clara para entender.	Al indagar sobre la experiencia turística de los participantes, se expresaron sensaciones y emociones en los cuales se pudieron identificar las inconformidades generadas a partir de la falta de comunicación en las interacciones dadas en los espacios turísticos por parte de los funcionarios oyentes en la asistencia a las personas sordas, se señala que se da atención a las personas oyentes, a quienes se brinda el servicio de guía turística con la información compuesta por la historia, relevancia y cultura que representan los atractivos turísticos de la ciudad, sin embargo, a las personas sordas no se les está compartiendo dicho conocimiento porque no se está difundiendo a través de la Lengua de Señas Colombiana, mediante el cual la comunidad ejerce su comunicación.

	<p>¿Has indagado sobre información de lugares turísticos a los que has ido?</p>	<p>Realmente no, porque la mayoría de la comunidad no sabe de la información de los sitios turísticos, dependiendo de mi tiempo libre yo viajo cuando puedo en el año, no salgo siempre en una misma fecha para conocer.</p>	<p>Es importante conocer la cultura y tener un aprendizaje pero se debe informar a las personas sordas y hacer accesible la información y la comunicación en los sitios turísticos que visitamos.</p>	<p>Yo quiero conocer el turismo Manizales pero quiero que en los eventos y festivales que hagan en la ciudad se acompañe a la comunidad sorda porque no hay atención de guía para que las personas puedan conocer el turismo.</p>	<p>De información de los lugares turísticos yo siento que no sé nada, tengo la duda si podrían explicarme, porque yo no escucho, ni tengo la información cuando hay eventos.</p>	<p>Al analizar si se ha obtenido información sobre los lugares visitados en la ciudad de Manizales, los entrevistados expresan que ellos no han realizado consultas particulares y que esperan se les brinde una explicación completa sobre la cultura e historia que hacen relevantes los diferentes sitios turísticos que han visitado, así mismo, se manifestó que cuando se realizan eventos masivos, se extienda la invitación a la población sorda de forma accesible para que tengan la oportunidad de asistir oportunamente al conocer fechas, ubicación y motivo de los mismos.</p>
MOMENTO 2. CONOZCAMOS DE TI Y TU ENTORNO						
<p>Sitios turísticos en la ciudad de Manizales</p> <p>Manizales Cathedral. Monumento a los Colonizadores. Plaza de Bolívar. Torre de El Cable. Templo Del Sagrado Corazón, Los Agustinos. Edificio Gobernación de Caldas. Antigua Estación del Ferrocarril. Palacio de Bellas Artes.</p>	<p>¿Qué conoces de ellos?</p>	<p>Si claro, yo conozco, he visitado los sitios pero no sé, no tengo el conocimiento de datos históricos de patrimonio cultural de los lugares.</p>	<p>Yo ya he visitado todos los sitios importantes, turísticos Manizales con familia o amigos pero pues la situación es que tal vez falta que cuando hacen eventos o actividades se pueda hacer accesible la información</p>	<p>Yo conozco pero solo visual, yo camino y me quedo ahí porque no entiendo a nadie, en el turismo no hay comunicación en Lengua de Señas Colombiana.</p>	<p>Solamente el espacio físico, pero no los datos, no conozco, no sé.</p>	<p>En el total de respuestas brindadas por las personas sordas participantes de la presente entrevista, se confirma que el asistir a los sitios turísticos no garantizó una participación activa, ni un disfrute, ni un intercambio de experiencias, así como tampoco quedaron aprendizajes ni apropiación de los elementos culturales y la identidad que constituyen los atractivos turísticos y culturales de la ciudad de Manizales.</p>
	<p>¿Quién te ha brindado información de los sitios turísticos que conoces?</p>	<p>Realmente no, porque la mayoría de la comunidad no tiene la información de los sitios turísticos.</p>	<p>Cuando he salido a estos lugares observo todo pero si hay un guía oyente no puedo entender toda la explicación porque no hay intérprete, pero en mi experiencia, supe que en la policía hay intérpretes para comunicarse y atender personas sordas.</p>	<p>Nadie, solo he asistido con familia o amigos a conocer pero sin saber el tema cultural porque yo quiero conocer pero no hay comunicación conmigo cuando estoy en el lugar.</p>	<p>No he tenido el acceso a la información, en los lugares de la ciudad, solo algunas visitas y ya.</p>	<p>A lo largo de la entrevista los participantes mantienen y reiteran el amplio interés por conocer la información e interpretación del patrimonio cultural de su ciudad, que sería un vínculo que fortalecería la apropiación e identidad cultural propia y de la comunidad a la que pertenecen.</p>
<p>Texto para contextualizar a los entrevistados con base en el perfil ocupacional</p> <p>Se reconoce que un guía es una persona capaz de interpretar el patrimonio natural y cultural de un determinado lugar, varias veces con varios idiomas o lenguas vehiculares, como es el caso de la lengua de señas colombiana, normalmente a elección del visitante o agencia contratante. Es alguien que conoce bien el espacio en el que se mueve, y que entiende las ciudades y lugares en general, como escenarios vivos sujetos a circunstancias históricas.</p> <p>Es un profesional acreditado que conoce los usos, costumbres y tradiciones autóctonas, ofreciendo, de manera sobresaliente, los servicios de acompañamiento, información y asistencia a los turistas.</p>						

MOMENTO 3. RELACIÓN CON UNA OPCIÓN LABORAL.						
PROSPECTIVA Y PERCEPCIÓN DEL PERFIL OCUPACIONAL	¿Conoces guías turísticos?	Si conozco y algunos saben sobre el conocimiento de Lengua de Señas Colombiana sin embargo hay que tener en cuenta que se necesita mucha formación Lengua de Señas Colombiana a los guías turísticos, porque no es suficiente para explicar la información.	Yo no conozco guías turísticos porque no hay cuando he salido a conocer y compartir con personas no he tenido el servicio de acompañamiento de un guía turístico con lengua de señas.	Si conozco guías pero el problema es que no se saben comunicar entonces los he visto cuando estoy en el lugar y veo que le hablan a los grupos oyentes sobre el conocimiento de esos lugares	Si yo conozco guías, pero igualmente yo no sabia qué pasó en la historia de los lugares visitados, falta comunicar para hacer accesible el turismo para las personas con discapacidad.	Conforme a lo manifestado por los participantes aunque a lo largo de su experiencia en espacios turísticos han reconocido la figura de guía turístico, no han recibido la respectiva orientación, acompañamiento ni la explicación de contenidos relacionados con la elementos que configuran la identidad social y cultural de la ciudad, así como del paisaje, el entorno geográfico, la cultura y la región que hacen parte del Paisaje Cultural Cafetero Colombiano
	¿Qué percepción tienes de ellos?	Pues, algunos se acercan y se han dirigido a mí, pero otros no porque no saben cómo comunicarse con la persona sorda ni menos tienen el conocimiento de Lengua de Señas Colombiana	Que algunos guías si saben y otros no saben Lengua de Señas Colombiana y que depende del lugar que sea turístico y quienes atienden.	Solo que algunos saben poquito y lo intentan comunicar pero no es siempre, entonces no tengo como conocer porque no está en Lengua de Señas Colombiana	Las actividades en ocasiones no las publican ni las informan, la gente es difícil porque no ponen atención a las cosas y no ayudan a los sordos.	Por consiguiente, los participantes no tienen consolidada una imagen favorable de los mismos, aunque reconocen que en ocasiones algunos guías tienen mínimos conocimientos en Lengua de Señas Colombiana, afirman no ser suficiente para cubrir sus requerimientos de comunicación, es decir, la información es transmitida pero no a profundidad y claridad cómo se necesita para que se tenga una comprensión del tema patrimonial.
	¿Te gustaría formarte como guía turístico? Si __ No __	Claro que sí es muy importante para poder aportar la información en diferentes espacio culturales y que sean más accesibles para la población sorda de Manizales, Caldas	Si porque yo pienso que es importante informar a las personas sordas y se hace accesible comunicar y conocer la cultura para tener un aprendizaje.	A mi si me gustaría aprender y estudiar para guiar en turismo porque se puede enseñar la cultura a otros sordos, la historia y yo también puedo conocer el turismo en la ciudad.	A mi me gustaría que sea un sordo que sepa y tenga experiencia de su guía junto con una persona que sepa de turismo, pero lo más importante para mi es que se entienda claro	El total de los participantes demuestran interés en obtener una formación como guía turístico a través del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA con el propósito de aprender sobre la historia y cultura de la ciudad de Manizales, porque reconocen la importancia de acceder a la información para así comprender sobre el patrimonio cultural de la ciudad a la que pertenecen. Así mismo se resalta el deseo de compartir dichos conocimientos adquiridos mediante una formación tecnológica, con la comunidad sorda de la ciudad, así como con personas sordas de otras ciudades de Colombia que visiten la ciudad y recorran los atractivos turísticos de Manizales.
	La respuesta es SI.	Si es la oportunidad para brindarle a la población sorda más accesibilidad de diferentes espacios en la ciudad.	Si porque me gustaría participar cuando se realice una actividad en la ciudad y también	A mi me llama la atención capacitarme porque podría conocer, entender y trabajar en eso y con la	Si, porque yo quiero conocer la ciudad de Manizales para explicar a los sordos , guiar	Se reconoce como oportunidad de empleo el desempeñarse como guía turístico no solo por los beneficios individuales y colectivos para la comunidad sino también porque representa un ingreso económico y significa

