



El tratamiento de la identidad cultural sorda cubana a los guías de turismo de la agencia de viajes Cubatur SA. Alternativas de la Educación Avanzada.

Autores:

Prof. Aux. Lic. Yanela González González, Dr.C. Profesora del ISRI “Raúl Roa García”.

0000-0002-9400-1316

Email: lidisbetcc@ucpejv.edu.cu

Lic. Miguel Angel Nardo Sánchez. Especialista en ASISTUR.

Prof. Tit. Lic. Lidisbet Cardoso Camacho, Dr.C. Cátedra de Educación Avanzada.

ORCID: 0000-0002-2323-0832

“Si hablas a una persona en una lengua que entiende las palabras irán a su cabeza. Si le hablas en su propia lengua, las palabras irán al corazón”

Nelson Mandela

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo proponer acciones socioeducativas para el tratamiento de la identidad cultural sorda cubana en los guías de turismo de la Agencia de Viajes Cubatur S. A. para la atención a turistas con discapacidad auditiva. Se tuvo en cuenta los principios de la Educación Avanzada en la elaboración de las Acciones. Para el cumplimiento del objetivo fueron empleados métodos de investigación de orden teórico, empírico y estadístico. Se realizó una entrevista a los guías mayores de la agencia de viajes Cubatur S.A. También se aplicó otra entrevista a especialistas en identidad cultural sorda cubana de la ANSOC, así como, a personas con discapacidad auditiva. El procesamiento de los resultados implicó el cálculo de frecuencias absolutas y relativas, el análisis porcentual; así como, el diagrama de Pareto mediante el Microsoft Excel para Windows, versión Excel 2019. La validación de la propuesta se realizó por un grupo de expertos seleccionados, a través del método ANOCHI. Los resultados de la investigación permitieron constatar que los retos vitales que tiene el personal de la guianza turística para llegar a ser accesibles los recorridos turísticos con personas que presenten discapacidad auditiva son: el conocimiento sobre la identidad cultural sorda; y de la lengua de señas cubana para facilitar la comunicación. Además, se elaboró la propuesta de acciones, la cual fue estructurada en 8 acciones generales.

Palabras claves: acciones socioeducativas, guianza turística, discapacidad auditiva, identidad cultural sorda.

ABSTRACT

The objective of this study was to propose socio-educational actions for the treatment of the Cuban deaf cultural identity in the tourist guides of the Cubatur Travel Agency S. A. for the attention of tourists with hearing disabilities. To achieve the objective, theoretical, empirical and statistical research methods were used. An interview was conducted with the senior guides of the Cubatur S.A. travel agency. Another interview was also carried out with specialists in Cuban deaf cultural identity from the ANSOC, as well as with people with hearing disabilities. The processing of the results involved the calculation of absolute and relative frequencies, the percentage analysis; as well as the Pareto diagram using Microsoft Excel for Windows, Excel 2019 version. The validation of the proposal was carried out by a group of selected experts, through the ANOCHI method. The results of the research made it possible to confirm that the vital challenges that the tourist guide staff have in making tourist tours accessible to people with hearing disabilities are: knowledge about deaf cultural identity; and Cuban sign language to facilitate communication. In addition, the proposal for actions was prepared, which was structured into 8 general actions.

Keywords: socio-educational actions, tourist guide, hearing disability, deaf cultural identity.

Introducción

El turismo además de ser una actividad socioeconómica donde las personas se movilizan de un lugar a otro por una motivación o fin en particular, es un espacio donde las diferentes culturas, lenguas, pensamientos y tradiciones se encuentran para enriquecerse mutuamente (Zungri et al., 2022).

En el mundo más del 5% de la población mundial, 466 millones de personas padecen pérdida de audición discapacitante, 432 millones de adultos y 34 millones de niños. Se estima que de aquí al año 2050, más de 900 millones de personas, una de cada diez padecerá pérdida de la audición (OMS, 2023).

Según la Federación Mundial de Sordos, más del 80 por ciento de las personas sordas vive en países en desarrollo, utilizan más de 300 diferentes lenguas de señas en todo el mundo. Las lenguas de señas son idiomas naturales a todos los efectos, estructuralmente distintos de las lenguas habladas. Existe también un lenguaje de señas internacional que es el que utilizan las personas sordas en reuniones internacionales y, de manera informal, cuando viajan y socializan. En el caso de la lengua de señas internacional es menos compleja que la lengua natural de señas y tiene un léxico limitado (ONU, 2022).

Aunque la Declaración Universal de los Derechos Humanos reconoce a todas las personas el derecho al turismo con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación, en la práctica, la existencia de barreras que impiden o limitan el acceso de las personas discapacitadas es una realidad patente en todos los destinos turísticos (Saravia Morán et al., 2020).

