

PROCESO DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE DE LA LENGUA DE SEÑAS VENEZOLANA DIRIGIDO A LOS ESTUDIANTES DE LA ESPECIALIDAD DE TRIPULANTE DE CABINA DEL INSTITUTO DE ESPECIALIDADES AERONÁUTICAS (IDEA - INAC)

Barráez Herrera, Douglas Pastor

RESUMEN

El objetivo primordial fue el de desarrollar un proceso de enseñanza – aprendizaje de la lengua de señas venezolanas, a fin de mejorar el programa de instrucción impartido en el Instituto de Especialidades Aeronáuticas, optimizando la calidad del servicio, la eficacia y la satisfacción al cliente, en especial al personal con deficiencias auditivas en las líneas aéreas. La deficiencia existente en la instrucción dirigida al personal de tripulante de cabina (aeromoza), afecta la prestación de la labor realizada dentro del avión en las líneas aéreas, haciendo hincapié en el perfeccionamiento de su desempeño profesional, además de dar soluciones a las deficiencias comunicacionales (personal con deficiencias auditivas) presentes en el ámbito aeronáutico. La investigación fue de tipo descriptiva y de campo, evidenciándose poco dominio de la lengua de señas en el ámbito aeronáutico, que conduce a una comunicación no operativa con los pasajeros deficientes auditivos y manifestándose la necesidad de una sólida formación lingüística, así como el manejo de una didáctica que permita el diseño de estrategias pedagógicas en esta lengua, acordes a las necesidades particulares que día a día vive el personal de tripulantes de cabina.

Palabras claves: Deficiencias auditivas, competencias comunicativas, Lengua de Señas Venezolanas y tripulante de cabina

EDUCATION PROCESS–LEARNING OF THE VENEZUELAN LANGUAGE OF SIGNS DIRECTED TO THE STUDENTS OF THE SPECIALTY OF CREW OF CABIN OF THE INSTITUTE OF AERONAUTICAL SPECIALTIES (IAS – INAC)

ABSTRACT

The primary objective is to propose a program based on the teaching, learning of the sign Venezuelan language, in order to improve the instructional program taught in that institution. Also optimize the quality of service, efficiency and customer satisfaction especially to people with hearing- disability that board an airplane. The existing deficiencies in the training, for the cabin crew staff (flight attendant), affects the performance of the work inside the aircraft in the airline industry, focusing on the improvement of their professional performance, as well as providing solutions to the deficiencies in the communications (people with hearing - disability) present in the aviation field. The research is descriptive, field-based. It showed little knowledge of sign language in the aviation field, which leads to a non-operational communication with passengers with hearing disability. Also it was highlighted the need for a solid linguistic formation and educational management that allows the design of pedagogical strategies in the language, appropriate to the particular needs that each day the cabin crew members live (flight attendant)

Keywords: Hearing disability, communication skills, Venezuelan Sign Language and cabin crew

1. Introducción

La sociedad actual se hace cada día más desafiante; la calidad en la prestación al servicio es lo que distingue las ventajas competitivas entre las diversas empresas identificadas con un determinado oficio que coadyuva, en general, a la fidelidad que el cliente tiene hacia una particular organización y hacia sus empleados, en un entorno cada vez más competitivo, en el que se plantean nuevas necesidades y demandas de una formación integral del individuo, para que conozcan y sepan adaptarse a los cambios continuos en el ámbito social.

Para lograr este proceso de formación integral, es indispensable la comunicación que en cualquiera de sus formas expresivas, oral, escrita y gestual, es la vía idónea del encuentro entre el hombre y el mundo que lo rodea; de allí, la congruencia entre lo dicho y el esquema corporal a expresar, propiciando así, una visión integral y precisa de lo que se quiere transmitir.

