



Colegio Universitario
Hotel Escuela
de Los Andes Venezolanos

**COLEGIO UNIVERSITARIO HOTEL ESCUELA
DE LOS ANDES VENEZOLANOS
SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA
ÁREA DE PASANTÍAS**

**IMPORTANCIA DE LA LENGUA DE SEÑAS VENEZOLANA EN
EL SERVICIO DE PROTOCOLO DEL COLEGIO
UNIVERSITARIO HOTEL ESCUELA DE LOS ANDES
VENEZOLANOS**

MÉRIDA, JULIO 2013



**COLEGIO UNIVERSITARIO HOTEL ESCUELA
DE LOS ANDES VENEZOLANOS
SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA
ÁREA DE PASANTÍAS**

**IMPORTANCIA DE LA LENGUA DE SEÑAS VENEZOLANA EN
EL SERVICIO DE PROTOCOLO DEL COLEGIO
UNIVERSITARIO HOTEL ESCUELA DE LOS ANDES
VENEZOLANOS**

TUTOR ACADÉMICO

**Abog. Marioly León
C.I.V-10.109.931**

TUTOR INSTITUCIONAL

Lic. Aaron Acevedo

AUTOR:

Carlos Daniel Moré Moré

MÉRIDA, JULIO 2013

Dedicatoria y Agradecimientos

Este importante logro en mi vida se lo debo a muchas personas y entornos que han sido fundamentales en mi desarrollo intelectual, profesional y personal. En primer lugar se lo dedico a las dos mujeres más grandiosas de mi vida, Yolanda More y Rosa del Carmen Moret, que en sus roles de madre y abuela, aparte de darme la vida, hicieron de mi un caballero lleno de valores y fuerzas; virtudes que me hacen ser único, en mi comportamiento, esfuerzo, dedicación y pensamiento. También quiero dedicar esta felicidad a mi padre Alfredo Contreras y a mi hermano Carlos Badillo, quienes me formaron como hombre de valores, de respeto, y me dieron esa confianza de creer en mí. A mi familia en general, por ser crucial en mi crecimiento, por apoyarme económicamente y moralmente cuando más lo necesite. Resalto, el más profundo agradecimiento a todo el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos, en especial a los Profesores Marioly león, Doris Villareal, Araron Acevedo, Borys Fernández, Ana Mosquera, Oliva Paredes, Cecilia Belandria, Cecilia Valero, David Perdomo y Urquia Saavedra, Quienes fueron parte importante en mi desarrollo como estudiante de esta institución y desarrollo de mi trabajo final de grado; no olvidando a la señorita Jessica García quien sin ninguna duda supo orientarme y ayudarme en situaciones duras durante mis estudios. De igual forma, agradezco sinceramente la ayuda prestada por mi grupo de amigos, a quienes respeto y adoro enormemente; que me hicieron reír, sufrir, gozar, ver el mundo desde otra perspectiva, y comprender el significado de amistad y hermandad, todo esto influyo mi recorrido en el CUHELAV, Cesar, Mateo, Luigui, Renson, Vitico, Claudio, María Victoria, María Gabriela, Ariani, Paola, Paul, Bracho, Fabi, Camilo, Cathi, Giuly, Male, Hildemaro, Jean, Ricardo, Gabriel, Yoly, Pota, Moises, Adelis, Adriana a TODOS ustedes gracias. Finalmente agradezco y dedico toda mi vida a nuestra madre naturaleza, quien hace de todos mis días algo genial, y que solo en ella consigo la paz y sabiduría que necesito.

**COLEGIO UNIVERSITARIO HOTEL ESCUELA
DE LOS ANDES VENEZOLANOS
SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA
ÁREA DE PASANTÍAS**

**IMPORTANCIA DE LA LENGUA DE SEÑAS VENEZOLANA EN
EL SERVICIO DE PROTOCOLO DEL COLEGIO
UNIVERSITARIO HOTEL ESCUELA DE LOS ANDES
VENEZOLANOS**

Autor: Carlos Daniel Moré Moré

Tutor Académico: Abog. Marioly León

Tutor Institucional: Lcdo. Aaron Acevedo

Año: 2013

RESUMEN

Esta investigación se presenta como trabajo especial de grado y requisito cumplido por el autor para optar por el título de Técnico Superior Universitario en Hotelería y Servicios de la Hospitalidad. La misma se desarrolla como una investigación de tipo documental, con un análisis crítico, basada en el objetivo de relacionar la importancia que tiene la Lengua de Señas Venezolana (LSV) en el servicio de protocolo del Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos. El trabajo especial de grado se divide en seis fases, la empresa de la hospitalidad, el problema, marco teórico, marco metodológico, diagnóstico que sustenta la información y la propuesta. Esta última, consta del diseño de un glosario de terminología básica de protocolo en Lengua de Señas Venezolana a través de un video el cual servirá de insumo para el posterior acuñamiento y validez de las Señas. Investigación que busca romper con las barreras comunicacionales entre la comunidad oyente y la comunidad sorda.

Índice General

FASE I

1. LA EMPRESA

- a) Presentación del estudio.....10
- b) Presentación de la empresa de la hospitalidad.....10
- c) Unidades de pasantía administrativa.....15

FASE II

2. EL PROBLEMA

- a) Planteamiento del problema, revelación de la realidad y descripción de la situación inicial.....20
- b) Objetivos de la Investigación.....23
- c) Justificación.....24
- d) Alcance de la investigación.....25

FASE III

3. MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

- a) Antecedentes.....26
- b) Bases teóricas.....34

FASE IV

4. MARCO METODOLÓGICO

- a) Tipo y diseño de investigación.....48
- b) Población, muestra.....49
- c) Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....50

FASE V

5. DIAGNÓSTICO QUE SUSTENTA LA PROPUESTA

- a) Presentación, análisis y discusión de los resultados.....52

FASE VI

6. PROPUESTA DE MODELO, ESTRATEGIAS, METODOLOGÍAS, ENTRE OTROS

a) Presentación de la propuesta.....	55
b) Justificación.....	56
c) Objetivos.....	57
d) Estructura y descripción de la propuesta.....	58
e) Viabilidad.....	60
CONCLUSIÓN.....	61
RECOMENDACIONES.....	63
BIBLIOGRAFÍA.....	64
ANEXOS.....	65

Índice de anexos

1. Alfabeto dactilológico (Lengua de señas Venezolana).....	66
2. Bitácoras de actividades realizadas por el pasante.....	67

Introducción

El Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos (CUHELAV), aparte de ser una institución insigne a nivel nacional en la Hotelería y Servicios de la Hospitalidad, contribuye al desarrollo del turismo accesible en la región, al estar realizando un programa de sensibilización y formación de la Lengua de Señas Venezolana, que busca por medios de cursos y talleres, romper con las barreras comunicacionales entre las personas sordas y personas oyentes.

En esta búsqueda de integración comunicacional entre las personas oyentes y las personas sordas, nacen ideas que ayudan a ampliar el conocimiento sobre la cultura sorda. El CUHELAV como prestador de servicio a la comunidad, debe ser accesible en función a esta, más aun cuando se habla de personas con discapacidad.

En el servicio de protocolo prestado por parte de la institución, se hace necesaria la implementación de la Lengua de Señas Venezolana, para romper con dichas barreras comunicacionales en eventos donde participen personas sordas y así poderles brindar un buen servicio.

En función de esto, se desarrolla una investigación documental que busca relacionar la importancia que tiene la Lengua de Señas Venezolana (LSV) con el servicio de protocolo del Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos, haciendo análisis sobre la situación actual que se vive en la institución referente a esto.

De igual forma, se presenta una propuesta donde se busca presentar señas para la terminología básica del protocolo para luego hacer el acuñamiento

que las valide, dando así un aporte muy valioso a la institución, ya que como se mencionaba anteriormente, se busca romper con las barreras comunicacionales, dando cabida al turismo accesible en el CUHELAV.

El trabajo está estructurado en seis fases, comenzando con la presentación de la empresa de la hospitalidad, siendo esta el CUHELAV, donde se describe las características, misión, visión, función y servicios que presta, aparte de plasmar las actividades realizadas por el pasante en dicha empresa.

Seguidamente se presenta el problema, situación relacionada con el servicio de protocolo en el CUHELAV y la Lengua de Señas Venezolana, observada y analizada cuidadosamente para realizar la investigación pertinente y así plantear un posible aporte para el mejoramiento del servicio y el desarrollo del turismo accesible.

Posteriormente, se encuentra, el marco teórico, fase la cual contiene todas las definiciones sobre protocolo, LSV y turismo accesible, necesarias para la investigación, aparte de poseer antecedentes históricos de investigaciones anteriores o de la historia u origen de estas actividades.