En Cuba, durante la Conferencia Internacional de Turismo Accesible, celebrada el 3 de diciembre de 2020, se fundó la Red Cubana de Turismo Accesible, con el objetivo de lograr la inclusión en diferentes modalidades turísticas de aquellas personas con necesidades especiales. (Pérez & Hernández, 2023)

La comunicación es un derecho fundamental que poseen todas las personas. Por lo tanto la accesibilidad en la comunicación debe garantizarse para la diversidad de personas que existen. Sin embargo, la misma en el sector turístico no está adaptada para las personas sordas e hipoacúsicas (Santellan, 2021).

Por consiguiente, es primordial realizar una propuesta que contribuya al mejoramiento de los conocimientos y capacidades de los profesionales del turismo para atender y asistir adecuadamente a turistas con discapacidad auditiva.

A este mejoramiento constante se da una mirada constructiva e inclusiva desde La teoría de la Educación Avanzada; una teoría científica y entre sus fortalezas cuenta con educativa que complementa la teoría pedagógica actuante cuyos postulados, categorías, principios, regularidades y leyes permiten organizar, ejecutar y evaluar el mejoramiento profesional y humano de los recursos humanos que no están sometidos a un proceso educativo escolarizado que ofrezca un nivel terminal, de modo que repercuta en su calidad de vida y en la conformación del capital humano de la sociedad. (Añorga, 2012: 10)

En Cuba, el turismo accesible es todavía un sector en el que se debe trabajar, pues, no se puede hablar de lugares accesibles e inclusivos si existen varias barreras, que, por lo general, las personas con discapacidad deben enfrentar cada día. Parte de este grupo lo forman las personas sordas, quienes tienen una característica muy especial y es su forma de comunicación a través de la lengua de señas.

Con respecto a este segmento de demanda solamente dos entidades turísticas se han interesado en él: las agencias de viaje San Cristóbal y Ecotur. La primera desarrolló un pequeño taller de Lengua de Señas Cubana (LSC) para sus guías de turismo en coordinación con el proyecto sociocultural de la Emisora Habana Radio, Oficina del Historiador “Cultura entre las Manos”, así como, la Facultad de Lenguas Extranjeras (FLEX) de la UH; además, como resultado del esfuerzo de estas instituciones desde el punto de vista corporativo e institucional, en colaboración con la Asociación Nacional de Sordos de Cuba (ANSOC) y de la Asociación Nacional de Ciegos (ANCI), con el financiamiento de la cooperación internacional, presentaron a finales del 2021 la aplicación “Camino Leal”, la cual redescubre sitios, monumentos y edificaciones del centro histórico habanero con ayuda técnica para personas con discapacidad, pues posee lengua de señas y 120 audios en español e inglés, 60 videos, imágenes, y mapas que muestran las rutas con ubicación por PS .

Por otra parte, Ecotur firmó convenios de colaboración con la ANSOC en 2020, y se volvieron a reunir en 2022 antes del evento de Turismo y Naturaleza, TURNAT 2022, donde se preparó a una parte del personal en temas específicos para brindar servicios a las personas con discapacidad auditiva que participarían en dicho evento; actualmente, se encuentran desarrollando un curso de una duración de un mes en LSC.

Sin embargo, la iniciativa privada ha sido mucho mayor que la estatal, existe un grupo en la red social Facebook, nombrado “Turismo para Sordos en Cuba”, que ofrece tours en lengua de señas para cubanos y extranjeros, donde sus principales clientes internacionales han sido españoles. Este grupo está llevando a cabo un proyecto titulado “DANSEÑAQBA” el cual consiste en enseñar a estas

personas con pérdida auditiva los ritmos musicales autóctonos cubanos entre ellos: rumba, danzón, salsa, mambo, guaguancó y otros en lengua de señas cubana, viajando por los sitios más singulares y exóticos de la Isla. De igual modo, comparten videos con la historia y cultura de lugares renombrados del país, haciendo un tour virtual, en lengua de señas.

Por otra parte, es evidente, que bajo las condiciones actuales de orientación y preparación de todos los implicados, es muy incipiente la inclusión turística de las personas sordas, lo que ocasiona que exista una escasa participación de las mismas dentro de la actividad turística; pues la comunidad sorda en sus viajes vacacionales, no obtiene la información necesaria y suficiente para acceder a paquetes turísticos, así como, a la interacción y al conocimiento en la visita guiada del destino elegido, lo que sin dudas no cubre todos los niveles de satisfacción.

Para esta investigación se partió de los principios de la Teoría de la Educación Avanzada, contenidos en su glosario que expresan: la relación entre pertinencia social, los objetivos, la motivación y la comunicación (incluye actividad laboral, intereses personales y sociales); el Vínculo entre la racionalidad, la actividad y la calidad del resultado; el carácter científico del contenido, la investigación e independencia cognoscitiva y la producción de nuevos conocimientos; la relación entre las formas, las tecnologías y su validación; Vínculo de la teoría con la práctica, la educación en valores y la conducta ciudadana; el enfoque de sistema y sus expresiones ramales, sectoriales, territoriales y comunitarios y la condicionalidad entre la formación de pregrado, la básica y la especializada.