	<p>¿Qué de esta ocupación te llama la atención?</p>		<p>explicar a personas sordas</p>	<p>comunicación en Lengua de Señas Colombiana.</p>	<p>sobre lo más importante que es la cultura.</p>	<p>una comprensión y un cambio en la participación de los entrevistados con el entorno, con las actividades turísticas y con la apropiación del patrimonio</p>
--	---	--	-----------------------------------	--	---	--

4. Hallazgos de investigación

Luego de haber aplicado los instrumentos y realizar el análisis e interpretación respectivo, se presenta a continuación los hallazgos, reconocidos también como los resultados del proyecto investigativo, en ellas se reflejan aspectos relevantes en cada uno de los objetivos específicos, entre ellos está:

- Primer (1) objetivo relacionado con la identificación de elementos que contribuyen a la caracterización del perfil ocupacional de personas sordas – discapacidad auditiva – en guianza turística como oportunidad de empleo.

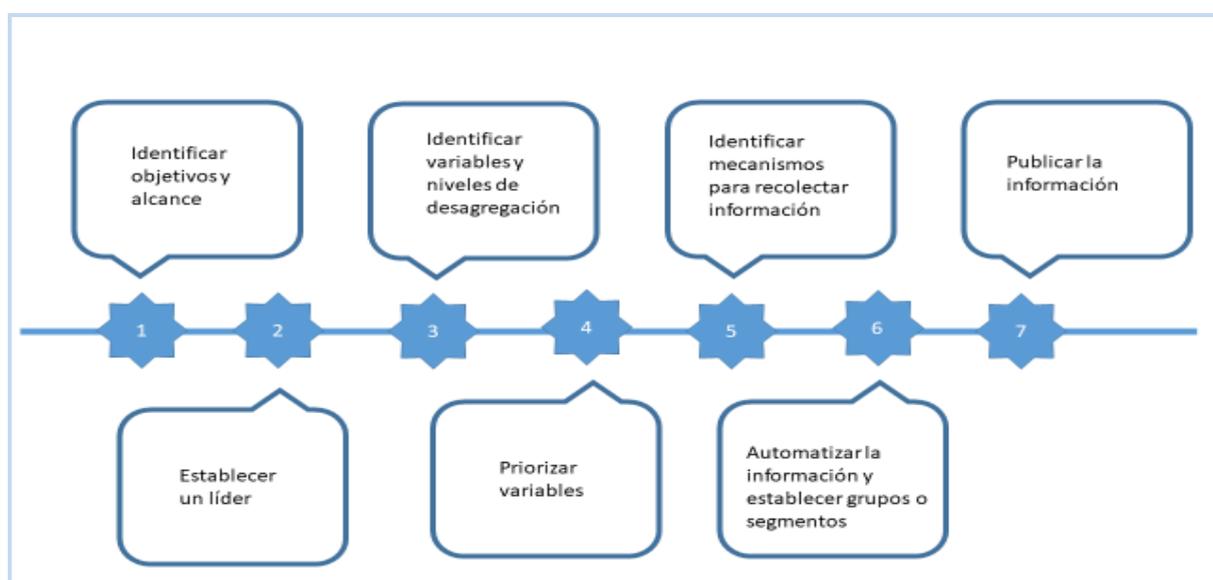
La caracterización como instrumento de investigación aporta información relacionada con la construcción del perfil ocupacional de las personas sordas, es decir con discapacidad auditiva, guianza turística como oportunidad de empleo. El formato de la encuesta refleja una amplia gama de preguntas relacionadas con información de interés en cada una de las categorías, tales como: Información general, Localización y vivienda, Caracterización, origen de la discapacidad, Salud, Educación, Participación en actividades familiares o comunitarias, Recreación y manejo del tiempo libre, Trabajo u ocupación laboral y Perspectiva – perfil ocupacional. Estas categorías permiten visibilizar aspectos importantes de la historia de vida, experiencias – significativas- y acontecimientos a través del tiempo de los participantes y en perspectiva en relación con el posible perfil profesional para formarse o capacitarse.

Resulta oportuno recordar la definición de Bolaños (1999) quien señala que la caracterización no es más que la descripción de las características principales y las múltiples interrelaciones de los sujetos en las organizaciones; en tanto que la tipificación se refiere al establecimiento y construcción de grupos posibles basados en las características observadas en la realidad. Es decir, que el grupo poblacional seleccionado para esta investigación – personas sordas o personas con discapacidad auditiva- requieren de múltiples interrelaciones al interior de las categorías y entre ellas, es decir, las preguntas que hace parte de la secuencia de información al interior de una categoría y a su vez la interrelación de estas preguntas con otras que conforman otras categorías y se entremezclan o se entrecruzan.

Además de lo anterior, la caracterización es un insumo importante para identificar el tipo de lenguaje a utilizar en la interacción de la entidad de los sordos – ASORCAL- grupos de interés en vincularlos con el perfil ocupacional de guías turísticos, el cual debe adaptarse teniendo en cuenta el contexto, nivel de escolaridad y condiciones particulares de los interlocutores, para asegurar la máxima comprensión de los contenidos. También, es una acción mediante la cual se definen las características que diferencian los actores entre sí. Así mismo, es el reconocimiento a la diversidad y la aplicación del enfoque diferencial de derechos humanos. En este sentido, este ejercicio de caracterización se realizó como un paso a paso previo con el fin de a futuro de implementar acciones que conlleven a planes, programas o proyectos que beneficien a la comunidad de sordos.

Además, permitirá ajustar la oferta institucional, comunidad ASORCAL a través de la formación complementaria en lengua de señas colombiana y la formación en turismo patrimonial a personas sordas-; la inserción del perfil ocupacional relacionado con la vinculación laboral en turismo cultural incluyente y accesible y presentarles los contenidos que se proponen en el desarrollo del perfil guía turístico a la población de la comunidad ASORCAL.

A continuación, se presenta una gráfica de elaboración propia, que permite reconocer los pasos para realizar un ejercicio de caracterización, identificando variables o categorías importantes y significativas relacionadas con el campo de conocimiento.



Pasos para realizar un ejercicio de caracterización e identificación de variables.

Gráfica 1

los resultados más relevantes o significativos de la encuesta aplicada, con base en las categorías propuestas permite evidenciar la siguiente información:

Categoría 1. Información personal

Esta categoría se refiere a la información que puede usarse para identificar, contactar o localizar a una persona dentro de un grupo, o puede usarse, junto a otras fuentes de información para hacerlo.

- El grupo oscila entre 23 y 58 años, las edades que presentan mayor repetición corresponde a 36 años, luego 55, y posteriormente, 42, 46 y 58 años, se analiza entonces, que predomina las personas adultas.
- La información analizada refleja que viven acompañados muchos más afiliados, comparados con vivir solos.
- Predomina la convivencia con madres y hermanos en relación con las demás estructuras familiares, es decir, que la familia nuclear o biparental prevalece,

específicamente, la familia monoparental corresponde a la madre como un solo progenitor con sus hijos.

- Con respecto a la conformación de las familias, se evidencia mayor número en familias conformadas por dos integrantes, le sigue familias de un integrante, es decir la familia unipersonal, no tiene núcleo familiar y solo consta de una persona. Luego están las familias con 3, 4 y 2 integrantes.
- Ahora bien, según su parentesco y funcionalidad la familia adquiere una categorización que corresponde a unipersonal, nuclear y extendida.
- Se menciona con mayor número de afiliados que no tienen personas a cargo menores de 12 años o mayores de 60 años, es decir aquellos que están bajo su cuidado y protección, que dependen emocional y económicamente.

Categoría 2. Localización y vivienda

Esta categoría señala temas prioritarios que deben considerarse de los diversos instrumentos de ordenación territorial y en ello influyen diversos factores que son necesarios considerar, tales como la existencia de políticas sobre el suelo urbano, el nivel de integración de las políticas emanadas del nivel de ubicación.

- El grupo predomina en la zona urbana, donde las dinámicas geográficas, socio comunitarias y socio políticas son diferentes por la organización de la centralidad de los servicios. Son pocos los que viven en municipios aledaños a la ciudad.
- La encuesta determina que el estrato 2 tiene mayor ponderación, luego coinciden en número de afiliados los estratos 1, 3 y 5 respectivamente, por último, con menos el estrato 4.

Categoría 3, caracterización y origen de la discapacidad.