La comunicación es una vía para alcanzar los objetivos propuestos: ejercer la autoridad, dar afecto, disfrutar los derechos, cumplir con los deberes y saber administrar premios o castigos. Por lo tanto, tener competencias comunicativas en la lengua de señas venezolana, implica el desarrollo de una capacidad para interactuar socialmente de manera efectiva, al permitir suministrar y recibir datos, conocimientos e información, a través de un código gestual definido, amplio, y respetando los principios de una comunicación asertiva.

La interacción es un hecho de carácter social y cultural de cada grupo social; ésta debe favorecer el desarrollo de competencias comunicativas y respetar las diferencias individuales de las diversas comunidades lingüísticas que hacen vida en ella, tal como es el caso de los pasajeros que presentan deficiencias auditivas dentro de un avión. Esta circunstancia genera una limitación en el personal de tripulantes de cabina, al momento de atender o prestarle servicio al cliente con deficiencia auditiva, debido a la falta de instrucción recibida en este tipo de comunicación, a quienes no les permite afrontar de manera operativa y eficiente dicha situación.

2. Contextualización del problema

Algunas líneas aéreas, a nivel mundial, como es el caso de Alemania y Francia, tienen a disposición del tripulante de cabina, la capacitación en la lengua de señas perteneciente a su país, lo que demuestra la importancia de contar con dicho personal, debidamente entrenado en este tipo de instrucción, dentro de un avión de pasajeros.

Actualmente, los clientes de las diversas aerolíneas no sólo exigen la realización de un excelente traslado aéreo sino que éste satisfaga y exceda sus expectativas. En términos empresariales, esto significa o se traduce en obtener una óptima calidad del servicio prestado.

Existen algunas personas discapacitadas que son potencialmente partícipes del transporte aéreo; no obstante, los impedimentos, barreras y dificultades que aún persisten especialmente cuando se presenta alguna necesidad de comunicarse, normalmente con el personal de tripulante de cabina, durante el lapso que dure el vuelo, merma la capacidad del cliente discapacitado de disfrutar y obtener cualquier servicio que ofrezca dicha aerolínea.

Esta vía de transporte se ha convertido en un fenómeno social que moviliza a millones de personas en todo el mundo, por esa razón, debe estar al alcance de todos los ciudadanos, sin que ningún grupo de población pueda quedar excluido, con independencia de las circunstancias o impedimentos personales, sociales o económicos.

Las empresas dedicadas al transporte aéreo, se esmeran por el apoyo al cliente y la mejora en la calidad de los procesos, porque es una de las áreas de más rápido crecimiento y de mayor rentabilidad en este tipo de ente empresarial. Tras el despacho o despegue de una aeronave, es necesario contar con miembros de la tripulación de vuelo no pilotos, entrenados adicionalmente en la lengua de señas, a fin de asegurar el oportuno apoyo personal al cliente que presenta problemas de audición y, de esta forma, mantener una excelente calidad del servicio, así como detectar cualquier amenaza que pudiera activarse dentro del avión, protagonizada por personas inadaptadas socialmente, quienes pudieran utilizar este tipo de lengua de señas, a fin de poner en riesgo o peligro el buen desarrollo del vuelo.

Frente a los nuevos cambios constitucionales referentes a la inclusión de las personas discapacitadas como ciudadanos o ciudadanas con el goce o ejercicio en condiciones de igualdad de los derechos y libertades de toda persona, se hace necesario incorporar la enseñanza de la Lengua de Señas Venezolana (LSV), en los Centros de Instrucción Aeronáuticos (CIA), con la finalidad de mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje dirigido al personal de tripulante de cabina.

Actualmente existe una deficiencia en el programa de instrucción dirigido al personal de estudiantes/aspirantes a la especialidad de tripulante de cabina en los diversos Centros de Instrucción Aeronáuticos dependientes del Instituto Nacional de Aeronáutica Civil (INAC) a nivel nacional, y en especial en el Instituto de Especialidades Aeronáuticas (IDEA), ubicado en Barquisimeto, estado Lara. Ésta afecta la calidad en la prestación del servicio en las líneas aéreas. Es imperante la

necesidad que tiene este ente educativo de realizar un cambio y emprender acciones encaminadas a reducir, o en el mejor de los casos, eliminar estos hechos no deseados en las líneas aéreas.