La teoría de la Educación Avanzada explica y fundamenta la Educación Avanzada como proceso pedagógico desde una óptica particular; en tanto posibilita relacionar los conocimientos acumulados sobre dicho proceso y las prácticas educativas en la preparación de los recursos humanos en Cuba. Por lo tanto, viabiliza la conformación del capital humano del país para dar solución a los problemas de la práctica social, productiva y educativa; abarcando el sentido de la vida, de lo humano y de lo ético, de ahí su significativa connotación social. (Cardoso, L. 2022:10)

El origen del turismo data de la existencia misma de los viajes, aunque no es 2009), que ha ido creciendo y complejizándose a lo largo de los años convirtiéndose en una de las industrias más dinámicas e importantes del mundo.

Diez (2008), plantea que el turismo es una actividad humana en la que confluyen aspectos económicos, políticos, de carácter sociológico, y también aspectos psicológicos, sin que esta enumeración pretenda, de ningún modo ser exhaustiva.

Ledhesma (2016) considera al turismo “una actividad compleja y multidisciplinar que comprende aristas económicas, sociales, políticas, culturales, medioambientales, geográficas, educativas, psicológicas, comunicativas; que involucra simultáneamente al sector empresarial, al estatal, al no gubernamental, al sector profesional, a las poblaciones que habitan cada destino turístico y a los turistas”.

No obstante, sin rechazar los aportes de cada uno de los conceptos anteriormente expuestos, se selecciona para el presente informe el enunciado

por Martín (2010), quien plantea que el turismo es, desde el punto de vista científico, “el conjunto de fenómenos y relaciones económicas, psicosociológicas y medioambientales que se generan entre las entidades vinculadas a los viajes desde el lugar emisor, las entidades proveedoras de servicios y productos en el lugar de destino, los gobiernos de los lugares emisores-receptores y las comunidades locales de acogida, con motivo del viaje y estancia de visitantes temporales en un destino diferente a su lugar de residencia habitual”.

Accesibilidad y Turismo Accesible

Según López (2003), la accesibilidad tiene origen de la palabra “acceso”, que es la acción de llegar y acercarse. Desde el punto de vista del autor, construiremos el significado de la accesibilidad en relación con la discapacidad, y para una mejor comprensión, se entiende que es la interacción de un objeto que puede ser considerada una ayuda biomecánica o medio para dar funcionamiento al entorno o con otras personas. Así, por ejemplo, la lengua de señas a través del tacto de mano es un medio de comunicación para las personas sordociegos; así también, como las rampas que dan acceso a las personas que usan sillas de ruedas.

En breves palabras, se puede afirmar que la accesibilidad es un derecho de los ciudadanos que tienen alguna deficiencia física, sensoriales u otros tipos sirven de apoyo para interactuar con el entorno. Por ende, está reconocida en el marco normativo que incentiva su protección y exigir que las entidades puedan poner en funcionamiento sus servicios que brindan al público. En el marco legal la accesibilidad se concibe a la persona con discapacidad de disponer del uso adecuado de las condiciones arquitectónicas en las edificaciones, y de los servicios o productos. Se debe agregar que también para que las personas sordas puedan disfrutar los programas de televisión y las plataformas virtuales se requiere el acceso de la lengua de señas y el subtitulado (Quijada, 2020)

La accesibilidad para Personas Sordas se refiere al conjunto de facilidades que ofrece un lugar turístico, en donde se incluya el acceso a la comunicación a través de la lengua de señas y permitir al turista Sordo acceder sin inconvenientes a todos los lugares que desea visitar (Bravo, 2015).

El germen del turismo accesible fue originado por la OMT la cual, aprobó en 1980 la Declaración de Manila, donde se manifiesta el interés y la preocupación por la inclusión de personas con discapacidades. Por lo tanto, se constituye el turismo como parte de los derechos del ser humano. Sin ninguna distinción de raza, color, religión, clase social, o limitaciones (Santellan, 2021).

El turismo como fenómeno social atañe a toda la sociedad. La idea de “turismo para todos” surgida en los años ochenta, es la expresión de la necesidad de incorporar a colectivos con problemas de acceso a las infraestructuras y servicios asociados a la actividad turística, ya que las personas con discapacidades comparten los mismos anhelos que los demás en cuanto al disfrute de su ocio y tiempo libre. Es una expresión de demanda de calidad y trato personalizado que haga viable para personas de toda condición física, psíquica o sensorial disfrutar de esta actividad, pero también la haga más fácil y placentera al resto de usuarios (Martínez & Boujrouf, 2018).

Santellan (2021) afirma que es “Un proceso que permite a las personas con discapacidad y a las personas mayores funcionar de manera independiente, en

igualdad de condiciones y con dignidad a través de la prestación de productos, servicios, y entornos universales en el turismo”.