El marco metodológico se presenta a continuación, donde está definido el tipo de investigación, que en este caso es documental, y la población y la muestra que fueron estudiadas en la investigación. A partir de esto, se muestra una Matriz de Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza (FODA) donde se analiza la importancia de la LSV en el servicio de protocolo del CUHELAV. Finalmente como última fase, se plantea la propuesta en función de la investigación, la cual es terminología básica de protocolo en Lengua de Señas Venezolana.

FASE I

1. LA EMPRESA

a) Presentación del estudio

Esta investigación se presenta como trabajo especial de grado y requisito indispensable para optar por el título de Técnico Superior Universitario en Hotelería y Servicios de la Hospitalidad. Luego de cumplir con las pasantías o entrenamiento empresarial administrativo, que es de (18) semanas, en el período I del año 2013, desde el 20 de enero hasta el 15 de junio del mismo año. La misma se desarrolla como una investigación de tipo documental, con un análisis crítico, para relacionar la importancia que tiene la Lengua de Señas Venezolana en el servicio de protocolo del CUHELAV.

b) Presentación de la empresa de la hospitalidad

- **Nombre:** Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos (CUHELAV)
- **Ubicación:** Avenida Universidad, Sector Hoyada de Milla, Edificio Hotel Escuela, al lado del Hotel VENETUR MÉRIDA. Mérida, estado Mérida, Venezuela
- **Clasificación:** Institución académica en hotelería y servicios de la hospitalidad adscrita al Ministerio del Poder Popular para el Turismo y al Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria.
- **Categoría:** Colegio Universitario

Visión: formar profesionales integrales y sociales responsables de su entorno en el marco de la educación universitaria en las aéreas de hotelería y servicios, así como capacitar y certificar por oficios para la actividad turística bajo la filosofía de aprender haciendo.

Misión: ser la institución de educación universitaria líder en la formación y capacitación de hombres y mujeres en la hotelería y servicios que respondan a las necesidades de profesionalización para el desarrollo sustentable y sostenible de la actividad turística venezolana, integrando los valores de identidad nacional, responsabilidad social, ética, equidad y participación en la construcción de un nuevo modelo de sociedad más justo y solidario.

Objetivos: el CUHELAV, como institución educativa universitaria del Estado Venezolano, define sus objetivos basados en los principios de moral, integridad, trabajo y responsabilidad que debe poseer un gerente de la época Actual. Su objetivo principal se define así:

- Formación y especialización de recursos humanos para cumplir funciones de dirección y supervisión en los niveles medios y superiores en las empresas de la hospitalidad, orientado al desarrollo de conocimientos en el estudiante, a través del cumplimiento de actividades formativas directamente con la realidad, en donde los estudiantes se preparan, trabajan y su filosofía es aprender-haciendo.

Como complemento de este, se definen sus objetivos específicos que permiten la organización y definición de la estructura funcional de la institución para su funcionamiento óptimo. Los mismos son:

- Formar un profesional en el campo de la hospitalidad que sea capaz de desenvolverse de manera impecable en los niveles de supervisión y gerencia media.
- Realizar actividades de investigación que permitan establecer nuevas técnicas de enseñanza y gerencia en la hotelería en general.
- Fomentar las actividades de extensión y producción que faciliten la auto gestión y favorezcan a la comunidad sede de la institución. En relación a la filosofía de la institución, resulta apreciable el enfoque socio – productivo hacia el cual dirige su formación el CUHELAV, que siguiendo las directrices del ejecutivo nacional, busca promover la inclusión de la universidad en las comunidades para impulsar así un desarrollo endógeno del país. De esta forma, se fortalece la actividad turística del país, haciendo hincapié en el área de la hospitalidad basada en la formación científica como principio de desarrollo y aprovechamiento de las habilidades adquiridas empíricamente.

Reseña histórica: de acuerdo al Directorio N° 88-20 de la Corporación de Turismo de Venezuela, resuelve la creación del Hotel Escuela de Venezuela, con sede en el Hotel Prado Río de la ciudad de Mérida, con el objeto de formar y especializar, en contacto directo con la realidad, recursos humanos debidamente capacitados bajo el Principio de Aprender - Haciendo, para cumplir funciones de supervisión y dirección en los establecimientos hoteleros y de la hospitalidad. El Numeral Tercero de la Resolución emanada por el directorio de CORPOTURISMO, expresa el interés de convertir este centro de formación en Colegio Universitario y en tal sentido, decide autorizar a la Comisión Promotora del Hotel Escuela de Venezuela, para que presente y cumpla con los trámites correspondientes ante el Ministerio de Educación,

permitiéndole adquirir su carácter legal dentro del Sistema Educativo Nacional.

Posteriormente, mediante Decreto Presidencial N° 2.463, de fecha 30 de julio de 1992, se crea el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos, adscrito a la Corporación de Turismo de Venezuela y bajo el control académico del Ministerio de Educación.

Características y funcionamiento: en plena génesis del proyecto, la comisión promotora para la creación del Hotel Escuela de Venezuela dirigió la búsqueda de colaboración hacia la Universidad Simón Bolívar del Litoral y la Universidad de Oriente ubicada en la Isla de Margarita, con el fin de concretar las ideas que definieran el tipo de institución que se pretendía; sin embargo, debido a la carencia de experiencias de este tipo de institución educativa en Venezuela, nace la necesidad de solicitar asesoría externa a diversos hoteles escuela del mundo, cuyo funcionamiento se ajustaba a los requerimientos de la Comisión. De esta manera, se contrata el asesoramiento del Hotel Escuela de La Haya de Holanda, por CORPOTURISMO, en marzo de 1988.

Como resultado de este proceso, con un proyecto concreto y con personal entrenado en el Hotel Escuela de La Haya, CORPOTURISMO inaugura el Hotel Escuela de Venezuela, con sede en el Hotel Prado Río de Mérida, el 17 de Octubre de 1988. La institución educativa brinda como carrera principal la de “Técnico Superior Universitario en Hotelería y Servicios de la Hospitalidad”, que se ubica en el campo de las ciencias sociales, ofreciendo una nueva alternativa en el campo social para su estudio y dedicación en esta área profesional; generando nuevos empleos e incrementando un crecimiento socioeconómico en Venezuela.

El diseño curricular empleado por el Hotel Escuela trata de generar talento humano que se dedique a la gerencia media y a crear nuevos emprendedores en esta área tan apasionante como es el servicio de la hotelería y la hospitalidad. En este sentido, el Hotel Escuela sitúa sus propósitos hacia la educación y especialización de la persona, empleando una alta calidad de profesionales en cada una de las áreas especializadas y técnicas, activando la creación del razonamiento hotelero e inculcando la disciplina para el trabajo y el mejoramiento de su ser para el mayor provecho en la sociedad. Así pues, el CUHELAV se entiende como una institución adscrita al Instituto Nacional de Turismo y al Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria.

El Profesional egresado, recibe el título como Técnico Superior Universitario en Hotelería y Servicios de la Hospitalidad, con una duración de tres (03) años. El Pensum, consta de 100 unidades crédito, que se desarrollan en seis (06) semestres académicos estructurados en dos etapas: una, donde se adquieren habilidades y destrezas en las áreas operativas de un establecimiento hotelero y culmina con una pasantía operativa. La segunda de ellas, de tipo administrativo; donde se adquieren conocimientos organizativos y gerenciales en las áreas de un establecimiento hotelero, culminando con una pasantía administrativa.

El CUHELAV responde al nuevo pensamiento que se emplea en las últimas décadas en la educación universitaria, donde se destaca el principio APRENDER – HACIENDO que logra en el estudiante la conducta y preparación deseada, lógica y actualizada, que hará de éste, un profesional contemporáneo con su realidad y diligente en sus acciones. Es decir, las nuevas estrategias educativas se conciben como un proceso de enseñanza – aprendizaje, opuesto a lo que tradicionalmente.

FUENTE: CUHELAV, área de pasantías. (2013). Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos, Hotelería y Servicios de la Hospitalidad.

c) Unidad de pasantía administrativa

División Investigación, Postgrado, Investigación y Producción

FUNCIÓN GENERAL:

Coordinar el proceso de formación y actualización del personal docente, administrativo, obrero y estudiantil del Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos para la extensión de los saberes desde y para la comunidad.

Formación:

- Coordinar el proceso de formación de la comunidad cuhelavense para satisfacer las necesidades detectadas por la División de Docencia.
- Detectar a través de la División de Docencia, el Departamento de Recursos Humanos y de la Coordinación de Asistencia y Bienestar Estudiantil (CABE) las necesidades de formación de la planta docente, administrativa, estudiantil, obrera y/o comunitaria.
- Planificar cursos, talleres, diplomados, especializaciones, postgrados y/o doctorados para la formación de la planta docente, administrativa, estudiantil y obrera.

- Ejecutar programas de vinculación comunitaria para la formación de la comunidad cuhelavense.
- Promover la creación de programas de vinculación comunitaria a través de la División de Docencia.
- Evaluar los programas de vinculación comunitaria generados en la División de Docencia.