La categoría categorización hace alusión al proceso por el cual especificamos cuáles serán los valores o posibilidades de variación que una variable puede tener. El origen de la discapacidad se relaciona con la interacción del estado de salud o la deficiencia de una persona y la multitud de factores que influyen en su entorno.

- Un amplio número de afiliados reconoce el origen de su discapacidad, por el contrario, son muy pocos los que manifiestan no tener información al respecto.
- Se analiza que el origen de la condición está relacionado enfermedad general, luego con condiciones de salud de la madre durante el embarazo, luego con enfermedad profesional y por ultimo señalan víctimas de violencia, como los aspectos más relevantes.
- Se analiza que 11 de ellos mencionan que en sus familias existen más personas con discapacidad y a su vez reconocen que siempre han presentado esa discapacidad, es decir, desde su nacimiento, esto lo refieren el mayor número de afiliados.
- Por otra parte, 4 integrantes mencionan que ahora en la adultez surgió o se presentó la discapacidad. Son muy pocos los que no poseen información al respecto.
- Igualmente, todos reconocen que la discapacidad que poseen hace parte de la categoría sensorial auditiva, entendiéndola como la falta, disminución o pérdida de la capacidad para oír en algún lugar del aparato auditivo y no se aprecia porque carece de características físicas que la evidencien.

- Con respecto a la actitud negativa que les impiden desarrollar su actividad diaria con mayor autonomía los participantes mencionan que la familia, los amigos, los funcionarios y empleados presentan mayor ponderación.
- De los 21 participantes 7 de ellos refieren selección múltiple de lugares o entonos físicos donde más se presentan barreras de comunicación, entendiéndose como una disminución en la interacción con las personas que habitan en los entonos cotidianos, generando así una afectación directa en la comunicación, entre ellos están: lugares de trabajo, centros de salud y hospitales, centros comerciales, tiendas y supermercados, parques, plazas, estadios, teatros, iglesias, vehículos de transporte públicos.
- Con mayor ponderación se reconoce el internet como el medio de comunicación más usado por las personas con discapacidad auditiva, al respecto 7 de las 21 personas participantes asumen el internet como medio de comunicación, considerando que a través de este se accede a información adjunta en plataformas que muestran los contenidos con “accesibilidad de subtítulos e intérpretes” facilitando así el mensaje o la información.

Categoría 4, Salud.

Esta categoría se basa en la OMS, quien define la salud como el completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Para el caso es la relación con la discapacidad auditiva específicamente.

- Casi todos con excepción de 2 de los participantes están afiliados al servicio de salud. Estar afiliados garantiza no estar desamparados frente a un accidente o una enfermedad ya sea de origen laboral o no, poniendo en riesgo su salud o su vida. También, en caso de emergencias médicas, casos de invalidez o muerte y rehabilitación integral en caso que se requiera”. Las personas con discapacidades necesitan atención médica y acceso a programas de salud por las mismas razones que las demás personas: para mantener su bienestar, estar activas y participar en la comunidad.
- 15 de 21 afiliados mencionan que fueron diagnosticados oportunamente en relación con la situación de discapacidad. La identificación temprana puede ayudar a fomentar entornos estimulantes donde las familias y los profesionales de la salud y educación estén mejor preparados para apoyar al desarrollo, la inclusión y la participación de las personas en situación de discapacidad, para el caso auditiva o sensorial.
- 17 de 21 requieren atención de salud por causa de la condición de discapacidad.
- De los 21 solo 1 menciona no haber tenido orientación sobre el manejo de la discapacidad auditiva, al respecto beneficia tener información relacionada con la orientación de personas sordas considerando las diferentes especialidades y disciplinas de las ciencias de la salud.
- La mitad de los que asistieron a la aplicabilidad del instrumento menciona que requieren permanentemente ayuda de otra persona para realizar las actividades de su vida diaria.
- Un amplio número de afiliados saben que el municipio o la ciudad donde viven cuenta con asistencia en rehabilitación, terapias, procedimientos y otros que permitan el acompañamiento de su discapacidad.

Categoría 5, Educación.

Esta categoría refiere la educación como el proceso de facilitar el aprendizaje y la adquisición de conocimientos, habilidades, valores, creencias, y hábitos de un grupo de personas que los transfieren a otras si se requiere.

- A grandes rasgos, la inclusión educativa forma la inclusión social, por lo tanto, cuando los estudiantes culminan sus procesos educativos, se gradúan y entran al terreno económico y político de su comunidad, ya cuenta con la sensibilidad, empatía y actitudes que necesitan para tomar decisiones que benefician a la todos por igual.
- Mencionan que no asisten a establecimientos educativos porque necesitan trabajar, motivo por el cual no continúan la formación. Igual sucede con uno de ellos quien comparte que sus padres fallecieron y esto dificultó el ingreso a establecimientos educativos.
- Las afirmaciones presentadas con miras a ser seleccionadas las de mayor frecuencia de causa en o asistir a instituciones educativas corresponden a afiliados que mencionan haber terminado sus estudios o no estar en edad escolar.
- También mencionan como causa los costos educativos elevados o la falta de dinero. Igual sucede con la falta de tiempo y la situación de discapacidad.
- Reconocen que los docentes los atendieron adecuadamente con base en sus necesidades educativas especiales; se reconoce que algunas de las funciones más destacadas de los docentes en su rol de apoyo y acompañamiento a personas discapacidad son: Saber identificar las necesidades educativas de cada estudiante y adaptar el plan de estudios individualmente. Adaptar el entorno y los recursos para favorecer el aprendizaje de los estudiantes y puedan desarrollar su potencial de la manera más autónoma e independiente posible.
- En relación a la formación académica de las personas con discapacidad auditiva integrantes de ASORCAL se analiza que son pocos quienes no avanzaron en sus estudios, quedando solo con básica primaria. Quienes culminaron básica secundaria adelantaron estudios a nivel técnico y tecnológico incluso personas que asistieron a formación profesional y posgradual.
- La inclusión es un proceso que permite al estudiante con limitación auditiva, acceder al servicio educativo dentro del aula regular en igualdad de condiciones, oportunidades, derechos y deberes que le permitan reafirmarse a sí mismo en forma integral. Por lo tanto, acceder, avanzar y culminar procesos educativos permite a las personas sordas tener mejores oportunidades, laborales, económicas y sociales.
- La repitencia o también entendido como reprueban o repitan grados de formación implica el riesgo de que abandonen sus estudios generando algunas veces rechazo por parte otros estudiantes e incluso por el profesorado. Es un fenómeno educativo relacionado con fracaso escolar, que altera de manera importante el trayecto del estudiante, igualmente, transforma la vida en general de los afectados. Además, son rotulados dentro de los estudiantes con bajo rendimiento académico, muestran menos perseverancia, motivación y confianza en sí mismos.
- Responder a la pregunta si la educación responde a sus necesidades, al respecto se entiende que la educación formal es impartida por docentes con formación,

experiencia, conocimiento calificado y cualificado en eficiencia, eficacia y efectividad para involucrar procesos educativos acordes a la educación inclusiva de personas con discapacidad, para el caso auditivas o sensoriales. Si esto no se cumple da lugar a el ausentismo, desescolarización y analfabetismo. Fenómenos que limitan las oportunidades.

- Los afiliados de ASORCAL expresan estar interesados en continuar sus estudios. Esto refleja motivación, interés, reconocimiento a la realidad de desocupación y desempleo.

Categoría 6, Participación en actividades familiares o comunitarias.

Esta categoría pretende visualizar al afiliado de ASORCAL en procesos de participación, asumiendo un espacio de colaboración entre los distintos miembros de la comunidad.

- Se involucran en eventos culturales, deportivos, y religiosas o espirituales y productivos. Importante señalar que la pérdida auditiva sin tratar puede afectar negativamente su vida social, cuando se adquiere aprendizaje de lenguas de señas, la población sorda puede participar activamente, en diversos escenarios sin desconocer que la población con discapacidad auditiva es un conjunto heterogéneo de personas con formas de comunicación y relacionamiento con el entorno diferente a las que usualmente, adopta una población con lenguaje verbal, elemento con el que se enriquece y desarrolla una cultura.
- Manifiestan que participan voluntariamente, en las diversas actividades mencionadas. Es decir, con libertad, gusto o voluntad de su propia determinación, es a su vez la potestad de tomar decisiones y actuar por cuenta propia.
- La participación integra tres aspectos importantes para considerar. Entre ellos están formar parte, en el sentido de pertenecer ser integrante, tener parte o asumir un rol en el desempeño de las acciones determinadas y, por último, tomar parte, entendida como influir a partir de la acción.
- La participación responde a interés, gustos y habilidades. El involucramiento en actividades requiere motivación, orientación y oportunidades. En este sentido, los contextos y los entornos donde la persona con discapacidad auditiva puede ser involucrada requieren ser proactivas, refiriéndose a el comportamiento anticipatorio, orientado al cambio y en diversas situaciones, que generan instancias de interacción, encuentro, comunicación y realimentación con la finalidad de educar y construir comunidad.
- Los afiliados están participando actualmente, en otras organizaciones diferente a ASORCAL. Se infiere que la cultura regional de Manizales da lugar a que las personas participan en diversas actividades que cubren tiempos, espacios, reconocimientos, cercanías, aspectos importantes para involucrarse en actividades y roles que trascienden la formación de sujeto.