La accesibilidad turística busca integrar a las personas con discapacidad a los medios físicos y sociales por medio de la eliminación o disminución de las barreras sociales, culturales, estructurales y físicas. Para lograr esto es necesaria la gestión y el trabajo institucional de los sectores público y privado, adaptando el medio existente a las exigencias y necesidades de las personas con discapacidad, brindándoles así un sistema de calidad integral (González & Rodríguez, 2018).

Discapacidad Auditiva

La audición es una función sensorial y cognitiva que tiene una función principal en el desarrollo del lenguaje. Involucra dos dimensiones de complejidades diferenciadas por su nivel de procesamiento. Una es la detección de sonidos y referencia a una función de tipo sensorial que requiere la integridad de la vía auditiva y la indemnidad de la cóclea. A esto lo denominamos oír. Tiene un gran pre determinismo genético y permite el desarrollo de la escucha. Escuchar es una función más compleja, requiere de la posibilidad de oír y es de una función de tipo perceptual y que requiere la integridad de la vía auditiva y del sistema nervioso central (Serra et al., 2015).

A consecuencia de una alteración en el sistema auditivo se produce una pérdida auditiva. Este daño o lesión ocasiona una deficiencia sensorial en el área auditiva que puede ser una pérdida leve, moderada o profunda (Carrascosa, 2015).

La Constitución de la República de Cuba (2019), dispone en su artículo 42, que todas las personas son iguales ante la ley, reciben la misma protección y trato de las autoridades y gozan de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin ninguna discriminación por razones, entre otras, la fundada en discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal que implique distinción lesiva a la dignidad humana. Todas tienen derecho a disfrutar de los mismos espacios públicos y establecimientos de servicios.

Identidad Cultural Sorda en Cuba

Para los autores Gastón & García (2004) el concepto de identidad cultural encierra un sentido de pertenencia a un grupo social con el cual se comparten rasgos culturales, como costumbres, valores y creencias. La identidad no es un concepto fijo, sino que se recrea individual y colectivamente y se alimenta continuamente de la influencia exterior.

Para esta investigación se tomará como referencia el concepto dado por Morales (2008) quien afirma que la identidad cultural encierra un sentido de pertenencia a un grupo social con el cual se comparten rasgos culturales, como costumbres, valores y creencias.

La identidad está ligada a la historia y al patrimonio cultural. La identidad cultural no existe sin la memoria, sin la capacidad de reconocer el pasado, sin elementos simbólicos o referentes que le son propios y que ayudan a construir el futuro (Molano, 2006).

Es evidente, a partir de estas y otras definiciones recogidas en la bibliografía especializada, que desde el punto de vista práctico, independientemente de

compartir o no espacios geográficos similares, los seres humanos conforman comunidades que son afines por sus objetivos, sus intereses, sus hábitos y costumbres, su manera de percibir el mundo y, de forma general, su concepción y valoración del mundo y la realidad que les rodea; cuando a todo ello se suma el hecho de que entre los mismos exista una lengua, diferente y

En consulta a especialistas del Centro Nacional de Superación y Desarrollo de la Persona Sorda, se pudo constatar que en Cuba, resulta este un campo aún muy amplio donde incursionar y trabajar, pues no se han promovido grandes investigaciones, no obstante, se cuenta con estudios preliminares y acercamientos a la descripción y caracterización de dicho fenómeno (Padilla, L., 2007; Marzo, A., 2007; García Eligio de la Puente, M.T., 2010; Santiago González, M., 2010; Moya, Y. 2013-2023; Vento Betancourt, Y., Castro Pérez, G., González Reyes, S., 2019; Vélez, O., 2020.

En resumen y según es definido por Moya (2023), la identidad cultural sorda es una construcción sociopsicológica y sociocultural que está determinada por factores sociales, lingüísticos, intelectuales y culturales; que es el producto, además, del devenir histórico de generaciones y generaciones de personas sordas que han transmitido sus valores y su patrimonio cultural, independientemente de las limitaciones, las prohibiciones e incomprensiones. Es el conjunto de rasgos propios con los que se identifican y son identificados dentro de la sociedad, está atravesada e influenciada por la cultura general, pero preserva, promueve y enaltece sus valores auténticos (lengua, historia, costumbres, tradiciones, concepción del mundo, cultura), que la distinguen y hacen única.

La lengua de señas cubana (LSC) es la lengua utilizada por la comunidad sorda de Cuba. Existen aproximadamente más de 25 000 usuarios de la lengua. La LSC es una parte importante de la cultura de la comunidad sorda de Cuba (Ramos, 2023).

Generalidades de las Agencias de Viajes

Las agencias de viajes constituyen elementos propios de la actividad turística, dedicadas profesional y comercialmente al ejercicio de actividades de mediación y/o organización de servicios turísticos. Ha sido definida como “una empresa de servicios turísticos que actúa como intermediario entre personas que requieren desplazarse y prestatarios, proporcionando orientación y asesoría” (Góngora, 2015).