Actualización:

- Coordinar el proceso de actualización de los saberes de la comunidad cuhelavense para satisfacer las necesidades detectadas por la División de Docencia, Recursos Humanos y/o CABE.
- Detectar a través de la División de Docencia, el Departamento de Recursos Humanos y de la Coordinación de Asistencia y Bienestar Estudiantil (CABE) las necesidades de actualización de los miembros de la planta docente, administrativa, estudiantil y/o comunitaria.
- Planificar cursos, talleres, diplomados, especializaciones, postgrados y/o doctorados para la actualización de la planta docente, administrativa, estudiantil, obrera y comunitaria.
- Ejecutar programas de vinculación comunitaria para la actualización de la comunidad cuhelavense.

Acompañamiento:

- Promover la creación de programas de autogestión en concordancia con la formación y/o actualización.

Abordaje comunitario:

- Impulsar en el marco de la formación y/o actualización la construcción del saber desde y para la comunidad.
- Potenciar el saber popular de las comunidades a través de los abordajes.
- Coordinar la ejecución de actividades que permitan el desarrollo endógeno de la comunidad a través de la vinculación comunitaria de los saberes académicos.

Recreación:

- Potenciar actividades de animación y recreación de la comunidad detectados a través de la División de Docencia, Recursos Humanos, CABA o la comunidad.
- Promover proyectos de autogestión en el marco de la formación y/o actualización, desde la organización de eventos de carácter local, regional, nacional o internacional.
- Promover proyectos de autogestión en el marco de la formación y/o actualización desde la capacitación para la comunidad.

- Ejecutar los proyectos de autogestión consignados ante la Jefatura por cualquiera de las divisiones, jefaturas, coordinaciones, planta estudiantil, personal administrativo y obrero.

Convenios:

- Detectar posibles alianzas, convenios o acuerdos con otras instituciones gubernamentales o no, empresas públicas, mixtas o privadas, inherentes o no al sector turístico, hotelero o de la hospitalidad.
- Planificar mesas de trabajo para la elaboración de alianzas, convenios o acuerdos interinstitucionales.
- Ejecutar lo establecido en las alianzas, convenios o acuerdos signados por el CUHELAV.
- Realizar control y seguimiento del cumplimiento de las alianzas, convenios o acuerdos signados por el CUHELAV.
- Evaluar las cláusulas establecidas por las alianzas, convenios o acuerdos signados por el CUHELAV.
- Impulsar las relaciones interinstitucionales que permitan el aprovechamiento de las potencialidades de las distintas comunidades intervinientes, de carácter académico o popular.

Observaciones:

En el marco del Programa Nacional de Formación en Turismo (2009-2013), el área de Extensión y Producción cambia su denominación a vinculación comunitaria; razón por la cual se utiliza dicho término.

FUENTE: División de Investigación, Postgrado, Extensión y Producción. (2013). Colegio Universitario Hotel Escuela de los andes Venezolano. Recuperado URL: <http://www.hotelescuela.org.ve/wp/subdireccion-academica/division-investigacion-extension-postgrado-y-produccion/>

Durante todo el desarrollo de las pasantías administrativas que consta de dieciocho (18) semanas, el pasante se desempeñó en el cargo de asistente de la jefatura, el cual tiene como función la atención total al público en general, dando información referentes a todas las actividades a realizarse con esta jefatura, organización de cronograma de actividades, recapitulación y estadística de eventos realizados, elaboración de certificados, visitas guiadas por el CUHELAV a diferentes instituciones, comunidades educativas, prestadores de servicio, con la finalidad de dar a conocer sus áreas, bienes y servicios de la institución.

FASE II

2. EL PROBLEMA

a) Planteamiento del problema

En la actualidad el CUHELAV forma parte fundamental en el entrenamiento y preparación de estudiantes en la carrera de Hotelería y Servicios de la Hospitalidad a nivel nacional, dando a la nación profesionales para la dirigencia de empresas turísticas y hoteleras. Dichos estudios comprenden una formación estricta, perfecta y veraz resaltando los modales y servicio como primer plano dentro de la carrera, entrando así el protocolo y la gala a nuestra formación universitaria.

El Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos es una institución insigne en el servicio de protocolo a nivel regional y nacional. Cabe destacar que la actividad protocolar es de suma importancia a la institución para prestar un servicio completo y de calidad en los eventos. Marchesi (1992) expresa:

Pienso que todos estamos de acuerdo en que hoy se da menos importancia al protocolo que en el pasado. Y también en que en nuestros días la actitud general hacia el protocolo peca con frecuencia de indiferencia o de hostilidad, que de alguna manera debemos combatir. El protocolo bien entendido es necesario para mejorar nuestra “calidad de vida”, para dar un tono amable y civilizado a nuestras relaciones sociales, para que nuestra personalidad, a veces conflictiva o inclinada a la actitud, disponga como el motor de un coche, de un aceite que lo suavice, los roce y evite que hiervan los

sentimientos. Sí, creo que el protocolo tiene más importancia de lo que generalmente se cree. (p.4)

En tal sentido, se entiende que el servicio protocolar forma parte fundamental en la vida y aún más en una institución donde el pilar fundamental es el servicio.

En la actualidad en nuestro país se viene sensibilizando a la sociedad sobre las personas con discapacidad, dando herramientas oportunas y reglamentos para la aceptación de estas personas por parte de la sociedad Venezolana y sus instituciones, en tal sentido se promulga la Ley para las Personas con Discapacidad en el año 2007. (Ley para las Personas con Discapacidad, 2007) la cual enuncia:

La presente Ley tiene por objeto regular los medios y mecanismos, que garanticen el desarrollo integral de las personas con discapacidad de manera plena y autónoma, de acuerdo con sus capacidades, el disfrute de los derechos humanos y lograr la integración a la vida familiar y comunitaria, mediante su participación directa como ciudadanos y ciudadanas plenos de derechos y la participación solidaria de la sociedad y la familia. Estas disposiciones son de orden público, (Artículo 1).

En el CUHELAV se viene desarrollando un programa de sensibilización y formación sobre la Lengua de Señas Venezolana, que beneficia al personal estudiantil, docente y administrativo, en conjunto con las personas con discapacidad, prestadores de servicio y la comunidad en general. Está dirigido especialmente a la planta estudiantil, mediante cursos de carácter teórico-práctico fundamentados en enseñar la Lengua de Señas Venezolana (L.S.V) como segunda lengua, utilizando el enfoque comunicacional-funcional, que comprende las siguientes destrezas comunicativas: hablar, escuchar y leer.

En la brigada de protocolo del CUHELAV, se hace necesario la integración de dicho programa para personas oyentes dando paso a un nuevo proceso como lo es el “turismo accesible” para así poder brindar un servicio completo para toda la sociedad sin discriminación alguna así estas personas con discapacidad. Cabe destacar que Venezuela no posee ley específica de turismo accesible. Ley Nacional Argentina [Nº 25643](#) Ley de Turismo Accesible (2002), lo define como:

El complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida (Ley de Turismo Accesible, 2002)

Dicho todo esto, surgen las siguientes interrogantes ¿cuál es la importancia que tienen las personas sordas para el servicio protocolar?, ¿es importante para el CUHELAV manejar la LSV en el servicio de protocolo?, ¿la LSV es importante para el desarrollo del turismo accesible en el CUHELAV?

b) Objetivo de la investigación

Objetivo General

- Relacionar la importancia que tiene la Lengua de Señas Venezolana con el servicio de protocolo del Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos.

Objetivos específicos

- Describir los componentes de la Lengua de Señas Venezolana para relacionarlos con el servicio de protocolo.
- Explicar la importancia de la incorporación de la Lengua de Señas Venezolana dentro de la etiqueta y el protocolo.
- Diseñar un glosario de terminología básica de protocolo para el CUHELAV.

c) Justificación

En la actualidad el turismo accesible forma parte fundamental en el mundo del servicio y la hospitalidad, ya que todas las personas con discapacidad tienen el derecho y la oportunidad de incluirse y desenvolverse en la vida social cotidiana. Paralelamente los eventos públicos y privados tienen como invitados a estas personas, que en ocasiones son ignoradas o no comprendidas por parte del personal organizador o de protocolo, quienes no saben cómo prestarle el servicio adecuado de acuerdo a su condición sensorial. Dicho esto se plantea la investigación de tal forma que la brigada de protocolo del Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos se informe y sensibilice sobre la Cultura Sorda para así brindar un mejor servicio y que dicha institución se convierta en pionera a nivel nacional al integrar el turismo accesible “poder atender y comunicarse con todos los ciudadanos en igualdad de condiciones, venciendo las barreras comunicacionales, para poder atender a todas las personas en igualdad de condiciones” (CUHELAV, 2009, p.2).

d) Alcance de la investigación

El alcance que tendrá esta investigación, la cual va dirigida a la brigada de protocolo del Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos, también influirá en la planta estudiantil, docente, administrativa y obrera. De igual forma dicha investigación trasciende las barreras de la institución, dando aportes teóricos a posteriores investigaciones en el tema, dando la oportunidad a otras instituciones o empresas de carácter educativo, público o privado a beneficiarse en dicho sentido. Además la comunidad de personas sordas o con discapacidad entraran en primer plano como beneficiarios ya que ganaran aceptación adecuada por la sociedad, facilidad y accesibilidad para cualquier evento sin tener barreras comunicacionales.