Categoría 7, Deporte, recreación y manejo del tiempo libre.

Esta categoría refiere a la práctica por placer o diversión de la persona con discapacidad sin intención de competir o superar a su adversario.

- La participación en los deportes permite la adquisición de cualidades humanas, además de los beneficios de salud que brinda la práctica del deporte y la actividad física también ayuda a que los jóvenes sean más responsables en todos sus deberes, fomenta el respeto a las reglas, normas y directrices, sean más disciplinados y desarrollen empatía, todas habilidades absolutamente necesarias en su quehacer diario.
- Se reconoce que el tiempo que se dedique a la práctica deportiva varía dependiendo la motivación y los intereses.
- El tema de ligas o equipos deportivos se reconoce como organismos de derecho privado constituidos como asociaciones o corporaciones por un número mínimo de clubes deportivos, su intención es fomentar, patrocinar y organizar la práctica de un deporte con sus modalidades deportivas, dentro del ámbito territorial de una región o departamento. También es leído como un espacio donde desconectarse del estrés y de la rutina diaria. Se realizan diferentes actividades deportivas que ofrece, igualmente brinda la oportunidad de conocer personas que tienen un mismo interés gusto y aficiones.
- Al presentarse una amplia lista de opciones relacionadas con actividades recreativas y culturales entendiéndose como acontecimientos, situaciones, eventos o reuniones organizadas por un grupo social con el objetivo principal de crear, fomentar o difundir diversos conocimientos les permite a las afiliaciones considerar opciones para su elección.

Categoría 8, Trabajo u ocupación laboral.

Esta categoría define la ocupación como la case o tipo de trabajo desarrollado con especificación del puesto de trabajo desempeñado.

- Analizar la ocupación y actividades laborales o no que realizan los afiliados, la ocupación es una forma muy específica de trabajo. En el lenguaje cotidiano, trabajo y ocupación son sinónimos, hay otras formas de trabajo son el trabajo de producción por cuenta propia, el trabajo voluntario y el trabajo en prácticas no remunerado.
- Las personas con discapacidad tienen grandes problemas para conseguir trabajo, son un segmento pequeño de la población, infortunadamente, no tiene importancia su inclusión laboral. Sin embargo, esta permite que las personas en condición de vulnerabilidad y sin importar origen étnico, género, enfermedad, orientación sexual y otras circunstancias tengan acceso a un empleo digno y decente.
- Tener información sobre el ingreso mensual promedio que asumen o reciben los afiliados de ASORCAL en los escenarios laborales que se desempeñan, permite compararlo con información de estudios de mercado laboral de las personas en condiciones de discapacidad, el cual revela que las personas recibieron durante 2022

un ingreso promedio mensual de \$ 796.870 pesos, mientras que quienes no cuentan con ningún tipo de discapacidad obtuvieron un ingreso promedio mensual de \$ 1.159.035 pesos.

Categoría 9, Prospectiva – perfil ocupacional.

Esta categoría integra la descripción de los conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes que una persona posee para desempeñarse en situaciones de trabajo relacionadas con guianza turística.

- Son pocos los que han recibido capacitación para el trabajo, vale aclarar que predominan temas en capacitación para el trabajo relacionados con operaciones maquinas, manipulación de alimentos, seguridad laboral, prevención utensilios e implementación.
- La mitad del grupo participantes afirma que la capacitación es para mejorar su productividad y muy pocos para cambiar la actividad laboral. Al respecto se asume que la capacitación juega un papel importante para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren conocimientos, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con los roles, perfiles que se les asigna.
- El turismo cultural puede ser una gran oportunidad para fomentar el desarrollo local, ayudar a salvar, proteger y preservar el patrimonio del pueblo ya que puede proporcionar la generación de recursos y empleo a la comunidad con discapacidad auditiva construyendo perfiles profesionales relacionados con guianza turística.

Todos mencionan que realizan visitas a museos, parques naturales, parques temáticos, bibliotecas, fiestas tradicionales, festivos y carnavales con monumentos y centros históricos, entre otros. Los demás ítem son referenciados pocas veces. Al respecto se observa que existe una alta afluencia en conocer y visitar el patrimonio cultural y natural de la Ciudad de Manizales

- Por último, el foco principal de esta investigación se ve relevante, tratando de indagar cuantos les gustaría trabajar como guía turística. Se refleja interés al respecto consideran que el guía turístico responde a un perfil ocupacional relacionado con dirigir grupos de turistas o viajeros y compartirles la información y exponerles los atractivos de la zona, ya sea a través de tour, ruta o visita.
- El objetivo dos (2) específico, relacionado con describir aspectos que favorezcan la relación entre las competencias, habilidades y actitudes requeridas en el perfil ocupacional de guianza turística.

La creación de un perfil ocupacional se puede considerar una parte del análisis y la descripción de cargos, ya que, a partir de las necesidades de la Organización, como es el caso para la Asociación de personas sordas de Caldas - ASORCAL, reconocer perfiles ocupacionales como un elemento en el reclutamiento o incorporación y en la selección de personal.

Es de vital importancia diferenciar entre un perfil ocupacional y un perfil profesional en lo que se menciona: El perfil ocupacional es la habilidad de una persona o trabajador en el cual demuestra su desempeño en una función asignada y las cualidades psicofísicas que pueda tener. Por otro lado, el perfil profesional es la descripción breve donde se menciona, el nombre técnico y profesional, así como la experiencia laboral y las responsabilidades que tuvo a cargo.

La conformación de las competencias identificadas marca como esencial el manejo de conocimiento en proporcionar información, asesoría y orientación al público respecto de centros culturales y patrimoniales, gran orientación al servicio y atención a cliente. Dentro de las habilidades a desarrollar se encuentra la memoria y comunicación verbal. Como actitud, hábito y valor, la responsabilidad es percibida como fundamental. En cuanto a las destrezas físicas es esencial la agudeza auditiva. Asimismo, se requiere el manejo de equipo de oficina.

Al respecto, esta descripción requiere adaptarse a la población “objeto” de la investigación, considerando que presenta una condición o situación de discapacidad, para el caso discapacidad auditiva. Por lo tanto, se asume una comunicación a través del lenguaje de señas colombiana, la destreza física de agudeza auditiva será reemplazada por la observación, percibir en detalle y minuciosidad detalles, situaciones que debelan información para reconocer importante dentro del rol asignado y asumido como es el de guía turístico.

El perfil ocupacional integra la descripción de los conocimientos, las habilidades, actitudes y aptitudes que una persona debe tener para desempeñarse en distintas situaciones de trabajo. Competencia es la habilidad de una persona o trabajador con la cual demuestra su desempeño en una función asignada y las cualidades psicofísicas que pueda tener. En este orden de ideas también es bueno definir que las especificaciones del cargo se ocupan de los requisitos que el ocupante necesita cumplir.

También se puede definir como la descripción de las distintas ocupaciones existentes en el sector empleador y se espera sean desempeñadas por el egresado de un programa educativo o trabajador. Asimismo, las características actitudinales, habilidades y destrezas que se requiere para el desempeño del cargo.

Las competencias están conformadas por tres factores tales como: los conocimientos, las habilidades y las actitudes; estos tres elementos son indivisibles, por lo tanto, solo se cumple con la definición de competencia cuando los tres están presentes y forman parte del sistema natural de respuesta de una persona. Se asume que es competente cuando tiene conocimiento, habilidad y actitud.

- Los conocimientos corresponden al saber hacer, tienen que ver con todo aquello que necesitas saber para poder desplegar una determinada competencia.
- Las habilidades en relación con saber hacer, poseer conocimientos no es lo único para poder hacer una determinada habilidad se requiere experiencia de haber estado haciendo algo, ello permite su desarrollo.
- Las actitudes son el querer hacer, están relacionados con el deseo, el interés que refleja en hacer.

Por otra parte, existen modelos de competencias llamados también modelos de gestión que definen competencias genéricas y específicas, de tal forma que los comportamientos de las personas están dentro de la organización sean regidos por ellas.

Algunas competencias genéricas y/o transversales a destacar son la capacidad de trabajo en equipo, la adaptación al cambio, la creatividad, la innovación, el sentido de la pertenencia, la lealtad, las habilidades en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, el razonamiento crítico, el aprendizaje autónomo, la empatía hacia los demás, comunicación asertiva, trabajo en equipo, toma de decisiones.

Para el perfil profesional de guía turístico se reconocen como competencias genéricas y/o transversales, las siguientes: Atención al cliente, Relaciones públicas, Orientación al servicio, Comunicación verbal afectiva, Buena memoria, Responsabilidad, Agudeza (auditiva) Observación y percepción, Equipo de oficina y de comunicación.