Para López (2018) las agencias desarrollan tres funciones principales: asesora, mediadora y productora. La primera de ellas se cumple cuando el cliente busca un consejo profesional y personalizado que le ayude a decidir entre una gama de alternativas que lo oriente y le aconseje. La función de intermediadora o mediadora entre las líneas aéreas, hoteles, renta de vehículo u otro proveedor y el cliente. En la función productora las agencias de viajes pueden, organizar, diseñar, operar, adquirir distintos servicios turísticos los cuales puedes combinarlos obteniendo un producto final diferente y más completo.

El rol del guía de turismo

El guía de turismo es el profesional debidamente entrenado y calificado que recibe, despide e informa a un viajero o varios viajeros, ya sea en un circuito por varias ciudades o simplemente durante la visita a una ciudad o región turística

de un país dado. Debe ser un profesional que, con un vasto conocimiento sobre su área de trabajo, utilizando la comunicación efectiva y las técnicas de guiado, debe lograr el disfrute y entretenimiento de sus clientes (Díaz, & Salermo, s/f).

Caracterización General de la Agencia de Viajes Cubatur S.A.

Cubatur S.A. es la agencia de viajes en funciones de receptivo turístico con más años de experiencia en Cuba, constituida el 1° de agosto de 1994 por medio de la Escritura Pública No. 2036. Esta agencia es una organización empresarial independiente subordinada a la OSDE Viajes Cuba, especializada en la actividad de receptivo en el mercado cubano y avalada por el alto nivel profesional de sus ejecutivos y trabajadores. La misma es miembro del Buró de Convenciones de Cuba, de la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones y de la Confederación de Organizadores de Conferencias de América Latina, así como miembro de la IATA (Asociación de Transporte Aéreo internacional).

La presente investigación se puede considerar cualitativa, sin embargo se apoya en algunos elementos cuantitativos. Se han aplicado los principales métodos del nivel teórico y varias herramientas y técnicas cualitativas del nivel empírico, como parte de un estudio descriptivo y proyectivo, el cual pretende contribuir al desarrollo del turismo accesible en el país, a partir del tratamiento de la identidad cultural sorda cubana, la identificación de las potencialidades de la AA.VV Cubatur S.A para dicha actividad y el establecimiento de lineamientos generales para un diseño de estrategias y acciones con el ya mencionado fin.

De acuerdo con los criterios expresados por Raya & Zulueta (2011), según sus propósitos, la presente investigación científica se considera aplicada, pues a partir de la teoría se busca la aplicación de los conocimientos sobre identidad cultural sorda cubana en guías de la agencia de viajes objeto de estudio, para dar solución a la problemática planteada generando resultados aplicables.

Resultados:

Para la elaboración de la propuesta de acciones se aplicó una entrevista semiestructurada a los directores del Centro Nacional de Superación y Desarrollo del Sordo (CENSOR) a especialistas en identidad cultural sorda de dicho centro, a los presidentes de la Asociación Nacional de Sordos de Cuba (ANSOC), a instructores de lengua de señas, a personas con discapacidad auditiva, a los guías mayores de la AA.VV Cubatur S.A, para conocer sobre los aspectos generales de la accesibilidad relacionados con aquellas personas que presentan discapacidad auditiva, y las acciones que se han realizado en aras de potenciar el turismo accesible a nivel internacional y nacional; así como, la importancia de la inclusión de este segmento en la actividad turística.

La Figura 1 muestra los criterios de los entrevistados con respecto a los retos que tiene la agencia de viajes Cubatur S.A con el personal de la guianza turística para llegar a ser accesibles los recorridos turísticos de personas que presenten discapacidad auditiva. Como se puede observar en el diagrama de Pareto de los 5 planteamientos realizados 3 de ellos acumulan el 80%, siendo vitales: la calidad humana del personal de la guianza turística, el conocimiento de elementos distintivos de la cultura sorda, su idiosincrasia, y el cómo tratar con ellos, y de lengua de señas cubana para facilitar la comunicación, que no tiene que ser un nivel avanzado, simplemente lo básico que se necesita para desempeñar su trabajo.