Sin embargo, el espacio y el área temática utilizada para la investigación abarca solamente el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos (CUHELAV). El tiempo estipulado para realizar esta investigación va en un periodo comprendido desde el mes de mayo hasta junio de 2013.

Fase III

3. Marco teórico

a) Antecedentes históricos y de la investigación

Antes de mencionar investigaciones anteriores y desarrollar teorías e hipótesis sobre el protocolo, LSV y turismo accesible, es necesario conocer los orígenes de cada uno de estos para saber el porqué de su existencia, sus procesos de desarrollo, utilidades e influencia en el ser humano. Esto, con el fin de relacionar la importancia que tiene uno sobre el otro para esta investigación.

Los orígenes de lo que hoy llamamos protocolo se remonta a tiempos de la pre historia, desde que el humano representaba su alimentación de manera pintoresca las escenas animales cazados, que implicaba la extensión de la misma. En tal sentido, se entiende que las sociedades humanas, tienden a crear de acuerdo a prácticas sencillas simbologías importantes. Puede incluso afirmarse que dichas prácticas colaboraron en tiempos preindustriales y pre modernos al sostenimiento de aspectos centrales de la cultura. Seguidamente, surgen las tribus, que fueron las que crearon los rituales obligatorios.

En el continente europeo y asiático, el grado de ritualismo y simbolismo era mucho mayor ya en la edad antigua, fomentando las bases para la concepción del ceremonial y protocolo como regla del estilo de vida de la época, ordenando a la civilización en sociedad.

“Durante la Modernidad y Contemporaneidad, los diferentes hechos políticos y sociales como la Función Reguladora del Estado, la Revolución Industrial,

la Escuela Económica Liberal, el advenimiento de la democracia y las dos Guerras Mundiales fueron marcando distintos sistemas y formas del ceremonial (...) Es preciso aceptar una verdad manifiesta por sí misma: el mundo contemporáneo gira sobre las ruedas invisibles del ceremonial. He ahí su trascendencia”

Anónimo.(2012) Protocolo y etiqueta. Protocolo.org. URL: http://www.protocolo.org/modelos/cursos_y_manuales/manual_protocolo_universidad_cuyo/01_resena_historica_ceremonial_y_protocolo.html

Por otra parte, en el año 2008 se realiza una propuesta de diseño de un cuerpo protocolar para el CUHELAV que abre las puertas a esta investigación y da comienzo a la conformación de la brigada, en tal sentido Navarro (2008) expresa la necesidad de incorporar un cuerpo protocolar para la institución:

Se desprende el problema de la necesidad de un cuerpo de protocolo, ya que los eventos que se han realizado en el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos se han llevado de una manera empírica e improvisada, porque no se ha implementado un método interno a seguir en el desarrollo del protocolo institucional, (académico, cultural, social) y que simultáneamente, permita fortalecer del conocimiento de los alumnos a través de la práctica tal como es el lema aprender haciendo. (p.17)

Por otra parte, se hace énfasis en la capacitación de los posibles integrantes de la brigada de protocolo, ya que para hacer vida en este medio como lo es la actividad protocolar debe existir una preparación excelente para optimizar el servicio que se desea prestar en los distintos eventos, cada integrante debe reunir las características exigidas en el perfil del servidor establecidas en la institución.

Siendo las cosas así, resulta claro, que se amerita asegurar la capacitación y adiestramiento de aquellos alumnos interesados en participar o colaborar en la brigada de protocolo (...) todo lo anterior mencionado es de suma importancia para el buen desarrollo de la brigada dentro del comercio de eventos, asegurando así, la satisfacción del cliente y abriendo horizonte para nuevos contratos de trabajo. (Navarro, 2008, p.18)

También cabe destacar que producto de la buena capacitación que se amerita, aumenta el conocimiento intelectual de dichos integrantes de la brigada. Nuevamente el autor hace referencia a esto, Navarro (2008) “Conlleva al aumento, también, del nivel de aprendizaje y enseñanza dentro de la institución, la formación del alumnado cuya única razón es la excelencia, cubriendo así las expectativas y exigencias del mercado laboral hotelero” (p.8). Resaltando que la comunidad también es beneficiada en dichas capacitaciones al estar en participación constante en la brigada de protocolo.

La formación completa de un hotelero debe contar con esta importante actividad, que en la actualidad forma parte del perfil laboral. Con respecto a lo expuesto, Hernández (2005) fomenta y propone la incorporación de la unidad curricular denominada protocolo y etiqueta en el pensum del CUHELAV

En el país no existe la carrera de protocolo, y en el CUHELAV, no se imparte protocolo como asignatura oficial, siendo esta la problemática asumida por la autora(...) Toda institución que prepara jóvenes en el

área de hotelería y turismo debe tener un cuerpo de protocolo propio. Sin embargo esta institución de tanto prestigio reconocida nacional e internacionalmente como el CUHELAV, carece de este servicio y de un pensum que incluya la asignatura de protocolo. Por consiguiente, todo esto perjudica el proceso Enseñanza Aprendizaje, y es por ello, que surge esta investigación la cual pretende fundamentalmente realizar un estudio con una propuesta para que se implemente el protocolo de una manera formal en nuestra institución, y por ende en la formación del T.S.U en Hotelería y Servicio de la Hospitalidad del CUHELAV (p.6)

La falta de preparación por parte de los estudiantes para cubrir eventos de máxima importancia para el crecimiento y fortalecimiento de la institución, la carencia y necesidad de conocimientos relacionados con el servicio protocolar, considerado como VITAL para cualquier actividad de la vida humana, fue lo que llevo a dicho autor a desarrollar la investigación:

Se seleccionó el protocolo para este estudio, por dos razones fundamentales: la primera, es la convicción de la autora que el protocolo es vital para cualquier actividad humana y necesario para ofrecer un servicio de calidad acorde a los nuevos tiempos en la atención al turista o a cualquier usuario(...)Y la segunda, es tratar de evocar parte de la filosofía del CUHELAV, en la cual se contempla, promover y contribuir al desarrollo del turismo formando y capacitando personal idóneo y eficaz al mismo nivel en las que se observan en las grandes capitales del mundo(Hernández, 2005, p.7)

Estos dos autores a los que se hizo referencia desarrollaron investigaciones importantes y concretas sobre las necesidades que tiene el CUHELAV en el

protocolo y sus posibles soluciones, coincidiendo así en varios criterios de investigación y en puntos de vista y opinión por parte de cada uno.

Desarrollando la investigación para identificar la posición actual de la actividad protocolar en el estado Mérida se pudo observar que no existe ninguna brigada de protocolo que preste servicios oficiales a otras empresas o para eventos personales. No obstante, se encontró información sobre cuerpos de protocolo propias de instituciones, en tal sentido se expresan las siguientes:

Una de ellas y con gran prestigio es la Universidad de los Andes, que cuenta con la coordinación de protocolo, su norte es, ULA (2004)

Preservar la imagen, el ceremonial y protocolo, conservando el uso, costumbre y estilo del quehacer universitario. Igualmente, se encarga de brindar apoyo protocolar a las autoridades universitarias dentro y fuera de la institución; planificar, ejecutar eventos académicos y coordinar con los medios de la universidad la difusión de los mismos y promover y difundir el acervo histórico de la universidad. Es la dependencia encargada de realizar la entrega de distinciones, condecoraciones y doctorados por CAUSA HONOR que otorga la ilustre Universidad de los Andes. ULA (2002)

Estas actividades se coordinan directamente con los estudiantes pertenecientes a la brigada y se les incentiva con una beca trabajo para mejor empeño a la hora de trabajar, se definen las actividades asignadas, día

y horario de los eventos. No obstante, estas actividades protocolares se han realizado de manera empírica e improvisada y no con una formación académica adecuada.

La otra institución que cuenta con brigada de protocolo propia es el Centro Cultural Tulio Febres Cordero, cuenta con una estructura organizacional que definen los cargos y deberes de cada integrante de la brigada, esto dependiendo del tipo de evento. Es importante resaltar que el servicio protocolar es exclusivo para la institución y al contrario del CUHELAV y la ULA es que la brigada la comprenden también personas externas, es decir que está integrada la comunidad (Navarro, 2008).