Al respecto se debe mencionar que las anteriores competencias se adaptan a la población considerando su condición y situación de discapacidad auditiva.

Como competencias funcionales o técnicas corresponde al desempeño de las responsabilidades específicas del cargo. Son competencias que se definen por función o cargo, ayudan al área o cargo específico a desarrollar mejor sus labores. Están centradas en el saber profesional, el saber hacer y el saber guiar, el hacer de otras personas.

La Clasificación Nacional de Ocupaciones - CNO estructuró funciones, habilidades y conocimientos relacionados con la atención del turista contemplando los siguientes conceptos:

Funciones:

- Planear y controlar el servicio de guionaje turístico de acuerdo con el servicio contratado, requerimientos técnicos y normativos.
- Diseñar recorridos turísticos según requerimientos técnicos y normativos.
- Conducir usuarios de acuerdo con técnicas y tipo de recorrido turístico y normativa.
- Diseñar guiones interpretativos de acuerdo con tipo de patrimonio y técnicas de redacción.
- Velar y fomentar la protección y bienestar del patrimonio cultural y natural, turistas, viajeros o pasajeros según requerimientos técnicos y normativos.
- Apoyar la gestión y desarrollo de destinos turísticos ~~teniendo~~ en cuenta la normativa del sector.
- Traducir información en idioma extranjero o lenguas nativas de acuerdo con requerimientos técnicos.

Habilidades:

- Relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo
- Orientación al Servicio
- Escucha activa

- Comunicación asertiva

Conocimientos:

- Idioma extranjero
- Mercadotecnia y ventas
- Patrimonio cultural
- Patrimonio natural
- Servicio al cliente

Las competencias personales se relacionan con las vivencias personales, experiencias laborales, valores, y preferencias; existe una base innata de capacidad sobre la cual se forman y desarrollan. Esta capacidad se conoce como potencial. El potencial de una persona, está conformado por la capacidad intelectual, capacidad emocional, dominancia cerebral y personalidad de una persona.

- El tercer objetivo específico relacionado con reconocer el patrimonio cultural como una herramienta de transformación social incluyente, proporcionando el servicio de guía turística.

La cultura representa el patrimonio, que es la base para determinar el futuro. La cultura modela las identidades de las personas y refuerza la cohesión social y divide sociedades. Crea puentes, es decir relaciones, entre grupos y personas, se asume como un agente económico significativo. La cultura engloba modos de vida, religión, tradición e innovación, arte y música, idioma y literatura, entre otros. En resumen, la cultura es lo que la gente crea. Es la matriz de las personas y de la humanidad, y globalmente, el motor más potente de cambio e integración. La cultura manifiesta sus cualidades en contextos sociales.

Las definiciones tradicionales debelen que el Patrimonio Cultural es el conjunto de bienes tangibles e intangibles, que constituyen la herencia de un grupo humano, que refuerzan emocionalmente su sentido de comunidad con una identidad propia y que son percibidos por otros como característicos. Encierra el potencial de promover el acceso a la diversidad cultural y su disfrute. Puede también enriquecer el capital social conformando un sentido de pertenencia, individual y colectivo, que ayuda a mantener la cohesión social y territorial.

En Colombia está constituido por todos los bienes materiales, e inmateriales, los productos y las representaciones de la cultura que son expresión de la nacionalidad colombiana. Por ejemplo, la lengua castellana, las lenguas de las comunidades indígenas y negras.

La cultura siempre ha sido el centro de las transformaciones sociales, de todas, porque lo que transforma una sociedad es precisamente su manera de entenderse a sí misma, de definir sus prioridades y valores, de convivir con la diferencia y de adaptarse al medio ambiente según las condiciones, que hoy tienden a ser cada vez más extremas. Los lenguajes artísticos avanzan y expresan estas visiones.

Entender el patrimonio como una herramienta del desarrollo social es fundamental y más aún imprescindible para evitar que el patrimonio sea visto solo como un acto de memoria. Igualmente, importante es entender el desarrollo social desde una visión que integre los

elementos identitarios y culturales de un grupo social evitando caer erradamente solo en aspectos económicos.

La valoración patrimonial no es el fin en sí mismo, sino que a través de ella una sociedad puede lograr reconocer su capacidad creativa y transformadora para promover su propio desarrollo. Es importante en este contexto reconocer que el patrimonio cultural se crea cotidianamente en la apropiación y uso de sus espacios, siendo el centro histórico, como espacio público por excelencia uno de los más importantes en las ciudades.

Lo anterior permite establecer una estrecha relación con el patrimonio cultural como herramienta de transformación social incluyente, proporcionando opciones y oportunidades para la población diversa, entre ella las personas con discapacidad, ella implica analizar específicamente las personas con discapacidad auditiva. Con la construcción de un perfil ocupacional relacionado con la guianza turística, da lugar a exaltar los elementos culturales desde una postura incluyente y accesible.

Permitiendo así la posibilidad de involucramiento de personas sordas – con discapacidad auditiva- en temas relacionados con el patrimonio cultural. Formar, capacitar, entrenar a esta población en acciones relacionadas con guía turístico, consolida así una herramienta que contribuye a la transformación social incluyente.

4.1. Conclusiones.

En lo que concierne al diseño de la propuesta de vinculación laboral con perfil ocupacional en guianza turística de la comunidad sorda- asorcaldas-, se logró identificar a través de la caracterización (encuesta) una necesidad apremiante relacionada con la culminación de la etapa escolar para los integrantes de la asociación, es decir, se requiere sostener conversaciones con la secretaria de educación de Manizales para gestionar convenios con instituciones educativas que proporcionen las herramientas necesarias para que quienes presentaron dificultades en la primera infancia o en la adolescencia, puedan culminar sus estudios de básica secundaria, en la etapa adulta en la que actualmente se encuentran lo cual tendría un impacto en su calidad de vida porque podrían tener acceso a mejores oportunidades de empleo teniendo en cuenta que en varios puestos de trabajo exigen como requisito mínimo el título de bachiller académico. Generando así un involucramiento en formación académica con miras a avanzar o aproximarse al mundo laboral en el tema previsto como es turismo y patrimonio cultural; una vez se involucra desde el conocimiento dará lugar a facilitar construir el perfil ocupacional relacionado con guianza turística.

Esta propuesta responde al fenómeno de empleabilidad / desempleo, vinculando la población discapacidad auditiva, la cual no es ajena a dicha situación, por el contrario, es mayor su incidencia para vincularse con el ámbito laboral, la ausencia de ofertas que respondan a características particulares, como es el turismo inclusivo y accesible implica igualmente coherencias en las políticas, planes, programas y proyectos que develen la participación de personas con discapacidad, ejerciendo así el perfil ocupacional de guianza turística, esto implica capacitar y formar en dichos temas. Al respecto es importante reconocer que la aplicación del instrumento de encuesta/caracterización permitió analizar que esta población manifiesta interés y gusto por desempeñarse a futuro con organizaciones en el tema de turismo.

En relación con la identificación de variables de la caracterización se identificaron las siguientes categorías de análisis que permitieron conocer de forma directa los contextos sociales, familiares académicos y laborales de las personas sordas que participaron en esta investigación.

- Información personal
- Localización y vivienda
- Caracterización/origen de la discapacidad
- Salud
- Educación
- Participación en actividades familiares o comunitarias
- Deporte, recreación y manejo del tiempo libre
- Trabajo u ocupación laboral
- Perfil ocupacional

A partir de los resultados obtenidos se pudieron identificar las problemáticas que podrían ser atendidas por instituciones educativas, centros de formación, empresas (operadores turísticos) instituciones dedicadas a la cultura, centros de empleo y entidades cuya misionalidad esté articulada a la inclusión o trabajo con poblaciones vulnerables.

En torno a las competencias, habilidades y actitudes correspondientes al perfil ocupacional en guianza turística, se realizó una revisión de los ítems establecidos en la Clasificación Nacional de Ocupaciones en los cuales se mencionan la descripción de funciones, habilidades y conocimientos, los cuales permiten tener un acercamiento de los conocimientos que se van a adquirir en el transcurso del ciclo académico. De igual forma, se reitera la importancia de solicitar un modelo adaptativo acorde a las necesidades de los estudiantes

4.2. Sugerencias o recomendaciones.

Para la academia: El programa académico de turismo de UniColMayor actualmente involucra dentro de la formación la Sostenibilidad, desde el espacio pedagógico o asignatura denominada: Economía en el contexto de la sustentabilidad- Se surge que, siendo coherente con las políticas sociales, se reconozca la Inclusión y la Accesibilidad como parte de la formación de profesionales en Turismo con Enfoque Social.