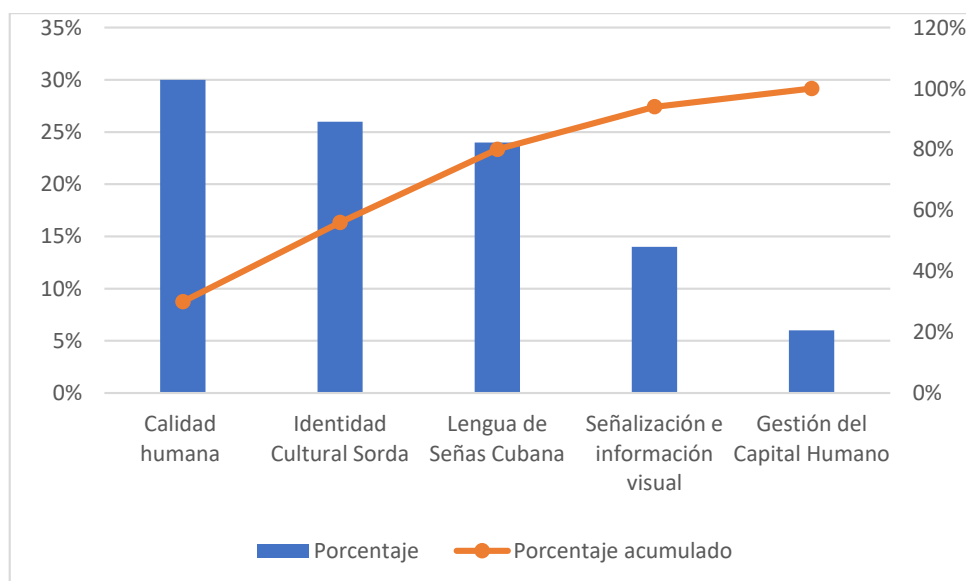


Figura 1. Diagrama de Pareto. Elementos a dominar por los guías de turismo durante un recorrido con personas sordas.

Finalmente, destacar la sonrisa y la alegría que expresaron los entrevistados cuando se les preguntaba cómo se sentirían si los guías de turismo conociesen como tratar con ellos, y sus respuestas trascendían la línea del bienestar, confirmando así, la necesidad de la inclusión de las personas con discapacidad auditiva en el turismo y la eliminación de barreras que les impida el disfrute pleno de esta actividad.

Propuesta de acciones para el tratamiento de la identidad cultural sorda cubana en guías de turismo de la AA.VV Cubatur S.A

A continuación, se presenta la propuesta de acciones (Tabla 2) la cual fue estructurada en acciones generales (8), con objetivos y responsables, se propone realizarlas en un período de 4 meses con dos frecuencias semanales a partir de lo acordado con las entidades en cuestión. Dichas acciones son de naturaleza socioeducativa las cuales poseen un carácter interactivo, mayoritariamente práctico con elementos teóricos necesarios.

Para la implementación y ejecución de las acciones se deben establecer los contactos pertinentes entre Cubatur y ANSOC; y oficializar las alianzas entre dichas entidades mediante un convenio de trabajo de acuerdo a las normas legales existentes en el país.

Tabla 2. Propuesta de acciones

Nº	ACCIONES GENERALES	OBJETIVOS	RPBLE
1	Conferencia interactiva: “Las personas sordas y su comunidad, en el mundo y en Cuba”.	. Familiarizar a los guías acerca de la comunidad sorda. .Intercambiar criterios sobre cómo ven los guías a una persona sorda desde su perspectiva.	Especialista en Identidad Cultural Sorda, Instructor de LSC

2	Conferencia interactiva: “¿Identidad cultural Sorda?”	. Analizar el fenómeno de la identidad cultural sorda y su significado en la interactividad social.	Especialista en Identidad Cultural Sorda, Instructor de LSC
3	Taller: “La Lengua de señas Cubana como símbolo de identidad y como segunda lengua en Cuba”.	. Conocer los elementos distintivos de la lengua de señas cubana, y su utilidad.	Especialista en Identidad Cultural Sorda, Instructor de LSC
4	Taller: “LSC – Español. Elementos distintivos”.	. Identificar los aspectos semejantes y diferentes que tienen la lengua de señas y el idioma español.	Especialista en Identidad Cultural Sorda, Instructor de LSC
5	Taller: “El turismo para sordos. Marco legal. Realidades y retos”.	. Concientizar a los guías en la existencia de un marco legal para el desarrollo del turismo accesible para las personas sordas . Valorar el trabajo que se ha realizado por otras entidades para el desarrollo de la actividad turística inclusiva con personas sordas.	Especialista en turismo accesible del MINTUR, Especialista de la ANSOC
6	Espacio interactivo: “El turismo desde la perspectiva de las personas sordas”	. Valorar el criterio de las personas sordas sobre el fenómeno del turismo y su implicación en el mismo. . Promover actitudes de empatía en los guías hacia el desarrollo del turismo para sordos.	Especialista en Identidad Cultural Sorda, Instructor de LSC
7	Curso corto de LSC (1 mes) Funciones comunicativas básicas: - Saludos y presentaciones. - Ubicación en tiempo y espacio. - Descripción física de personas y lugares. - Descripción de la naturaleza y la ciudad - Conceptos claves relacionados con la guía turística.	. Formar habilidades comunicativas básicas en lengua de señas cubana en los guías, para facilitar la comunicación con los turistas que presenten discapacidad auditiva.	Instructor de LSC

8	Actividad de cierre o conclusiva: Guía coordinada con grupos de personas sordas por determinadas zonas de la ciudad.	<ul style="list-style-type: none"> . Evaluar los conocimientos aprendidos por los guías. . Comprobar la calidad del curso mediante la experiencia y vivencia real de los guías en determinado contexto con personas sordas. . Analizar y valorar los resultados de dicha actividad, y establecer conclusiones. 	Especialista en Identidad Cultural Sorda, Instructor de LSC, y directivos de las entidades que intervienen.
---	---	---	---