Lengua de Señas Venezolana (LSV)

En Venezuela viven personas sordas cuya primera lengua es: la Lengua de Señas, esto es, una lengua que se “habla” con las manos y las expresiones y posturas del cuerpo y de la cara. Tal lengua viene siendo llamada, desde hace más de una década, Lengua de Señas Venezolana (LSV), la cual tiene una gramática y un vocabulario propio, que la diferencian de las lenguas de señas de otros países.

En el año 1935, fue fundado el Instituto Venezolano de Ciegos y Sordomudos en la ciudad de Caracas, quien fue dirigido por el español Vicente Alnoriaga, lo que dio paso al nacimiento de una comunidad reducida de personas señantes, quienes fueron creando un código común entre ellos, a través de señas caseras aportadas por cada uno de ellos.

Once años después, nace la Escuela Taller de sordomudos, donde solamente participaban las personas con esa discapacidad, ya que se vio la necesidad de separar las personas ciegas de las personas sordomudas. Esta institución era dirigida por maestros oyentes españoles que manejaban la Lengua de Señas de España (LSE), se dice que la combinación de la L.S.E con el código desarrollado por las personas sordas en Venezuela dio lugar a la L.S.V.

Seguidamente, en el año 1950 se organizaron varios alumnos integrantes de la Escuela Taller de sordomudos y fundaron la Asociación de Sordomudos de Caracas. José Arquero Urbano, Inmigrante español, sordo, líder de la

comunidad sorda de Madrid, fue el director de dicha Asociación. Arquero trajo nuevas señas y con las existentes en el país, se reformo la Lengua de Señas Venezolana, reforma que lo hizo llamarse padre de L.S.V (anónimo, 2013)

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, le concede a la L.S.V., el derecho a su uso, según los siguientes artículos:

- Artículo 81: Además de darle el derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades, dignidad humana y condiciones laborales satisfactorias, reconoce el derecho de las personas Sordas a comunicarse y expresarse a través de la L.S.V.

- Artículo 101: Establece que las personas Sordas tienen el derecho de ser informadas en su lengua, a través de los medios televisivos, para ello deberán incorporar sub títulos y traducción a la Lengua de Señas en sus programas.

Por otra parte, la Ley Orgánica de Turismo reconoce el derecho de las personas con discapacidad a que participen de actividades de turismo y recreación, en su artículo 48:

Es una política de Estado orientada a garantizar a las personas que residen en el país el acceso al ejercicio del derecho al descanso, recreación y aprovechamiento del tiempo libre, en condiciones adecuadas de seguridad y comodidad, para contribuir con el desarrollo

del turismo, fundamentalmente entre las unidades familiares con menores niveles de ingresos, población de trabajadores, infantil y juvenil, adultas o adultos mayores, pueblos y comunidades indígenas, personas con alguna discapacidad (Ley Orgánica de Turismo, 2012)

Amparados en estas leyes, las personas Sordas, tienen ahora los mismos deberes y derechos de las personas Oyentes, ahora si dejaron de ser personas invisibles y están empezando a ser seres visibles, se están incluyendo y ellos están preparados para integrarse en la comunidad de oyentes, porque ahora se ven como personas y se sienten en igualdad de condiciones como cualquier otro ciudadano.

b) Bases teóricas

El protocolo

El término “protocolo” es definido de distintas maneras por los autores, ya que es muy complejo y más aún cuando solo se habla de teoría, según esto Marchesi (1993) expresa “cada autor de un libro sobre protocolo nos dará una definición diferente, y cuanto más teórico sea, más larga y más difícil de comprender será la explicación”(p.11). En estos términos se definirá cada concepto de la mejor forma posible y entendible para el lector.

El protocolo se puede definir como el conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que, junto a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos, rige la celebración de los actos oficiales, y en otros muchos casos, la celebración de los actos de carácter privado que toman como referencia todas estas disposiciones, usos, tradiciones y costumbres. Pero el protocolo

tiene que complementarse para cubrir todas las necesidades que requieren el conjunto de actividades que tienen lugar cuando en los actos oficiales se realizan otra serie de actividades que se deben regular y organizar.

Las actividades públicas que realizan las autoridades tienen más componentes que el mero protocolo. Por lo tanto hay que desarrollar otros conceptos que sirvan de complemento al campo del protocolo, y por ello surgen términos como etiqueta y ceremonial.

El protocolo es la razón de ser de esta investigación, ya que se busca una ampliación en el servicio de la brigada de protocolo. Se tiene que tener claro a que se refiere este término además de estar incorporado al glosario de L.S.V, para así saber cuál es la razón de este. Y de allí nacen los siguientes términos a desarrollar. En fin, se definen cada uno para saber la finalidad del servicio protocolar, así, posteriormente ser relacionados con la participación de las personas sordas.

Etiqueta es el ceremonial de los estilos, usos y costumbre que se debe guardar en las casas reales y en actos públicos solemnes o bien la ceremonia en la manera de tratarse las personas particulares o en actos de la vida privada, a diferencia de los usos de confianza o familiaridad. Según Marchesi (1992):

La etiqueta es aquella defensa con la cual nos rodeamos en sociedad para protegernos contra los desmanes no comprendidos en la ley. Un escudo contra los embates de los desvergonzados, los que hacen gala de poco tacto, los groseros... Una protección contra los obtusos y limitados que, por falta de dones y buen tacto, hacen que sus sentimientos y costumbres resulten insoportables. (p.15)

Al igual que el protocolo, este término está en el glosario, es de mucha importancia saber su significado, resaltando que va de la mano con el servicio protocolar y que debe ser entendido para su buen uso.

Ceremonial es el conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne. Entendido por ceremonial el ambiente, el aparato, la pompa, que deberán rodear los actos oficiales y solemnes. En sentido estricto, “protocolo” es el conjunto de reglas precisas que rigen el ceremonial.

Protocolo empresarial, es la forma precisa de interactuar con los miembros de una empresa, siguiendo un lineamiento de estilos de comunicación, presentación personal, imagen, respeto a su estructura organizacional, cortesía al teléfono, entre otros. Los integrantes de la empresa, ya sean nuevos ingresos o que tengan tiempo en ella, deben adaptar su comportamiento al estilo de conducta precisado por la empresa para responder de manera eficaz a la cultura de la organización.

Protocolo eclesiástico, el protocolo religioso reúne gran número de ceremonias y ritos. Todo los actos que se realizan en la iglesia son objeto de protocolo, como las bodas, primera comunión, bautizo, ofrendas; guiándose por un orden jerárquico dentro de ella.

Protocolo deportivo, se rige y se organiza como cualquier otro evento, que tiene como importancia la relación social, se debe tener en cuenta el lugar de celebración, planes de emergencia, seguridad, medios de comunicación, programación.

Protocolo universitario, rico en símbolos y ceremonias, ofrendas y condecoraciones, que van dirigido por un cuerpo protocolar único de la institución, y con características únicas.

Protocolo social, es ese que se frecuenta diariamente por las personas, al relacionarse entre sí, como los saludos, un apretón de mano o beso, expresión corporal y oral. Orden jerárquico, modales comunes y a la mesa.

Protocolo estructural: es aquel que se encarga de crear las estructuras necesarias para el óptimo desarrollo de un evento o un acto a celebrar, en el que aún no se aplica ningún tipo de formalidad.

Protocolo de gestión, sirve como ayuda para el protocolo estructural, ya que controla y lleva a cabo las acciones que se llevaran a cabo, es decir, la gestión humana que se muestra durante el desarrollo del acto o evento

Protocolo de atención o asesoramiento personal, es aquel que consiste en el desarrollo de actividades y responsabilidades, cuya finalidad es la atención completa e integral de la persona a quien se lo requiera. Esto se da cuando se tienen visitas de interés.

Accesibilidad.

Se puede decir que la accesibilidad es ese conjunto de características que deben poseer un entorno, producto o servicio para ser disfrutado y utilizado por cualquier tipo de persona, y más aún aquellas personas con discapacidad. Teniendo en cuenta, las condiciones favorables de confort, igualdad y seguridad.

La accesibilidad comprende tres formas básicas de actividad humana como lo es la movilidad, comunicación y comprensión, estas vistas como una limitación al existir barreras. La accesibilidad universal lleva la idea de que todo nuevo diseño se cree sin barrera alguna, y que todo aquello ya creado que posean barreras pueda ser cambiado o adaptado según sea el caso. “Universal” se refiere a que la condición de accesibilidad debe extenderse a todo bien, servicio, proceso y que todas las personas de cualquier edad o cualquier condición deben ser consideradas y aceptadas sin excepción.

En otro sentido, la eliminación de barreras se refiere únicamente a aquello que habiendo sido creado desde su origen con dichas barreras es necesario adaptarlo o modificarlo para así darle la accesibilidad adecuada, no obstante este no garantiza una solución óptima, ni una consideración global.