Además, considerando las circunstancias actuales del país en visibilizarse como incluyente, accesible y sostenible. Por lo tanto, involucrar en los procesos de formación desde encuentros pedagógicos de electivas de complementación integral, contenidos temáticos relacionados con atención a la diversidad cultural entre ellos está la condición o situación de discapacidad, puntualmente, para la población de esta investigación - discapacidad auditiva- se sugiere integrar e implementar la formación en lengua de señas colombiana -LSC- liderada por un instructor que pertenezca a la comunidad sorda.

Para la Asociación ASORCAL: Con base en el análisis e interpretación de la información, luego de la aplicación de instrumentos Encuesta/caracterización y Guía de preguntas/entrevista semiestructurada se evidencia la necesidad de generar alianzas estratégicas con el sector público y privado y gubernamental y no gubernamental para fortalecer la educación, las oportunidades de empleo, la participación social comunitaria en el sector turismo.

Para entidades externas de carácter público y/o gubernamental, se requiere atender la necesidad más apremiante en materia de educación y empleo, un adecuado acompañamiento desde la primera infancia a las personas con discapacidad auditiva, con el fin de brindar apoyo por parte de docentes capacitados que orienten el proceso de aprendizaje atendiendo las necesidades de los estudiantes sordos de forma adecuada, haciendo uso de recursos educativos adaptados en diferentes áreas del conocimiento con el propósito de evitar la deserción escolar que desencadena graves consecuencias en el ámbito personal, académico y laboral, originado principalmente por la frustración de no entender los contenidos vistos en clase y de no establecer una comunicación fluida entre docente y estudiante por el desconocimiento y falta de dominio en la Lengua de Señas Colombiana por parte del educador, tomando en consideración los factores anteriormente mencionados, se genera una consecuencia desfavorable, dando como resultado adultos con formación culminada solo hasta 5to grado de básica primaria, con conocimientos apenas básicos, y limitando las oportunidades laborales en la mayoría de los campos, al ser requisito obligatorio tener formación culminada en Bachiller o Básica secundaria y media vocacional, para ingresar a programas académicos de diferentes instituciones y a ofertas laborales de diferentes sectores productivos.

Anexos.

Anexo 1.

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTA – CARACTERIZACIÓN LABORAL

El propósito de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento para realizar encuesta, preguntas que harán parte de la caracterización laboral de ASORCAL.

La presente investigación se titula “DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE VINCULACIÓN LABORAL EN TURISMO CULTURAL INCLUYENTE Y ACCESIBLE, CON PERFIL OCUPACIONAL PARA COMUNIDAD CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN MANIZALES” y es elaborada por Laura Cortés Gaitán. Este proyecto es dirigido por Manuel Darío Joves Rueda, docente investigador de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. El propósito de la investigación es: Diseñar una propuesta de vinculación laboral en turismo cultural incluyente y accesible con el fin de reconocer el perfil ocupacional de guianza turística como oportunidad de empleo, prevaleciendo la lengua de señas colombiana y la formación en turismo patrimonial a personas sordas – discapacidad auditiva- integrantes de la comunidad ASORCAL en la ciudad de Manizales. Para ello, se le solicita participar en una encuesta que le tomará aproximadamente hora y media de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, participar en esta encuesta no le generará ningún perjuicio académico. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente. Su identidad será tratada de manera anónima, es decir, el investigador no conocerá la identidad de quién completó la encuesta.

Su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de sus compañeros y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas. Además, esta será conservada por tres años, contados desde la publicación de los resultados, en la computadora personal del investigador responsable, a la cual podrá también acceder su grupo de investigación. Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos y será invitado a una conferencia en la cual serán expuestos los resultados. Si desea, podrá escribir al correo laura.cortesgaitan@gmail.com para extenderle el artículo completo. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con la facultad de ciencias sociales de la universidad. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____ Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

Anexo 2.

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

Estimado/a participante,

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por Laura Cortés Gaitán, estudiante del Programa de Turismo de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, asesorada por el docente Manuel Darío Joves Rueda. La investigación, denominada DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE VINCULACIÓN LABORAL EN TURISMO CULTURAL INCLUYENTE Y ACCESIBLE, CON PERFIL OCUPACIONAL PARA COMUNIDAD CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN MANIZALES, tiene como propósito: Diseñar una propuesta de vinculación laboral en turismo cultural incluyente y accesible con el fin de reconocer el perfil ocupacional de guianza turística como oportunidad de empleo, prevaleciendo la lengua de señas colombiana y la formación en turismo patrimonial a personas sordas – discapacidad auditiva- integrantes de la comunidad ASORCAL en la ciudad de Manizales.

- La entrevista durará aproximadamente 40 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera confidencial, es decir, su identidad será protegida a través de un pseudónimo.
- La información dicha por usted será grabada y utilizada únicamente para esta investigación. La grabación será guardada por el investigador en su computadora personal por un periodo de tres años luego de publicada la tesis.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento sin que eso le afecte, así como dejar de responder alguna pregunta que le incomode.
- Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.

- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo laura.cortesgaitan@gmail.com Además si tiene alguna duda sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el comité de ética de investigación de la universidad.

Complete los siguientes enunciados en caso desee participar:

Nombre completo: _____ Fecha _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

Anexo 3

FORMATO DE CARACTERIZACIÓN, PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

2. INFORMACIÓN PERSONAL

Complete la siguiente información

- 2.1. Fecha de diligenciamiento Año ____ Mes ____ Día ____
- 2.2. Fecha de nacimiento Año ____ Mes ____ Día ____
- 2.3. Edad _____, años cumplidos
- 2.4. Nombre(s) y Apellido (s)

Con base en la siguiente información seleccione una de las opciones.

- 2.5. Sexo 1 • Hombre ____ 2. • Mujer _____
- 2.6. Actualmente vive: Solo ____ Acompañado ____

Si su respuesta es Acompañado seleccione con quienes convive.

Padres ____ Madre ____ Padre ____ Padres y hermanos ____ Madre y hermanos ____ Padre y hermanos ____
hermanos ____ Tíos y hermanos ____ Abuelos y hermanos ____ Abuelo ____ Abuela ____ Amigos ____
Otros parientes ____ Cuales _____

- 2.7. ¿Cuántas personas conforman su hogar? 1 _ 2 _ 3 _ 4 _ 5 o más __ Ninguno ____
- 2.8. ¿Cuántas de ellas presentan discapacidad? _____
- 2.9. ¿Actualmente tiene personas a cargo? Sí ____ No ____
- 2.10. Número de personas a cargo menores de 12 años _____
- 2.11. Número de personas a cargo mayores de 60 años _____

3. LOCALIZACIÓN Y VIVIENDA

Con base en la siguiente información seleccione una de las opciones.

- 3.1. Ubicación de la vivienda
En la ciudad, urbano _____ En municipios aledaños a la ciudad. _____

2.2. Estrato de la vivienda

Estrato 1 ___ Estrato 2 ___ Estrato 3 ___ Estrato 4 ___ Estrato 5 ___ Estrato 6 ___ Sin Estrato ___

4. CARACTERIZACIÓN, ORIGEN DE LA DISCAPACIDAD.

Con base en la siguiente información seleccione una de las opciones.

3.1. ¿Sabe cuál es el origen de su discapacidad Sí ___ No ___

1. ___ Condiciones de salud de la madre durante el embarazo

2. ___ Complicaciones en el parto

3. ___ Enfermedad general

4. ___ Alteración genética, hereditaria

5. ___ Lesión autoinflingida

6. ___ Enfermedad profesional: Medio ambiente del lugar de trabajo ___ Condiciones de seguridad ___ Contaminantes químicos, biológicos ___ Carga de trabajo física o mental, factores ergonómicos ___ Organización del trabajo, psicolaborales ___ Otra causa ___

7. ___ Consumo de psicoactivos: Psicoactivos socialmente aceptados ___ Psicoactivos socialmente no aceptados ___

8. ___ Desastre natural: Terremoto ___ Inundación ___ Deslizamiento ___ Otro desastre natural ___

9. ___ Accidente: De tránsito ___ En el hogar ___ En el centro educativo ___ De trabajo ___ Deportivo ___ Otro tipo de accidente ___

10. ___ Víctima de violencia: Al interior del hogar ___ Delincuencia común ___ Social ___ Otra ___

11. ___ Del conflicto armado por: Arma de fuego ___ Bomba ___ Minas antipersonales ___ Otro tipo de arma ___

12. Dificultades en la prestación de servicios de salud: Atención médica oportuna ___ Equivocaciones en el diagnóstico ___ Formulación o aplicación equivocada de medicamentos ___ Deficiencias en la calidad de la atención ___ Otra ___

3.2. ¿En su familia existen o existieron más personas con discapacidad auditiva?

Sí ___ No ___ No sabe ___

Complete la siguiente información, seleccione la respuesta que considere pertinente y complete si se requiere.

3.3. ¿Hace cuantos años presenta esta condición de discapacidad? ___

3.4. ¿Incluye su discapacidad en la categoría de Sensorial Auditiva? Sí ___ No ___

Si la respuesta es NO, ¿explique por qué?