El IDEA, está enfocado en incrementar su compromiso de mejorar el programa de instrucción, con la finalidad de reflejar una adecuada calidad en el proceso de enseñanza – aprendizaje, lo cual conlleve a tener cada día un mayor compromiso con los requerimientos que los clientes (pasajeros, discapacitados, entre otros), o usuarios de las líneas aéreas, exigen. Es por ello, que ésta fomenta y apoya irrestrictamente el desarrollo del proceso de enseñanza – aprendizaje de la lengua de señas dirigido a los estudiantes de la especialidad de tripulante de cabina.

El objetivo primario del programa de instrucción de este C.I.A. es la capacitación integral del futuro personal que va a laborar en las diversas áreas de la aviación civil nacional e internacional, dirigidas al logro de una alta competencia como profesional, así como altos niveles de desarrollo y entendimiento tanto humano como ético, características éstas requeridas y necesarias para el cabal cumplimiento de la misión asignada, siempre en el entendido que la actividad aeronáutica civil, tanto a nivel nacional como internacional, requiere personal con un perfil profesional y humano específico, con una gran calidad en el desempeño y responsabilidad en la ejecución de sus funciones.

Los pasajeros con déficit auditivo son el destinatario y cliente final del transporte aéreo. En su paso por el aeropuerto, él requiere: compra de billete, acceso al aeropuerto mediante un tipo de transporte (coche, autobús, tren, entre otros), aparcamientos, facturación, embarque y desembarque, recogida de equipaje, servicios auxiliares, controles de seguridad y, finalmente, la estancia en el avión (modo de transporte elegido para viajar, en definitiva).

Asimismo, cuando un cliente (pasajeros que presentan déficit auditivo) demanda cualquier servicio dentro del avión, siempre estará a la expectativa de la calidad de la actuación que le prestará los miembros de la tripulación de vuelo no pilotos. Si adicionalmente se tiene en cuenta la competencia entre empresas que prestan la misma función, será imprescindible que la institución en estudio evalúe el trabajo de investigación realizado y asegure una calidad del servicio en el producto final.

Tomando en consideración la situación antes expuesta, se plantea las siguientes interrogantes:

Problema General:

¿Qué efectos produce un ambiente de aprendizaje de la lengua de señas en el personal que cursan la especialidad de tripulante de cabina en el Instituto de Especialidades Aeronáuticas?

Problemas Específicos:

1. ¿Bajo qué condiciones es posible llevar a cabo este proceso de enseñanza- aprendizaje de la lengua de señas al personal de la especialidad de tripulante de cabina?
2. ¿De qué manera los estudiantes de la especialidad de tripulante de cabina aprenderán efectivamente la lengua de señas?

3. Aspectos metodológicos

El estudio se enmarcó bajo el enfoque de una investigación de campo, de nivel descriptivo, en el sentido que se realizó, primero una revisión bibliográfica relacionada al tema. Como producto de las lecturas y referencias digitales, se ofrece un resumen de las características de la comunicación y su importancia en el ámbito aeronáutico.

Las preguntas enmarcadas en el cuestionario en torno al tema, parten de la experiencia del autor y de las diversas entrevistas realizadas sobre el particular. Por otra parte, en vista de que la población fue finita, se procedió a analizar la totalidad de los estudiantes de la especialidad de tripulante de cabina del Instituto de Especialidades Aeronáuticas, ubicado en Barquisimeto, estado Lara; igualmente se encuestó al personal de especialistas (instructores) que laboran en las líneas aéreas, así como al director de este CIA.

Evidentemente, dada la relevancia del estudio, el investigador consideró que la muestra debería estar representada por la totalidad de los estudiantes de la especialidad de tripulantes de cabina y personal relacionado con el ente educativo.