Todas las personas en el transcurso de su vida tiene que desempeñar importantes actividades y responsabilidades dentro de la comunidad, sin embargo, las personas con discapacidad en el afán de cumplir con estas responsabilidades se encuentran con un entorno lleno de barreras externas a la propia persona, que dificultan o impiden en su totalidad el desempeño de estas. La carencia de acceso y las barreras existentes en el entorno limitan la participación social y, en consecuencia, el ejercicio de las libertades fundamentales como el derecho a la educación, al trabajo, a la cultura, al servicio social y sanitario, y a la integridad personal, en mayor medida que las propias limitaciones funcionales.

Es necesario un cambio cualitativo en la accesibilidad, de pasar de una situación en la que las personas se tienen que adaptar al entorno sufriendo en muchas ocasiones de enormes dificultades, a una realidad donde sea el entorno el adapte a las necesidades y requerimiento de las personas. Se trata de una percepción sensible, para una ciudad humana, pensada para todas las personas.

Se tiene que hacer realidad la implementación de una verdadera arquitectura que satisfaga las necesidades de todas las personas, y que logre escenarios de convivencia y comunicación, que sean confortables, bellos y funcionales.

Centro Provincial de Enseñanza Media N° 68 (2012) Turismo accesible, una realidad posible. Argentina. URL:

<http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/neuquen/690/mapa.htm>

Turismo accesible.

En la actualidad, se debe tomar en cuenta el estilo a una “cultura del ocio”, en la cual el buen uso del tiempo libre posee mucha importancia para el bienestar psíquico, físico y social de las personas. Este disfrute del tiempo libre dirigido al turismo y la recreación, considera la accesibilidad para todas las personas sin discriminación.

El turismo accesible, entonces, involucra un turismo para todos y establece parámetros de inclusión y aceptación al respecto de las actividades recreativas, turísticas y culturales para personas con discapacidad o sin ellas, y su grupo familiar; como objetivo más importante proporcionar una auténtica y eficaz integración física, funcional y social de las personas con discapacidad, proyectando un futuro sin barreras que no limiten a estas personas en la búsqueda de esparcimiento y disfrute.

La relación entre accesibilidad y turismo involucra la planificación, diseño y desarrollo de actividades para el buen uso del tiempo libre de manera que puedan disfrutarlos todas las personas sin discriminación alguna. Es por esto

que el turismo accesible no es un turismo para personas con discapacidad sino para todas las personas en general.

Centro Provincial de Enseñanza Media N° 68 (2012) Turismo accesible, una realidad posible. Argentina.

URL: <http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/neuquen/690/turis01.htm>

El servicio de protocolo se relaciona en muchos aspectos con el turismo, uno de esos aspectos es la prestación de servicio, he aquí donde entra a jugar un rol importante el turismo accesible, ya que para prestar un servicio óptimo, es necesario adaptar las condiciones del entorno de acuerdo a las necesidades del cliente, es decir, que el turismo accesible influye directamente en el protocolo con la inclusión de todas las personas a este servicio sin discriminación así las personas con discapacidad.

Por qué el Turismo Accesible?

Existen dos razones fundamentales que sostienen la creación del turismo accesible. Una de ellas involucra un sentido de justicia social, es decir, igualdad en la sociedad, de solidaridad, de conciencia y sensibilidad; por otra parte sostiene la parte económica.

Las personas con discapacidad deben incluirse y ser parte de un grupo social e involucrarse al entorno que desea pertenecer, sin que existan barreras que les obstaculice o dificulten el desenvolvimiento normal de sus actividades y responsabilidades en su medio de vida social y física.

Un importante número de tratados internacionales, la Constitución de la república Bolivariana de Venezuela Nacional, leyes nacionales, y distintas normativas legales, implantan y garantizan las condiciones de igualdad de las personas con discapacidad sin discriminaciones, en el disfrute de sus derechos civiles y en el ejercicio de las actividades que desempeñan ¿No tiene acaso una persona anciana, una embarazada, un sordo, un niño pequeño o una persona con discapacidad a gozar de los atractivos naturales y culturales de un determinado lugar geográfico, si así lo quisiera? ¿No tiene derecho una persona con discapacidad a disfrutar de un juego de futbol? ¿No tiene derecho un ciego a disfrutar de las comodidades de un hotel?

Todas las personas con o sin discapacidad, posee el derecho de disfrutar a plenitud de la actividad turística y de todos los servicios y beneficio que esta ofrece, de igual forma gozar del descanso y confort que ayudan a preservar la salud integral de la persona, así como también suprimen las tensiones y preocupaciones laborales y sociales, así mismo habilitar la posibilidad de recrear los vínculos familiares. El buen uso del tiempo libre a través del turismo ayuda y permite mejorar la calidad de vida en los aspectos psicológicos, además de ayudar a abrir la mente a nuevas alternativas. El turismo posee la virtud de reencontrar a las personas consigo misma, o de presentar un contacto pleno con la naturaleza, pero siempre llevara a un cambio en las personas, a lo nuevo, a lo desconocido, a lo espectacular, a lo diferente, logrando así el crecimiento personal de los humanos.

En resumen, el turismo accesible es responsable de presentar justicia social para todas las personas con discapacidad, que a menudo se enfrentas con obstáculos, limitaciones y barreras físicas, sociales, políticas, culturales y comunicacionales, que suprimen las posibilidades del disfrute del tiempo

libre. Para las personas con discapacidad, el turismo accesible es la forma de hacer valer sus derechos de realización humana y dignidad como persona.

La otra razón para el por qué el turismo accesible, reside en la demanda de servicios turísticos y de esparcimiento por parte de las personas con discapacidad, lo cual conlleva a la atención de las mismas.

La Organización Mundial de Turismo previó para el año 2010 un constante incremento en el mercado turístico mundial. En tal sentido, las personas con discapacidad forman parte importante del mercado turístico en el aspecto económico y comercial, como demandantes de bienes y servicios turísticos. Es común creer que las personas con discapacidad son pocas, pero en verdad constituyen una fracción considerable de la sociedad y en consecuencia un porcentaje importante de la demanda turística. En Venezuela se reflejan un total de 907.694 de personas con discapacidad que vendría siendo el 3,67% de la población (Instituto Nacional de Estadística, 2007) según censo del 2001, paralelamente, existen otras cifras, como la emitida por la Organización Mundial de la Salud, (OMS, 2000) establece que las personas con discapacidad en Venezuela es de 2.370.000 personas, equivalente al 10% de la población.

En concordancia con lo anterior, se muestra la importancia en invertir y crear nuevas ideas, servicios y proyectos, como también planes estratégicos que contribuyan al fortalecimiento y desarrollo del turismo accesible, para así ampliar opciones de servicios de calidad para las personas con discapacidad, resaltando que es un buen motivo de negocio.

Centro Provincial de Enseñanza Media N° 68 (2012) Turismo accesible, una realidad posible. Argentina. URL:

<http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/neuquen/690/mapa.htm>

Lengua de Señas Venezolana.

Las personas Sordas, poseen algunas características de deducción de aprendizaje por lo general se manifiesta con un grado de sensibilidad en las señas, porque por medio de esa se encuentra la problemática de la enseñanza, que es la falta de apoyo de alguien que domine a la perfección la Lengua de Señas Venezolana y que enseñe la estructura como debe ser, respetando la gramática adecuada que posee el gesto.

Sordo o Sordera: según la Organización Mundial de la Salud (OMS) “una persona sorda es aquella que no es capaz de percibir los sonidos sin ayudas de aparatos amplificadores”. La sordera se refiere a un trastorno auditivo profundo que imposibilita la comunicación por medio del lenguaje hablado.

Comunidad de SORDOS: “Son grupo de personas que reúne características específicas que lo identifican, como una lengua o idioma, cultura e identidad” (Albornoz, 2007).

La Lengua de Señas posee una estructura gramatical como cualquier idioma, estas son las expresiones faciales, movimientos corporales y gestos para comunicarse.

Ver anexo n°1 (p.64)

El Lenguaje: Se puede decir que es una capacidad que tienen los seres humanos para comunicarse, por medio de métodos, ya sea gestual, oral, visual entre otros.

Lengua: es definido como un sistema o método de comunicación dirigido por una serie de normas gramaticales, posee elementos como lo son las palabras, oraciones, textos entre otros.

¿Cómo relacionarse con los Sordos?

- Hablarle siempre de frente, recordando que él estará leyendo sus labios. Recordando que no todas las personas sordas poseen esta habilidad.
- No sentirse incomodo en pedir que le repitan lo que no han entendido.
- Si no le comprenden a usted, repita el concepto cambiando las palabras. Algunas pueden ser desconocidas para las personas SORDAS.
- Modular claramente al hablar sin exagerar el movimiento labial.