3.5. En su hogar o entorno social, ¿Quiénes presentan actitud negativa que le impiden desarrollar su actividad diaria con mayor autonomía?

1. ___ Familiares

2. ___ Amigos, compañeros

3. ___ Vecinos

4. ___ Funcionarios, empleados

5. ___ Otras personas

6. ___ Nadie les impide.

3.6. ¿En qué lugares o entorno físico, encuentra barreras que le impiden el desarrollo de sus actividades diarias con mayor autonomía?

1. ___ Vivienda.

2. ___ Centros educativos.

3. ___ Lugares de trabajo.

4. ___ Centros de salud, hospitales.

5. _____ Centros comerciales, tiendas, supermercados.
6. _____ Calles, vías.
7. _____ Parques, plazas, estadios, teatros, iglesias.
8. _____ Paraderos, terminales de transporte.
9. _____ Vehículos de transporte público.
10. _____ Otros lugares.
11. _____ Ninguno.

3.7. ¿Cuáles medios de comunicación utiliza habitualmente?

1. ___ Medios escritos
2. ___ Radio
3. ___ Televisión
4. ___ Teléfono
5. ___ Internet
6. ___ Ninguno.

5. SALUD

Con base en la siguiente información seleccione una de las opciones.

4.1. ¿Está afiliado a salud? Sí ___ No ___

Si su respuesta es SI mencione la entidad _____

4.2. ¿Su condición de salud fue oportunamente diagnosticada? Si ___ No ___

4.3. ¿Requiere atención en salud por causa de su discapacidad?

Sí ___ No ___

4.4. ¿Usted o su familia han recibido orientación sobre el manejo de la discapacidad auditiva?

Sí ___ No ___

4.5. ¿Requiere permanentemente de la ayuda de otra persona para realizar las actividades de su vida diaria?

Sí ___ No ___

4.6. ¿Sabe si el municipio o la ciudad donde vive cuenta con servicios de rehabilitación, terapias, procedimientos u otros que permitan el acompañamiento de su discapacidad?

Sí ___ No ___

5. EDUCACIÓN

Con base en la siguiente información seleccione una de las opciones.

5.1. ¿Asiste actualmente a algún establecimiento educativo?

Sí ___ No ___

Si su respuesta es SI, estudia en establecimiento Público ___ Privado ___

Si su respuesta es NO, cual es la principal causa

7. ___ Porque ya terminó o considera que no está en edad escolar
8. ___ Costos educativos elevados o falta de dinero
9. ___ Por falta de tiempo
10. ___ No aprobó el examen de ingreso

11. No existe centro educativo cercano
12. Necesita trabajar
13. No le gusta o no le interesa el estudio
14. Perdió el año o fue expulsado
15. Su familia no quiere que estudie
16. Por su discapacidad
17. Otra razón. ¿Cuál? _____

5.2. ¿Los docentes atienden adecuadamente sus necesidades educativas especiales
Sí No

5.3. ¿Identifique el último nivel de formación que ha desarrollado?

1. Básica primaria 1 a 5 grado _____
2. Básica secundaria 6 a 9 grado _____
3. Media vocacional 10 y 11 grado _____
4. Educación para el trabajo _____ Ocupación u oficio _____
5. Educación superior Técnico _____ en _____
6. Educación superior Tecnólogo _____ en _____
7. Educación superior Profesional _____ en _____
8. Ninguno _____

5.4. Hace cuantos años estudio lo seleccionado anteriormente _____

5.5. Repitió algún año escolar Grado _____ Cuantas veces _____

5.6. ¿La educación que ha recibido responde a sus necesidades? Sí No

5.7. Si le dieran la oportunidad de estudiar o seguir estudiando. ¿lo haría? Sí No

6. PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES FAMILIARES O COMUNITARIAS

Con base en la siguiente información seleccione una de las opciones.

6.1. Participa en actividades

1. Con la familia y amigos
2. Con la comunidad
3. Religiosas o espirituales
4. Productivas
5. Deportivas o de recreación
6. Culturales
7. Educación para el trabajo y desarrollo humano
8. Ciudadanas
9. Otras
10. Ninguna

6.2 Esta participación es voluntaria Sí No

6.3 Esta participación es sugerida por un integrante de la familia, por ejemplo, madre o padre Sí No

6.4. Responde esta participación a sus intereses, gustos, habilidades Sí No

6.5. Actualmente participa en alguna organización diferente a ASORCAR Si No

7. DEPORTE, RECREACIÓN Y MANEJO DEL TIEMPO LIBRE.

Con base en la siguiente información seleccione una de las opciones.

7.1. Practicas deportes Sí No

Si su respuesta es SI mencione cuál de ellos _____

7.2. Cuando tiempo le dedica.

Una vez a la semana Dos veces a la semana Más de tres veces a la semana

Una vez al mes Dos veces al mes Más de tres veces al mes.

7.3. El deporte que practica hace parte de un equipo o liga deportiva. Sí No

7.4. Las actividades recreativas que usted desarrolla están relacionadas con

7. Salidas, caminatas
8. Salidas a centros comerciales
9. Juegos de mesa – domino, ajedrez, cartas
10. Juegos al aire libre micro-futbol, cabecistas, ponchados
11. Video juegos
12. Asistencia a eventos de entretenimiento.
13. Lecturas
14. Cine o televisión (con subtítulos)
15. Pintura y manualidades
16. Otros, cuales _____

8. TRABAJO U OCUPACIÓN LABORAL (Mayores de 17 años)

Con base en la siguiente información seleccione una de las opciones.

8.1. Durante los últimos 6 meses, ha estado principalmente:

1. Trabajando
2. Buscando trabajo
3. Incapacitado permanente para trabajar sin pensión
4. Incapacitado permanente para trabajar con pensión
5. Estudiando
6. Realizando oficios del hogar
7. Recibiendo renta
8. Pensionado – jubilado por enfermedad o por los padres
9. Realizando actividades de autoconsumo
10. Otra actividad

8.2. ¿Su capacidad para el trabajo se ha visto afectada como consecuencia de su discapacidad?

Sí No

Si la respuesta es SI, ¿explique por qué?

8.3. ¿Cuál es su ingreso mensual promedio?

1. Sin ingreso
2. Menos de \$300.000
3. De \$ 300.001 a 500.000
4. De \$500.001 a SALARIO MÍNIMO LEGAL

5. _____ De 1 a 2 S.M.L.
 6. _____ Más de 3 S.M.L.
 7. _____ No Informa

9. PROSPECTIVA – PERFIL OCUPACIONAL

Con base en la siguiente información seleccione una de las opciones.

9.1. ¿Ha recibido capacitación para el trabajo?

Sí ___ No ___
 Si la respuesta es SI, ¿explique en qué?

9.2. Necesita capacitación para:

1. ___ Mejorar su actividad productiva
2. ___ Cambiar de actividad productiva
3. ___ No necesita capacitación

9.3. Conoce información sobre el turismo y el patrimonio cultural Sí ___ No ___

Si su respuesta es NO es de su interés aprender del tema Sí ___ No ___

9.4. Ha participado y/o conoce:

1. ___ Visita a Museos.
2. ___ Cocinas tradicionales
3. ___ Parques naturales, parques temáticos.
4. ___ Bibliotecas
5. ___ Centros religiosos, iglesias o monasterios.
6. ___ Fiestas tradicionales, festivales y carnavales.
7. ___ Zonas arqueológicas y paleontológicas
8. ___ Monumentos y centros históricos

9.5. Le gustaría trabajar como guía turístico Sí ___ No ___

Anexo 4

GUÍA DE PREGUNTAS - ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.

Momentos	Categoría	Preguntas
Momento 1. Háblanos de ti	Reconocimiento de sí mismo.	¿Cuáles son tus habilidades, cualidades y experiencia laboral si la hay?
	Experiencia en el tema de turismo.	¿Qué medio de transporte utilizas para viajar? ¿Cuál es el tipo de lugar que prefieres visitar y conocer de tu ciudad? ¿Antes de visitar y conocer lugares o sitios turísticos, indagas e investigas o por el contrario, no asumes ninguna información de ellos? ¿Porque indagas, o porque no accedes a información previa?.
Momento 2. Conozcamos de ti y tu entorno.	Sitios turísticos en la ciudad de Manizales <ul style="list-style-type: none"> ❖ Manizales Cathedral. ❖ Monumento a los Colonizadores. ❖ Plaza de Bolívar. ❖ Torre de El Cable. 	¿Que conoces de ellos? ¿Quién te ha brindado información de los sitios turísticos que conoces?