Dentro del estudio de factibilidad, se determinó que el proceso de *enseñanza–aprendizaje* de la LSV dirigido al estudiante de la especialidad de tripulante de cabina del IDEA., ubicado en Barquisimeto, estado Lara, es factible, y su puesta en marcha ofrece la oportunidad de mejorar la prestación del servicio al cliente con discapacidad auditiva, además de brindar una mayor ventaja competitiva dentro del mercado de las líneas aéreas.

El estudio de factibilidad determinó la viabilidad técnica y financiera que justificó la creación de la propuesta sobre el proceso de enseñanza – aprendizaje de la LSV basado en un programa de instrucción dirigido al estudiante de la especialidad de tripulante de cabina.

- a) *Estudio Social*: El trabajo de investigación permitió presentar una visión más objetiva acerca de la utilidad y relevancia de proponer un proceso de enseñanza – aprendizaje de la LSV basado en un programa de instrucción, debido a que existe una representatividad de estudiante de esta especialidad, así como de los profesionales en esta área considerada en la muestra de estudio, quienes aumentan aún más la demanda de poner en práctica el diseño de este proyecto factible.
- b) *Situación Actual de la Demanda*: En cuanto a la necesidad de enseñar la LSV, actualmente existe una población de treinta (30) estudiantes en la especialidad de tripulante de cabina en el IDEA., quienes se encuentran en el periodo de formación y no dominan dicha lengua. Además, manifiestan preocupación ante las limitaciones presentes para relacionarse con el cliente (pasajero discapacitado) y satisfacer sus necesidades e inquietudes, una vez egresados de este CIA.
- c) *Situación de la Futura Demanda*: La información suministrada por el personal directivo y dueños de dicho CIA., indicó que cada año ingresan aspirantes a cursar la especialidad de tripulante de cabina, quienes no tienen dominio en la LSV., el autor podría inferir sobre la existencia de una futura comunicación deficiente con el cliente (pasajero discapacitado) mediante gestos improvisados, a fin de lograr una mínima interacción con éstas; situación que evidencia la necesidad de orientar a dicho personal, y fortalece aún más la aplicación de la presente propuesta.
- d) *Comportamiento de la Oferta*: El proceso de enseñanza – aprendizaje de la LSV., basado en un programa de instrucción, está orientado a brindar herramientas al estudiante de la especialidad de tripulante de cabina, que faciliten la comunicación entre los actores de ambas comunidades, a través de ocho (8) sesiones de aprendizaje colaborativo, tipo taller, que incorporen la fase básica de la LSV., administrar instrumentos y técnicas para evaluar los conocimientos en el desarrollo y aprendizaje de la lengua de señas en el dicho personal.
- e) *Situación Futura de la Oferta*: Según lo planteado anteriormente, se aspira que en los próximos años se pueda disponer del proceso de

enseñanza – aprendizaje de la LSV basado en un programa de instrucción dirigido al estudiante de la especialidad de tripulante de cabina, a quienes ingresen al IDEA., ubicado en Barquisimeto, estado Lara.