Para los SORDOS le es muy difícil participar en una conversación de un grupo numeroso de oyentes. Porque no podrán mirar el movimiento de los labios de todos al mismo tiempo. Al estar preparado en la Lengua de Señas ayuda a interpretar la conversación y se hará más rápido. Hay que asegurarse siempre de que ambos (sordo e intérprete) han comprendido, repitiendo el tema cuantas veces sea necesario.

Zambrano, L.(2011) Propuesta educativa de atención integral al niño sordo.
URL: <http://www.slideshare.net/ludmilanzambrano/lsv>

Los grados de sordera

Las pruebas de descubrimiento permiten determinar el tipo de sordera como también es utilizado para determinar su importancia o grado

- Pérdida de audición leve o hipoacusia leve: No escucha la voz baja esta en (40 decibeles), Si escucha todos los sonidos familiares
- Pérdida de audición moderada o hipoacusia moderada: Todavía se perciben algunos sonidos familiares, pero pierde muchas palabras cuando le hablan normalmente ya que le cuesta oír palabras complejas.
- Hipoacúsicos con pérdida severa de audición: Solo escucha la voz alta, hay que hablarle cerca de la oreja. En este caso es sumamente difícil entablar una comunicación fluida porque sólo los sonidos fuertes pueden escuchar.
- Sordera profunda: No escucha nada cuando le hablan. Sólo percibe vibraciones sensoriales, lo que le dificulta escuchar cualquier cosa, sonidos distorsionados.

- Sordera total (cifosis): La pérdida total de la audición (120 dB) No se percibe el sonido. Ver anexo n°2 (p.66)

Decibel (dB): es la unidad de medición relativa utilizada en acústica para expresar la relación entre dos magnitudes; la magnitud que se estudia y la magnitud de referencia.

Es importante manejar a la perfección todo lo relacionado con la cultura sorda para así poder contribuir con la desaparición de las barreras comunicacionales entre la sociedad y las personas sordas. También, es un preámbulo de cómo se debe tratar de comunicar con estas personas, sabiendo identificar que condición posee (grado de sordera) para así saber como comunicarnos de manera eficaz.

Paralelamente, se hace referencia a la Lengua de Señas Venezolana ya que la propuesta está inmersa en este contexto y es la manera más conveniente y oportuna de comunicarnos con las personas sordas.

Aspas Córdoba (2005) La sordera y las personas sordas. URL: <http://www.aspascordoba.org/itipos.htm>

Acuñamiento: se trata de crear una frase o expresión que obtenga cierta popularidad o pase a ser parte de la lengua común. The Free Dictionary (2013) URL: <http://es.thefreedictionary.com/acu%C3%B1ado>

FASE IV

4. Marco Metodológico

a) Tipo y diseño de la investigación

Esta investigación es guiada por un diseño de investigación de tipo documental, ya que toda la investigación se realizó estudiando e indagando trabajos e investigaciones previas referentes al tema al igual que artículos bibliográficos, libros, direcciones electrónicas y leyes pertinentes con el propósito de ampliar, profundizar el conocimiento y realizar el análisis propio del autor a través de una matriz FODA, la importancia que tienen las personas sordas para la brigada de protocolo del Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos.

En el mismo orden de ideas, Hernández (2006) define:

Se entiende por investigación documental, el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y en general, en el pensamiento del autor (...)presentación de nuevas teorías, conceptualizaciones o modelos interpretativos originales del autor, a partir del análisis crítico de la información empírica y teorías existente.(p.20)

b) Población y muestra

Todos los libros, artículos, documentos y publicaciones (escritas y electrónicas) que se encuentran en la biblioteca y que facilitaron la División de investigación, postgrado, extensión y producción de la institución forman parte de la población en esta investigación, ya que de ellos se requiere estudiar sus características y comportamiento para desarrollar a plenitud esta investigación y así darle solución al problema. Según Ramírez (1999) define:

El termino población en estudio es un concepto más delimitado. Reúne, tal como el universo, al individuo, objetos, que pertenecen a una misma clase por poseer características similares, pero con la diferencia que se refiere a un conjunto limitado por el ámbito del estudio a realizar. (p.36)

De igual forma, se seleccionó la muestra, quien la comprende, tres tesis de grado realizadas por los estudiantes del CUHELAV y estudiantes de otras universidades, las cuales son: Navarro. Y (2008) "Diseño de un cuerpo de protocolo para el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos", Hernández. C (2005) "El protocolo como asignatura oficial para la formación del T.S.U en Hotelería y servicios de la hospitalidad en el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos", Morales. A (2008) "La comunidad sorda de caracas: una narrativa sobre su mundo". Universidad Pedagógica Experimental libertador; dos libros de protocolo que son: Marchesi. M (1992) "El protocolo hoy" y McCloskey. M (2001) "Etiqueta para profesionales" y seis páginas electrónicas referentes a la actividad

protocolar, turismo accesible, cultura sorda y personas con discapacidad: www.slideshare.net, www.cienciaensenas.org, www.wikipedia.com, www.jaenaccesible.org, www.euroresidentes.com y www.aspascordoba.org todos estos brindando la información necesaria. Ramírez (1999) define "... han generalizado las investigaciones a través del estudio de muestras tomadas de las poblaciones en estudio, con el fin de generalizar los resultados de las ultimas; es decir, estudiar un subconjunto de la población e inferir a esta los resultados obtenidos" (p.36).

Técnicas e instrumentos de recolección de la información

La técnica de recolección de información aplicadas para esta investigación fue; el análisis documental, ya que se hizo una investigación exhaustiva en artículos, documentos, libros, tesis y reportajes electrónicos, en tal sentido Arias (2012) define lo siguiente "Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información" (p.42)

En este orden de ideas el mismo autor explica:

(...) la aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser guardada en un medio material de manera que los datos puedan ser recuperados, procesados, analizados e interpretados posteriormente. A dicho soporte se le denomina instrumento. Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo, o formato en papel o digital, que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.

En tal sentido el instrumento utilizado en la investigación para el almacenamiento de datos obtenidos a través de la documentación es una Matriz F.O.D.A, la cual nos muestra las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, del tema en estudio, para así analizar la importancia que tiene la Lengua de Señas Venezolanas para la brigada de protocolo del Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos. El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados (...) Tenemos un objetivo, convertir los datos del universo (según lo percibimos) en información, procesada y lista para la toma de decisiones (Glagovsky, 2011)

FASE V

5. Diagnostico que sustenta la información

Matriz F.O.D.A, del CUHELAV para analizar la importancia que tiene la Lengua de Seña Venezolanas para el área de protocolo, entonces así poder proponer una solución.

FORTALEZAS

- Cuenta con personal docente en la nómina institucional, el Lic. Borys Fernández quien haría los entrenamientos y haría la interpretación de la terminología de protocolo.
- Cuenta con el espacio físico para realizar las inducciones y entrenamiento de LSV.
- Cuenta con los equipos tecnológicos.
- Adaptación a la variación.
- Experiencia en la prestación del servicio protocolar.
- Programa de sensibilización y formación de Lengua de Señas Venezolana.

OPORTUNIDADES

- Cumplir con la ley de inclusión de personas con discapacidad en instituciones y empresas.
- Le da la oportunidad a la comunidad de deficiencias auditivas de tener acceso a cualquier tipo de eventos.
- Participar en programas de autogestión al abrirse otro campo de ingresos como los del turismo accesible.
- Que el personal de la brigada de protocolo Tenga herramienta para entender y atender a la comunidad sorda.
- Que la brigada de protocolo, consolide a Institución como promotora del turismo accesible.
- Posible integración de las personas Sordas a la brigada.

DEBILIDADES

- Los integrantes de la brigada no están en plena disposición para realizar los entrenamientos y aprendizaje de L.S.V por su horario de clases.
- La brigada de protocolo del CUHELAV no posee el manejo de L.S.V

AMENAZAS

- Desconocimiento de los oyentes de la cultura sorda ,de su LSV y del turismo accesible.
- Se perderá la oportunidad de lograr la inclusión de las personas sordas en eventos sociales.

a) Presentación, análisis y discusión de los resultados

En la matriz que se presentó anteriormente se muestran cuatro aspectos que haciendo un análisis documental y crítico de ellas se puede observar la importancia que tienen las personas sordas para la brigada de protocolo y para el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos, en tal sentido se muestra aspectos adicionales que pueden ser objetos de estudio en investigaciones futuras.

La investigación arroja que la importancia más relevante como primer aspecto es la inclusión de las personas sordas a la interactividad social con los oyentes, especialmente en eventos institucionales y sociales, esto se debe a que, no por que dichas personas tengan alguna discapacidad, los hacen menos que las personas convencionales. En tal sentido, se expresa de manera contundente la participación de personas con discapacidad mediante el turismo accesible.

El segundo aspecto, es de suma importancia que el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos cumpla con los requisitos de inclusión e igualdad exigidos por las leyes venezolanas para estar en cumplimiento con ellas, dichas leyes que promulgan la no discriminación de personas con discapacidad, incluyéndolas en programas especiales, laborales y participativos.