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Con el desarrollo de la presente investigación se puede concluir que:

- 1- El estudio de los elementos teóricos relacionados con la temática permitieron conocer los principales conceptos y clasificaciones referentes al tema objeto de estudio, elementos distintivos relacionados con la identidad cultural sorda cubana, así como los documentos internacionales y nacionales que aseguran el derecho de personas con discapacidad auditiva a realizar turismo y a la creación de la accesibilidad que necesiten por parte de las instituciones del sector. .
- 2- A partir de la aplicación de los instrumentos científicos y su vínculo con los Principios de la Educación Avanzada, se identificaron los retos vitales que tiene el personal de la guianza turística para llegar a ser accesibles los recorridos turísticos con personas que presenten discapacidad auditiva son: el conocimiento de elementos distintivos de la identidad cultural sorda; y el desarrollo de habilidades comunicativas básicas en lengua de señas cubana.
- 3- Para la validación de la fiabilidad y pertinencia de la propuesta de acciones para el tratamiento de la identidad cultural sorda cubana en guías de turismo de la AA.VV Cubatur S.A. se aplicaron métodos científicos (Método Anochi) que permitieron su constatación.

Recomendaciones

Los autores de la presente investigación recomiendan:

- 1- Tomar en cuenta los resultados de la investigación en cuestión y socializarlos con la agencia de viajes Cubatur S.A para su implementación en etapas posteriores.
- 2- Valorar la posibilidad de extender el alcance de la investigación hacia otras agencias de viajes del país y al resto de las instalaciones que ofrecen servicios turísticos, a través de la comunidad de investigadores de la Teoría de la Educación Avanzada, que posee un importante caudal de resultados en la formación trurística.
- 3- Considerar la implementación de un curso básico de sistema de signos internacionales a los guías de turismo para elevar el alcance de sus

habilidades comunicativas en lengua de señas y facilitar la interacción con clientes sordos internacionales.

- 4- Se le propone a la dirección del MINTUR que se establezcan convenios de colaboración entre la ANSOC y el MINTUR, en aras de elevar la preparación de sus profesionales en la atención a turistas con discapacidad auditiva y garantizar las condiciones necesarias para la accesibilidad en las instalaciones turísticas.

Bibliografía

- Aguilar, J., López, M., & Arrianza, J. (2020). Manual de atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo derivadas de: Discapacidad auditiva. Consejería de educación.
- Antoine, C. (2005). El desafío de la identidad frente a un mundo globalizado. Tercera parte: Identidad cultural y tendencias en comunicación.
- Araujo, J. A. (2009). Propuesta metodológica para realizar Planificación Estratégica Creativa. (Tesis de doctorado).
- Barahona, N., & Buitrago, G. (2011). Como impacta la innovación de estrategias en los mercados de agencias de viajes en el salvador, específicamente en agencia de viajes Sophia Tours. Universidad tecnológica del Salvador. El Salvador.
- Bravo, P. L. (2015). La lengua de señas y su influencia en la guianza turística del Centro Histórico de Quito de las personas sordas asociadas a la ASOP durante el año 2013 (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
- Cardoso, L. Colectivo de Autores. (2022) La Teoría de la Educación Avanzada: Epistemología de una Teoría Educativa Cubana.
- Carrascosa, J. (2015). La discapacidad auditiva. Principales modelos y ayuda técnicas para la intervención. Revista internacional De Apoyo a la inclusión, Logopedia, Sociedad y Multiculturalidad. 1, 101–113.
- Código de las Familias de Cuba. (2022).
- Constitución de la República de Cuba. (2019).
- Convención de la Naciones Unidas sobre los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad . (2006).
- Díaz, A., & Salermo, A. (s/f). El guía de turismo en Cuba y sus técnicas. Universidad de la Habana. La Habana, Cuba.
- Diez, J. (2008). Impacto del turismo internacional en la economía cubana.
- Flores, J. (2020). Turismo accesible desde el punto de vista de la discapacidad visual. (Tesis de grado). Universidad de Sevilla, Sevilla, España.
- García Eligio de la Puente, M. T. (2010). Primera aproximación a la identidad del sordo cubano. Cuba.
- García, Y., & Nácher, J. (2004). El Sector Turístico. Economía Española del País. Valencia.
- Gastón, A., & García, D. (2004). Cambio cultural y crisis de identidad.
- Godoy, G. (2003). Ramas de identidad, Universidad de Guadalajara—Promoción cultural de Jalisco.
- Góngora Mulet, I. (2015). Dossier del Manual de Agencias de Viajes. Departamento de Gestión turística Formatur. La Habana.Cuba.
- González, J., & Rodríguez, C. A. (2018). La accesibilidad turística como estrategia de inclusión social. <https://www.researchgate.net>