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Templo Del Sagrado Corazón, Los Agustinos. ❖ Edificio Gobernación de Caldas. ❖ Antigua Estación Del Ferrocarril. ❖ Palacio de Bellas Artes. 	
<p>Se reconoce que un guía es una persona capaz de interpretar el patrimonio natural y cultural de un determinado lugar, varias veces con varios idiomas o lenguas vehiculares, como es el caso de la lengua de señas colombiana, normalmente, a elección del visitante o agencia contratante. Es alguien que conoce bien el espacio en el que se mueve, y que entiende las ciudades y lugares en general, como escenarios vivos sujetos a circunstancias históricas.</p> <p>Es un profesional acreditado que conoce los usos, costumbres y tradiciones autóctonas, ofreciendo, de manera sobresaliente, los servicios de acompañamiento, información y asistencia a los turistas.</p>		
<p>Momento 3. Relación con una opción laboral.</p>	<p>Prospectiva y percepción del perfil ocupacional</p>	<p>¿Conoces guías turísticos? ¿Qué percepción tienes de ellos? ¿Te gustaría formarte como guía turístico? Sí ___ No ___ Si la respuesta es SI. ¿Qué de esta ocupación te llama la atención?</p>

Referencias bibliográficas

Acosta y García (2006) Interdisciplinariedad y transdisciplinariedad: perspectivas para la concepción de la universidad por venir. *Alteridad*, 11(2), 148-156.

Albert (2007) El proceso de la investigación científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. México: Limusa 4°. editorial

Artículo 24 de la Declaración de los Derechos Humanos.

Barreto y Otamendi (2010) El trabajo interdisciplinario. Reflexiones del profesor de apoyo sobre su funcionalidad en los servicios de educación especial. *RIDE*, 8(15), 1-23.

Boisier, S. (2010) Globalización, geografía política y fronteras. Artículo disponible en internet: <http://www.docstoc.com/docs/20382628/Globalizaci%C3%B3n-Geograf%C3%ADa-pol%C3%ADtica-y-Fronteras-Globalization>. Fecha de consulta: febrero 16 /10

Bolaños (1999) Introducción a las técnicas de investigación social, la caracterización una manera de conocer la población. 5ª ed. Humanitas.

Bunk. G. P. (2014) La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento de profesionales en la RFA. Cedefop.

Castaño (2005) Apuntes acerca de la interdisciplinariedad y la multidisciplinariedad. *EduSol*, 17(61), 1-5. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/3401/3088>

Chambers, L. (1994). Migración, cultura, identidad. Buenos Aires, Amorrortu.

Colombia. Congreso de la Republica Ley 324 de 1996 (octubre 11) por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda. Diario oficial 42.889. 1996

Colombia. Congreso de la Republica Ley estatutaria 1618 (27 de febrero de 2013) Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Diario Oficial 2013

Correa, J.F. 2012. Turismo y condición de discapacidad visual, ¿un camino hacia la inclusión? Turismo y Sociedad. 13, (nov. 2012), 251–264.

Creswell (2005) Aprender juntos en el aula. Una propuesta inclusiva. Barcelona, España: Editorial GRAÓ, de IRIF, SL.

DANE (2018) Estadística poblacional de personas con discapacidad

Domínguez, D. C., García, E. G., & Báez, A. B. (2019). La importancia del turismo cultural como medio de dignificación del turista y de la industria. *Mediaciones Sociales*, 18, 59-69.

Emmanuelle Gutiérrez y Restrepo. Aplicación de la terminología propuesta por la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM)

Espeso-Molinero, P. (2019). Tendencias del turismo cultural. *PASOS Revista De Turismo Y Patrimonio Cultural*, 17(6), 1101–1112

Galeano (2004) Métodos y técnicas de investigación. México: Trillas 2° ed.

Giddens, A. (2000) Un mundo desbocado: los efectos de la globalización en nuestras vidas. Madrid, Taurus.

Goetz y LeCompute (1988) El proceso de investigación: Lineamientos para su elaboración y análisis. México: Trillas.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. (2010). Metodología de la investigación. 2ª. ed. México: McGraw-Hill

Hernández, Fernández & Baptista (2014) Metodología de la investigación. México. Editorial McGraw Hill, 3° editorial

Espeso-Molinero, P. (2019). Tendencias del turismo cultural. *PASOS Revista De Turismo Y Patrimonio Cultural*, 17(6), 1101–1112. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2019.17.076>

World Tourism Organization (2016), Panorama OMT del turismo internacional, Edición 2016, UNWTO, Madrid, tomado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419890>

ICOMOS-UNESCO. Carta Internacional sobre Turismo Cultural. Documento en Internet, disponible en: http://www.international.icomos.org/charters/tourism_sp.htm.

Instituto Universitario de Estudios Europeos. Universidad Autónoma de Barcelona. Libro Verde. La Accesibilidad en España. Diagnóstico y bases de un plan integral de superación de barreras. 1 ed. Madrid. IMSERSO, 2002. 339 p.

JACKSON, E.L. “Ocio/ tiempo libre restringido: introducción edición especial”, en revista de ocio (23 de abril de 1991); Goodale. T.L. “Recreación sin participación y las barreras para el ocio” (1989). *Veture*

Ley 1151 de 2007. Plan Nacional de Desarrollo 2007-2010. “Estado comunitario: desarrollo para todos”.

Ley 1185 de 2008. En http://www.elabedul.net/Documentos/Leyes/2008/Ley_1185.pdf.

Ley General de Cultura (Ley 397 de 1997). En <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=337>.

López Franco Andrés, (2018) . Turismo Activo para todos.

Marcano Anés, Isabel. (2020). Inter, multi, y transdisciplinariedad del turismo. *Telos: revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 22 (3), Venezuela. (Pp.614-625).

Minolli, C. B. (2018). Diversidad e inclusión: El sujeto laboral con capacidad diferente: el caso de los sordos (No. 684). *Serie Documentos de Trabajo*.

Martini (2013) La interdisciplinariedad y la integralidad una necesidad de los profesionales de la educación. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 3(27), 1-9

Méndez Rivera, D. F. (2018). Discriminación organizacional: propuesta de modelo de inclusión laboral para personas con discapacidad auditiva en Acrilinea SAS.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO, MINISTERIO DE CULTURA. (2007) Política de turismo cultural: Identidad y desarrollo competitivo del patrimonio. Bogotá. Ortiz, R. (1998) Otro territorio. Bogotá, Convenio Andrés Bello.

Molina Hoyo, Mónica; Cánoves Valiente Gemma. (enero-junio del 2010). Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. *Sistema de información científica*.

OMT 2013 <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415519>

OMT, O. M. D. T. (2017). Panorama OMT del turismo internacional, edición 2017

OMT, Zurab Pololikashvili Bhabha, H. (2002) El lugar de la cultura. Buenos Aires, Ediciones Manantial.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. (1999) Guía para Administraciones Locales: desarrollo turístico sostenible. OMT, Madrid.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. Código ético mundial para el turismo. En <http://www.nuevamuseologia.com.ar/Codigoturismo.pdf>.

Perez Serrano (1994) El arte de la investigación científica. Ediciones de la Biblioteca de la Universidad Central de Venezuela. Caracas.

Perez y Gonzales (2017) Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana de México. México. 505 p.

Pesci, R. (2006) La sustentabilidad hoy. Buenos Aires, Fundación CEPA.

Red de Turismo Accesible en Europa [en línea]. 2014. [citado el 19 de 02] http://www.accessibletourism.org/resources/enat-a4_spanish.pdf

Correa, J.F. 2012. Turismo y condición de discapacidad visual, ¿un camino hacia la inclusión?. *Turismo y Sociedad*. 13, (nov. 2012), 251–264. Tomado de: <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/3401/3088>

Rocha Centeno (1992) Dilemas en los procesos de inclusión: explorando instrumentos para una comprensión de las concepciones educativas del profesorado. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 4(2), 155-176

Sagi-Vela Grande, Luis. (2019) Gestión por competencias: el reto compartido del crecimiento personal y de la organización. ESIC Editorial.

Saracho, José María. (2017) Un modelo general de gestión por competencias. Modelos y metodologías para la identificación y construcción de competencias. RIL Editores

Secretaria de Turismo de los Estados Unidos Mexicano. SECTUR. Dirección General de desarrollo de la demanda turística. Estrategia Nacional de Turismo para Todos. [en línea]. 2014 [citado 09 de 03] <http://www.sectur.gob.mx/>.

Tamayo y Tamayo, Mario. (2003). El proceso de la investigación científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. México: Limusa 4° edición.

UNESCO. Convención sobre la protección del patrimonio mundial, cultural y natural. En <http://www.cinu.org.mx/eventos/cultura2002/doctos/conv.htm>.

Tomado de <https://www.unwto.org/es/press-release/2018-12-05/conferencia-omtunesco-el-turismo-cultural-mantene-las-comunidades-y-el-pat>

Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Medicina, Departamento de la Ocupación Humana, Instituto Distrital de Turismo, Alcaldía local de Teusaquillo. Protocolos de Servicio para el Turismo Accesible de Turistas y Visitantes Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en Condición de Discapacidad, Bogotá. 2011. 362 p.

Vargas, F.; Casanova, F. y Montanaro, L. (2017) El enfoque de competencia laboral: manual de información. Cinterfor.