- f) *Conclusión del Estudio Social:* Desde el punto de vista social, este trabajo de investigación reviste plena viabilidad, dado que existe equilibrio entre la oferta y demanda.
- g) *Proceso de Transformación:* El proceso de transformación lo determina el personal de tripulante de cabina, quienes una vez que participan en el proceso de enseñanza – aprendizaje de la LSV basado en un programa de instrucción a dictarse en el IDEA., deben incorporar modificaciones significativas en el proceso comunicacional con las personas (pasajeros, desconocidos, entre otros) con deficiencias auditivas, así como en el ámbito aeronáutico.
- h) *Descripción del Proceso Global de Transformación:* En el estado inicial, los beneficiarios principales serán los estudiantes en la especialidad de tripulante de cabina, quienes no poseen dominio en la LSV. Los beneficiarios secundarios son las personas (pasajeros, entre otros) con deficiencias auditivas; y los beneficiarios terciarios están constituido por los facilitadores o docentes quienes trabajan con la LSV, o especialistas en esta área. En el estado final, los productos finales serán los tripulantes de cabina egresados, una vez beneficiados con el proceso de enseñanza – aprendizaje de la LSV basado en un programa de instrucción dictado en el IDEA., quienes tendrán competencias comunicativas en la lengua de señas, a fin de impulsar una interacción efectiva con las personas (pasajeros, desconocidos, entre otros) con deficiencias auditivas. Los productos secundarios serán las personas (pasajeros, desconocidos, entre otros) con deficiencias auditivas, quienes son beneficiados por la actitud comunicacional del tripulante de cabina, capacitados en IDEA., en la LSV.

De este modo, las personas con deficiencias auditivas podrán establecer una verdadera comunicación con dicho personal, porque dominan el mismo código o lengua de señas.

Este proceso de transformación se presenta en la siguiente página:

Cuadro 1: Representación del Proceso de Transformación

Estado Inicial	Proceso Global de Transformación	Estado Final
<p>Insumo Principal: Los Tripulantes de Cabina que presentan necesidad de capacitación en la Lengua de Señas Venezolana.</p>	<p>Proceso de enseñanza – aprendizaje de la Lengua de Señas Venezolana dirigido a los estudiantes de la especialidad de TDC, quienes ingresen al IDEA, ubicado en Barquisimeto, estado Lara.</p>	<p>Personal de TDC competente en la Lengua de Señas Venezolana.</p>
<p>Insumo Secundario: Las personas (pasajeros, desconocidos, entre otros) con deficiencias auditivas, quienes no tienen un ambiente o entorno en la LSV.</p>	<p>Equipamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retroproyector - Pizarrón - Láminas - Papel Bond - Material Fotocopiado - Potencial Humanos - Facilitadores - TDC Participantes 	<p>Producto Secundario: Los pasajeros con deficiencias auditivas, quienes se desenvolverán en un entorno donde se utilizará la LSV., y podrán lograr una comunicación efectiva con el personal de TDC.</p>

Fuente: Elaboración propia (2010)

4. Teoría básica referente al LSV.

Una vez definida y establecida la introducción, desarrollado el problema, y precisado el aspecto metodológico, se hizo necesario establecer los aspectos teóricos que sustentaron el desarrollo de la presente investigación. En este orden de ideas, a continuación se describe la teoría básica referente a dicho proceso de enseñanza – aprendizaje de la LSV.

El lenguaje es la capacidad del ser humano para comunicarse mediante un sistema de signos o lengua que no debe confundirse con lengua o idioma, que es la representación de dicha capacidad. La comunicación humana es de manera principal mediante el lenguaje oral o escrito, pero no exclusivamente, ya que para las personas incapacitadas en muchas ocasiones no se puede utilizar estos medios para informar sus necesidades. De esta manera establecen la comunicación por otros medios, tales como: visuales (señales de la circulación, lenguaje de sordomudos o de banderas, fotografías, dibujos, gestos, entre otros) y táctiles (presiones con la mano o con el pie, lectura de los ciegos mediante el sistema Braille, entre otros).

El lenguaje utilizado por los sordomudos y por los ciegos es un lenguaje icónico, denominado lenguaje signado; en ellos se engloban muchas formas de comunicación no verbal, es decir movimientos corporales con valor significativo. Los gestos son otras variantes del código no lingüístico.