- Grönroos, C. (2016). Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de verdad y la competencia en los servicios. Editorial Díaz de Santos. Madrid, España.
- HRW. (2019). Derechos de personas con discapacidad. Human Rights Watch. <https://www.hrw.org/es/topic/derechos-de-personas-con-discapacidad>
- Ladd, P. (2003). Introduce en concepto de Sordedad y argumenta su valor. Gran Bretaña.
- Ledhesma, M. (2016). Periodismo turístico: Muchos principios y algunos finales. Buenos Aires, Argentina.
- López, F. (2003). Libro Blanco: Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades. Servicio de información sobre discapacidad.
- López Marin, F. (2018). Factores condicionantes de la ventaja competitiva y de los resultados de las agencias de viaje en España. Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Manual de Bienvenida de Cubatur. (2022).
- Manual de Gestión de la Comunicación Cubatur. (2022).
- Martín, R. (2010). Principios, Organización y Prácticas del Turismo . (Vol. 1). Félix Varela.
- Martínez, M. J., & Boujrouf, S. (2018). Turismo accesible, turismo para todos. Análisis de la accesibilidad en los establecimientos hoteleros de Marrakech. Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales. <http://www.eumed.net/rev/cccss/2018/02/turismo-accesible/marrakech.html>
- Molano, O. L. (2006). La identidad cultural, uno de los detonantes del desarrollo territorial. Colombia.
- Morales, A. M. (2008). Programas de estudio de Lengua de Señas Venezolana para sordos. Educere, 12(41), 257-268.
- Morejón, K. (2018). Evaluación del Agroturismo en la finca agroecológica "El Paraíso". Trabajo de diploma en opción al título de Licenciado en Turismo, Universidad de La Habana, Facultad de Turismo, La Habana, Cuba.
- Moya Pérez de Corcho, Y. (2013). Comunidad Sorda: Mucho más que no poder oír. La Habana. Cuba.
- Moya Pérez de Corcho, Y. (2017). Convención de las Naciones unidad sobre los Derechos Humanos de las personas con discapacidad. Curso de capacitación integral para jóvenes líderes sordos. CENDSOR. La Habana. Cuba.
- Moya Pérez de Corcho, Y. (2019). Concepción didáctica del proceso de enseñanza aprendizaje de la LSC como segunda lengua en el nivel elemental de enseñanza de lenguas.
- Moya Pérez de Corcho, Y. (2022). Consideraciones acerca de la Identidad Cultural Sorda. Su situación en Cuba. La Habana. Cuba.
- Moya Pérez de Corcho, Y. (2023). Reflexiones acerca de la identidad cultural sorda. Posiciones, divergentes, sus consecuencias. CENDSOR. La Habana. Cuba.
- OMS. (2023). Sordera y pérdida de audición. <https://www.who.int>
- OMT. (2014). Manual sobre el Turismo Accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas-Módulo I: Turismo Accesible definición y contexto. Madrid, España.

- ONU. (2022). Día Internacional de las Lenguas de Señas. <https://www.un.org/es/events/signlanguagesday>
- Padilla Fernández, L. (2007). El valor distintivo de los componentes manuales de la LSC.
- Pérez, E., & Hernández, A. L. (2023). Propuesta de desarrollo de turismo accesible para el destino Santa Clara. ROTUR. Revista de Ocio y Turismo, 17(1), 20-40.
- Pérez Herrada, A. (2016). Caracterización de la categoría pronombres personales en la LSC.
- Pupo Paneque, J. A. (2011). Propuesta de perfiles del mercado interno que visita al destino Holguín a través de la Agencia de Viajes Havanatur Oriente Norte. Universidad de Holguín. Holguín, Cuba.
- Quijada, K. J. (2020). Emprendimiento y la accesibilidad en la comunicación de la comunidad sord del Perú. Tesis de doctorado, Universidad nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Ramos Martín, A. C. (2023). Voz y Señas. <http://www.cubahora.cu>
- Raya, M., & Zulueta, M. (2011). Textos científicos técnicos ¿Cómo crearlos? Editorial Científico-técnica.
- Santellan, G. M. (2021). Propuestas para generar accesibilidad comunicacional en turismo: Inclusión de las personas sordas e hipoacúsicas.
- Saravia Morán, L. R., Salazar Siles, D. C., & Paredes Lagos, A. D. C. (2020). El lenguaje de señas como una herramienta para el desarrollo del turismo accesible e inclusivo en la ciudad de León, Nicaragua.
- Serra, S., Brizuel, M., & Baydas, L. (2015). Manual de la audición. Buenos Aires, Argentina Editorial Brujas.
- Sierra Quiros, A. (2020). Hablar con las manos: Un lenguaje para todos. Camagüey. : <http://www.adelante.cu>
- Simón Valdés, R. (2016). Estudio descriptivo de los rasgos que caracterizan el componente manual configuración de la seña, en la Lengua de Señas Cubana.
- Zungri, N., Rapetti, M., & Pini, D. (2022). Turismo accesible e interpretación del patrimonio en Mataderos. Propuesta: "Circuito turístico inclusivo".