En tercer plano, se estaría ampliando la calidad del servicio prestado por parte de la brigada de protocolo del CUHELAV, contribuyendo al auto financiamiento de la misma, por medio de ventas de espacios u organizaciones de eventos especiales para las personas sordas, ya que en cualquier tipo de eventos puede participar las personas con discapacidad

auditiva, aumentando el número de asistentes a tales eventos, cabe acotar que dicha importancia también abriría paso a eventos relacionados específicamente a la cultura sorda.

Como último aspecto, la posición del Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos como promotor e impulsador del desarrollo del turismo accesible en sus instalaciones, pasa a ser de gran importancia para proyectos nacionales futuros en la búsqueda de la economía y sensibilización turística. Cabe destacar, que no se descarta el ingreso de personas sordas a la brigada oficial de protocolo del CUHELAV.

Paralelamente, se observa que el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos dispone de los recursos, humanos, físicos y tecnológicos para desarrollar proyectos o propuestas dirigidas a la LSV. No obstante, todo esto se ve arriesgado por la aceptación que le daría la sociedad al turismo accesible, al no estar sensibilizada con la cultura sorda, tomando en cuenta que no toda la sociedad conoce de este nuevo proceso en el mundo del servicio, es por ello que por medio de esta investigación se sensibilizará a la comunidad oyente, además de dejar un aporte para el aprendizaje de la cultura sorda y la L.S.V.

FASE VI

6. Propuesta de modelo, estrategias, metodologías, entre otros.

a) Presentación de la propuesta

La propuesta que se expresa en esta investigación es, “Terminología básica de protocolo en Lengua de Señas Venezolana para el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos” mediante un glosario de términos básicos de protocolo llevado a la Lengua de Señas Venezolana con su acuñamiento en la comunidad sorda, que serán mostrados digitalmente a través de un video.

Dicha propuesta busca prestar un servicio protocolar óptimo para las personas sordas en cada evento que realicen o participen, para así romper las barreras comunicacionales y fomentar el turismo accesible en dicha casa de estudio. Al igual se busca dejar por medio del video una especie de entrenamiento o inducción para investigaciones futuras o cuando se necesite de este.

b) Justificación

El colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos es una de las instituciones pilar en la incorporación del turismo accesible en el estado Mérida, al estar desarrollando un proyecto de sensibilización y formación en Lengua de Señas Venezolana, es por eso que se hace esta propuesta, para seguir impulsando la integración de la cultura sorda en la institución. En el mismo sentido, se hace necesario la aplicación de terminología básica en Lengua de Señas Venezolana para el servicio de protocolo, y así, poder brindarle a las personas sordas un servicio de calidad sin limitaciones ni discriminación alguna.

c) Objetivos de la propuesta

Objetivo general:

- Diseñar un glosario de terminología básica de protocolo en Lengua de Señas Venezolana el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos.

Objetivos específicos:

- Preparar al personal de la brigada de protocolo en relación con la terminología básica en Lengua de Señas Venezolana.
- Suministrar material de apoyo a través del video de Lengua de Señas Venezolana al CUHELAV
- Considerar la inclusión de las personas sordas en la brigada de protocolo.

Estructura y descripción de la propuesta

La propuesta la comprenden dos pasos: en primer lugar se diseña un glosario de términos básicos sobre protocolo en una lista organizada y luego se procede a traducirlo en un video donde se muestra cada término bien explícito en L.S.V, este video será de gran ayuda para prestar el servicio de protocolo a personas sordas.

Los estudiantes o personas que soliciten aprender esta terminología deben ver el video y al mismo tiempo visualizar el glosario de términos para ubicarse en el contexto.

Glosario de terminología básica de protocolo

- Protocolo: proceso tradicional que desarrolla e investiga actos públicos.
- Precedencia: orden de espacios de los participantes del evento.
- Ceremonial: serie de formas para actos solemnes.
- Presidencia: puesto de honor en todo acto que llame la atención del público.
- Etiqueta: serie de formas para relaciones solemnes.
- Peinado: arreglo de los invitados en lista por orden jerárquico.
- Cortesía: es la unión de respeto con tolerancia, amabilidad y afabilidad.
- Bienvenida: recibimiento de los invitados.

- Anfitrión: es aquel que se encarga de dirigir el evento, darle bienvenida y clausura.
- Edecán: encargado del desarrollo del acto.
- Condecoraciones: es la alta dignidad honorífica, es decir, persona de honor a la nación, dado por jefe de estado a personas o instituciones.
- Cronograma: correspondencia entre espacio-tiempo de un acto.
- Tratamiento: es la manera personalizada que se debe tratar a las personas distinguidas.
- Acto: dirección, organización y desarrollo de eventos públicos.
- Derecho gremial: reconocimiento jurídico por mérito de la comunidad.
- Evento: celebraciones públicas.
- Logística: encargada de todo el desarrollo del acto.
- Ofrenda: ofrecimiento en agradecimiento de alguna cosa.
- Servicio: la actividad que se presta en el acto.
- Invitado: participante especial del acto.

Viabilidad

La propuesta presenta un sustento a la hora de definir su viabilidad ya que el CUHELAV cuenta con el recurso humano para la implementación de esta, como lo son la planta estudiantil y el Lic. Borys Fernández quien es el encargado del programa de Lengua de Señas Venezolana en la institución. También cuenta con el equipo electrónico y manual adecuado para las inducciones y sensibilización. Además cabe destacar, que cuenta con el espacio físico para desarrollar la propuesta, sin duda es una propuesta viable para su implementación.

En tal sentido, cabe acotar, que no se es necesario tener recursos financieros ya que la propuesta no presenta valor monetario alguno, solo valor humano. Y para finalizar, la propuesta está diseñada para captar la aceptación de la comunidad en general ya que la representa y la integra al mismo tiempo.

Conclusión

El turismo accesible es parte fundamental en la carrera de Hotelería y servicios de la Hospitalidad para el disfrute de los servicios por parte de todas las personas sin exclusión, he allí, donde entran las personas discapacitadas en el mundo del servicio, lo que hace necesario que el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos adopte tal aspecto de la actividad turística, de acuerdo a esto se plantea la propuesta que si bien es sencilla y básica, abre las puertas a las personas sordas al servicio de protocolo, concluyendo así, que la Lengua de Señas Venezolana es de importancia significativa dentro de la institución y en la sociedad. Se puede decir que se cumplió con el objetivo de la investigación y que esta investigación trasciende en el tiempo para investigaciones y propuestas futuras en el tema.

Recomendaciones

Se recomienda que para el fin que sea utilizado esta terminología básica de protocolo en Lengua de Señas Venezolana, se haga una inducción de L.S.V básica a la persona(s) para poder manejar de forma adecuada y eficaz este aporte.

Bibliografía

Marchesi. M (1992) “El protocolo hoy”

McCloskey. M (2001) “Etiqueta para profesionales”

Navarro. Y (2008) “Diseño de un cuerpo de protocolo para el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos” . Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos.

Hernández. C (2005) “El protocolo como asignatura oficial para la formación del T.S.U en Hotelería y servicios de la hospitalidad en el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos”. Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos.

Hernández , M (2012), Manual de Trabajo de Grados de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Caracas: Editorial Pedagógica de Venezuela

Puente. Y (2012). IV Encuentro Internacional de formación docente en leguas modernas , La legua de señas Venezolana

Zambrano, L.(2011) Propuesta educativa de atención integral al niño sordo.
URL: <http://www.slideshare.net/ludmilanzambrano/lsv>

URL: <http://www.cienciaensenas.org>

Morales. A (2008) “La comunidad sorda de caracas: una narrativa sobre su mundo”. Universidad Pedagógica Experimental libertador.

Hurtado. J (2005) “Como formular objetivos de investigación”. Instituto Universitario de Tecnología “José Antonio Anzoátegui”.

URL: www.hotelescuela.org.ve

URL: www.euroresidentes.com/protocolo

Ley Nacional de Turismo Accesible (2002). Argentina

Ley para las Personas con Discapacidad (2007). Venezuela

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Ley Orgánica de Turismo (2012). Venezuela

Hernández. J (2013) “Turismo Accesible, igualdad de oportunidades).
















Recuperado URL: <http://www.slideshare.net/JAZsol/turismo-accesible-17270270>















Centro de Investigaciones Turísticas (2012). Plan estratégico nacional de turismo. Venezuela

Wikipedia la enciclopedia libre (2012) “Lengua de señas Venezolana” URL: www.wikipedia.com

Anexos

ALFABETO DACTILOLÓGICO

				
A	B	C	D	E
				
F	G	H	I	J
				
K	L	LL	M	N

 Ñ	 O	 P	 Q	 R
 RR	 S	 T	 U	 V
 W	 X	 Y	 Z	