Se puede considerar a la educación como una necesidad para la comunicación, no solamente para romper los moldes que han terminado por aprisionarla y separarla de la posibilidad de crecimiento, sino también porque frente a la llamada sociedad de la información o de la tecnología. Los entes educativos se han quedado atrás en su manera de aprehender los nuevos procesos de la comunicación. Al respecto, Freire (1991) explica que:

La educación es comunicación, es diálogo en la medida que no es transferencia del saber, sino un encuentro de sujetos interlocutores, que buscan la significación de los significados (...) no es transferencia o transmisión de conocimientos de un sujeto a otro, sino su coparticipación en el acto de comprender. Es una comunicación que se hace críticamente... (p. 87)

Al hablar del proceso de la comunicación educativa, el hombre desde el principio se comunica con sus congéneres y, posteriormente, fue capaz de estructurar un lenguaje verbal oral, pero sobre todo escrito; ha visto la necesidad de establecer algún mecanismo de acción que permitiera la conservación y la transmisión de su cultura (conocimientos, acciones, valores, saberes, entre otros).

Una comunicación educativa sustentada en una propuesta pedagógica para la comprensión, implica intentar mejorar la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje teniendo presente que comprenden ir más allá de la información dada; sobre este particular Candiotti (2008) señala lo siguiente:

El sujeto de aprendizaje debe entender que su principal propósito no es sólo estudiar para aprobar una materia, sino también desarrollar habilidades, capacidades, actitudes, competencias que le permitan desenvolverse eficazmente en el entorno que deba actuar, que asuma su responsabilidad en la comprensión disciplinar, lo cual implica ir más allá de la información, e incluso del entender, es lograr comprender. La comprensión de más libertad por cuanto permite fundamentar posturas, confrontar situaciones nuevas no estructurales, establecer nexos entre diferentes ideas, conceptos y temáticas. Implica una estructura cognitiva superior, más desarrollada que el entender. La comprensión da autonomía para utilizar lo aprendido en situaciones diferentes, resolver problemas, explicar situaciones, tener el dominio de aplicar un conocimiento de distintas circunstancias, encontrar evidencias, presentar analogías. (Candiotti, 2008)

De lo planteado anteriormente, el ente educativo de calidad es aquel que fomenta el perfeccionamiento de los estudiantes en un abanico de logros

intelectuales, sociales, morales, psicológicos y emocionales, teniendo en cuenta su estatus social, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema eficaz promueve un aprendizaje activo y reflexivo, así como el potencial de pensar, analizar investigar, crear y enriquecer la autoestima del estudiante.

Por otra parte, en las actividades de comprensión sería oportuno citar nuevamente a ese autor quien señala:

La selección de actividades orientadas a la comprensión permite el logro de las metas. Es fundamental que los alumnos realicen actividades que les permitan desarrollar comprensión con el apoyo de una selección de material o guía preparada por el facilitador y acompañada por la bibliografía pertinente. Una forma eficaz para observar la capacidad de comprensión es presentar una variedad de situaciones donde el alumno puede demostrar su comprensión de diferentes maneras. Lo fundamental, no es en si la actividad sino que los estudios reflexionen, piensen, analicen señalen inferencias, generalizaciones, analogías. En el ámbito de la situación de enseñanza y aprendizaje existen actividades potencialmente de comprensión como: Dramatizaciones, debates, escribir un ensayo, realizar una autobiografía, investigar, diseñar, proyectar, crear una pieza de arte, elaborar un plan de acción, decidir un propósito, analizar un caso, secuenciar las etapas en la resolución de un problema, entre otros. Es oportuno también que los docentes antes de abordar una temática, o unidad o proyecto realicen acciones que permitan tener seguridad y confianza en lo que van a trabajar con alto nivel de comprensión. (Candioti, ob.cit)

Pietrosémoli, (1991) considera que “La lengua de señas se define como: un sistema arbitrario de señas por medio del cual las personas sordas realizan sus actividades comunicativas dentro de una determinada cultura...” (p. 122). Es decir, una manifestación del lenguaje humano que, debido a la imposibilidad de utilización de la vía oral-auditiva por parte de los hablantes, es transmitida a través de la vía viso-gestual. En este sentido, Oviedo y Pérez (2004) señalan que:

... es un código que rige con todas las funciones que las lenguas orales cumplen en las comunidades de oyentes. Las lenguas de señas son las lenguas naturales de las personas sordas. Estos sistemas se adquieren de manera natural, y además permiten a sus usuarios desarrollar el pensamiento de manera espontánea y cumplir con las funciones comunicativas propias de un conglomerado social. (pp. 202-225).

En palabras de Barrera (1999) “Toda lengua constituye un complejo sistema codificado de relaciones igualmente accesible al ser humano” pero aclara que siempre y cuando esté mucho más cerca de los llamados *períodos críticos*; es decir, aquellos momentos óptimos de maduración del cerebro en los que se obtiene un funcionamiento máximo del mismo para el aprendizaje, incluso de segundas lenguas; y acota que “el hombre es el lenguaje y gracias a las lenguas naturales puede organizar y dar coherencia a la realidad. ...” (p. 119). Esa realidad

se caracteriza, se moldea por medio de la lengua. Cabe expresar entonces que las lenguas de señas cumplen con todos los parámetros lingüísticos para ser consideradas lenguas.

En este orden de ideas, las lenguas de señas pertenecen al mismo conjunto de las denominadas lenguas naturales, en el entendido de que son sistemas lingüísticos creados por el hombre y usados por éste en su vida diaria dentro de un grupo específico. Del carácter natural de las lenguas, cabe destacar que se halla en relación con su uso para desarrollar culturalmente a distintos grupos humanos, además de su capacidad creativa infinita y de la arbitrariedad del signo lingüístico.

5. Análisis de los resultados

En cuanto al diagnóstico de la situación actual del programa de instrucción dirigido a los estudiantes de la especialidad de TDC del IDEA, ubicado en Barquisimeto, estado Lara, se determinó que no hay evidencias de su existencia, ni siquiera en términos primarios de contar, actualmente, dentro del programa de instrucción con un proceso de enseñanza-aprendizaje de la lengua de señas para mejorar la calidad de la educación impartida en ese CIA. Se evidenció poco dominio de la lengua de señas en el ámbito aeronáutico, que los lleva a tener una comunicación no operativa con los pasajeros deficientes auditivos.

En cuanto a la necesidad del programa de instrucción, basado en la LSV para instituir competencias comunicativas entre el personal de TDC y los pasajeros con deficiencias auditivas, se evidenció el total acuerdo en conocer la mejor forma de aprender un método seguro y eficiente que garantice el entendimiento y la comunicación asertiva con la persona discapacitada, y disponer al máximo de la competencia comunicativa que supondría la puesta en marcha de este proceso de enseñanza – aprendizaje de la LSV. Además, se puso de manifiesto la necesidad de una sólida formación lingüística, así como el manejo de una didáctica que permita el diseño de estrategias pedagógicas en esta lengua, acordes a las necesidades particulares que día a día vive el personal de tripulante de cabina (aeromoza).

En base a lo expuesto, es importante que las personas oyentes conozcan y aprendan la LSV., porque les permite tener un cambio de actitud a partir de un mayor y mejor conocimiento de las personas sordas, como seres humanos con capacidades, y no como personas con limitaciones.

De los resultados obtenidos se evidenció que la población encuestada consideró el adiestramiento en la LSV como una necesidad por cubrir, debido a que existe la falta de un canal de comunicación eficiente entre el personal de

tripulante de cabina (oyente) y el pasajero discapacitado, con la finalidad de lograr la incorporación de ambas comunidades y mejorar sus interrelaciones.

En las relaciones entre el personal de tripulante de cabina y los discapacitados se consideró que la mímica y los gestos inventados, es la forma de comunicación más empleada por las personas oyentes al momento de encontrarse con una persona con discapacidad auditiva, al querer transmitirle un mensaje o cualquier tipo de orientación. Sin embargo, éstos son únicamente medios auxiliares del lenguaje, que aparecen sobre la base del idioma oral y tienen un papel muy limitado en las relaciones con las personas (pasajeros, desconocidos, entre otros) con deficiencias auditivas.

En cuanto a la factibilidad técnica y económica para desarrollar el programa de instrucción de la LSV para los estudiantes de la especialidad de TDC del IDEA, se demostró la disposición del propietario y director del IDEA., quien está dispuesto a invertir en éste para incrementar aún más su compromiso de mejorar y optimizar la calidad del programa de instrucción. Asimismo, asegurar el desenvolvimiento asertivo del personal de tripulante de cabina durante su faena diaria en el avión, al momento de atender a un pasajero con discapacidad auditiva, que es quien al final recibirá dicho servicio de manera eficiente, y a la vez aumentar la confiabilidad en el producto final que egresa de este CIA.

Finalmente, los encuestados consideraron imprescindible mejorar el programa de instrucción que se dicta actualmente en el IDEA., con la finalidad última de optimizar la interrelación entre el personal de tripulante de cabina y el pasajero discapacitado con deficiencia auditiva, debido a que existe la voluntad de recibir una sólida formación lingüística, lo cual se traduce en el dominio de la LSV., así como en el manejo de una formación que permita el desarrollo de estrategias didácticas que favorezcan el conocimiento de los aspectos gramaticales básicos de este lenguaje.

6. A modo de conclusión

Después de haber desarrollado los objetivos establecidos en esta investigación, se ponen de manifiesto las amplias posibilidades que tiene la directiva de este Centro de Instrucción Aeronáutico, para incorporar el programa de instrucción sobre el proceso de enseñanza – aprendizaje de la lengua de señas venezolana, a un bajo costo y en un lapso relativamente corto.

El objetivo primordial de esta investigación fue promover el proceso de utilizar la lengua de señas para mejorar la calidad de la educación impartida en este CIA., y enriquecer la comunicación hacia la persona discapacitada, ganando

de esta forma mejor calidad de comunicación, enseñanza, respeto y reconocimiento a esta comunidad y su lengua.

La investigación puso de manifiesto la necesidad de una sólida formación lingüística del personal de estudiantes en la especialidad de tripulante de cabina, lo cual se traduce en el dominio de la LSV., así como en el manejo de una didáctica que permita el diseño de estrategias pedagógicas acordes a las necesidades particulares que día a día vive dicho personal.

Para este caso concreto, se logró diseñar el proceso de enseñanza – aprendizaje de la LSV. Este proceso será el punto inicial para verificar el entendimiento de la mejor forma de aprender un método seguro y eficiente, que garantice la comunicación asertiva con la persona discapacitada, y disponer al máximo de la competencia comunicativa que pondría a la disposición la puesta en marcha, a nivel básico, del proceso de enseñanza – aprendizaje de la lengua de señas venezolana.

Por último, es importante recalcar que la lengua de señas debe ser asumida como una asignatura más dentro del programa de instrucción que dicta el Instituto de Especialidades Aeronáuticas, con la particularidad de que se está frente a un currículo sustentado en el aprendizaje de una lengua que le permita al tripulante de cabina entender cabalmente al pasajero con discapacidad auditiva.

7. Referencias bibliográficas

BARRERA L., L. (1999). *Psicolingüística del Español II*. Caracas: Monte Ávila Editores Latinoamericana.

CANDIOTI M., R. (2008). *Ciudadano sin frontera*. Buenos Aires: Editorial El Universal.

FREIRE P. (1991). *Comunicación o extensión*. México: Editorial Siglo XXI.

OVIEDO, A., y Pérez, Y. (2004). *El estudio de la lengua de señas venezolana*. (Trabajo de grado de Maestría en Lingüística) Caracas - Venezuela.

PIETROSEMOLI, L. (1991). *La Lengua de Señas Venezolana: Análisis lingüístico*. Trabajo de ascenso. Universidad de los Andes, Facultad de Humanidades y Educación, Mérida, Venezuela.