

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA.
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO “LUÍS BELTRÁN PRIETO FIGUEROA”**

**LA COMUNICACIÓN: UNA VISIÓN FENOMENOLÓGICA GERENCIAL
DESDE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA**

Trabajo presentado como requisito parcial para optar
al Grado de Magister en Educación
Mención Gerencia Educacional

Autor: Carina Lucena
Tutor: Alfredo Lucena

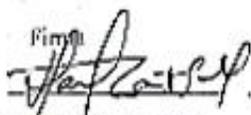
Barquisimeto, Noviembre del 2018

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO DE BARQUISIMETO

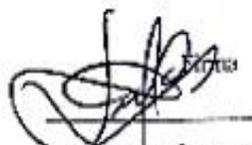
LA COMUNICACIÓN: UNA VISIÓN FENOMENOLÓGICA GERENCIAL
DESDE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

Por: Carini María Lucena Navea

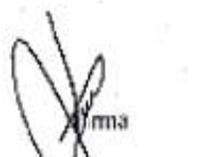
Trabajo de Grado de Especialización (o de Maestría o Tesis Doctoral) aprobado(a),
en nombre de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, por el siguiente
Jurado, en la ciudad de Barquisimeto a los 22 días del mes de Noviembre de 2018.

Firma


Dr. Manuel Ramírez
C.I. 11.426.433

Firma


Dr. Jacinto Contreras
C.I. 4.976.484

Firma


Dr. Alfredo Lucena
C.I. 3.087.690

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme vivir, darme la sabiduría necesaria.

A mis padres, por ser ejemplo de consagración, compromiso y amor.

A mi esposo, por ser mi apoyo y valor constante de ánimo y empeño.

A mi hijo, por tenerme la paciencia necesaria.

A mi amigas: Mary, Zeolimar, Arisbelly por estar siempre a mi lado.

A mi tutor, por su apoyo y tiempo incondicional.

A mis informantes, por tomar parte de su tiempo y dedicármelo.

A todos los que me hicieron posible que lo lograra.

A todos aquellos que participaron en la culminación de esta meta.

Gracias.

RECONOCIMIENTO

*Reconozco de manera responsable al apoyo significativo de mí tutor **Alfredo Lucena** y la casa de estudios **UPEL IPB**, por darme la oportunidad de instruirme. A partir de la capacidad de relacionarnos con nuestro entorno y reconocer en el otro la influencia en ayudarnos se prescribe satisfactoriamente lo que somos.*

Cuando te encuentras con alguien, recuerda que se trata de un encuentro santo. Tal como lo consideras a él, así te consideras a ti mismo. Tal como lo trates, así te trataras a ti mismo. Tal como pienses de él, así pensaras de ti mismo. Nunca te olvides de esto, pues en tus semejantes o bien te encuentras a ti mismo o bien te pierdes a ti mismo.

Un curso de milagros.

ÍNDICE GENERAL

	pp.
AGRADECIMIENTO	iv
RECONOCIMIENTO	v
LISTA DE CUADROS.....	ix
LISTA DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
 MOMENTO	
I INQUIETUD GENERADORA DEL ESTUDIO.....	5
Intencionalidades del Estudio	11
Relevancia del Estudio.....	12
II PRIMEROS PASOS INVESTIGATIVOS	14
Teorías que nos acercan a las referencias.....	18
La Comunicación	18
Programación Neurolingüística.....	21
III EN VÍAS AL ASPECTO FILOSÓFICO.....	30
Posición Ontológica.....	30
Posición Epistemológica	31
Recorrido Metodológico.....	32
Fenomenología.....	33
Etapas del Método Fenomenológico.....	34
Etapas Descriptiva	34
Etapas Estructural.....	35
Etapas de Discusión de los hallazgos	36
Escenario de la Investigación.....	37
Selección de los Actores Sociales.....	38
Técnicas de recolección de la información	39
Categorización y Triangulación	40
IV INTERPRETACIÓN Y SIGNIFICADO DE LA INFORMACIÓN.....	42
Sistematización del proceso de Codificación y Categorización	42
V CONSTRUCTO TEÓRICO: EL PROCESO COMUNICACIONAL CON UNA VISIÓN FENOMENOLÓGICA GERENCIAL DESDE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA	63
Consideraciones Ontológicas, Epistémicas y Metodológicas del Constructo ...	70
Dimensión Ontológica	70
Dimensión Epistemológica	71
Dimensión Metodológica	72

Reflexiones Conclusivas	74
REFERENCIAS.....	78
ANEXOS	82
CURRÍCULUM VITAE	116

LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp. pp.
1	Preferencias sensoriales y comportamiento.....	24
2	Etapa de la Discusión de los Resultados en el Método Fenomenológico	37
3	Categorías emergentes y sus respectivas subcategorías.....	43
4	Análisis e Interpretación de la Información.....	44
5	Análisis e Interpretación de la Información.....	45
6	Análisis e Interpretación de la Información.....	48
7	Análisis e Interpretación de la Información.....	52
8	Análisis e Interpretación de la Información.....	54
9	Análisis e Interpretación de la Información.....	56
10	Análisis e Interpretación de la Información.....	59
11	Análisis e Interpretación de la Información.....	61

LISTA DE GRÁFICOS

GRAFICO		pp. pp.
1	Presentación: Categoría Importancia de la Comunicación. Subcategoría Escucha Activa.....	45
2	Presentación: Categoría Importancia de la Comunicación. Subcategoría Comunicación Gestual.....	47
3	Presentación: Categoría Gerente Comunicador. Subcategoría Relaciones Laborales.....	49
4	Presentación: Categoría Gerente Comunicador. Subcategoría Comunicación Unidireccional.....	51
5	Presentación: Categoría Gerente Comunicador. Subcategoría Comunicación Asertiva.....	53
6	Presentación: Categoría Programación Neurolingüística. Subcategoría Barreras Comunicacionales.....	55
7	Presentación: Categoría Programación Neurolingüística. Subcategoría Comunicación Ineficaz.....	57
8	Presentación: Categoría Programación Neurolingüística. Subcategoría Canales de Comunicación.....	59
9	Presentación: Categoría Programación Neurolingüística. Subcategoría Comunicación Vs Tecnología.....	62
10	Presentación: Categoría y Sub Categorías y sus Dimensiones Epistémicas, Ontológica, Metodológica vistas desde la Programación Neurolingüística desde la gerencia.....	74

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
INSTITUTO PEDAGÓGICO “LUÍS BELTRÁN PRIETO FIGUEROA”**
Grado de Magister en Educación Línea de Investigación: Comportamiento
Organizacional y Productividad

**LA COMUNICACIÓN UNA VISIÓN FENOMENOLÓGICA GERENCIAL
DESDE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA**

Autor:CarinaLucena
Tutor: Alfredo Lucena
Fecha:Noviembre2018

RESUMEN

La presente investigación es un estudio bajo el Paradigma interpretativo, enfocado en el método fenomenológico apoyado en la hermenéutica propuesto por Heidegger con un tipo de investigación Cualitativa. La misma se realizó en el L.B. “Egidio Montesinos” de Carora estado Lara y su intencionalidad fue generar un corpus teórico relacionado con la visión fenomenológica gerencial tomando en cuenta la voz de los informantes clave desde la programación neurolingüística. La selección de éstos se realizó con un propósito definido y a través de una muestra criterial. Para la recolección de la información utilicé la técnica de entrevistas a profundidad. El análisis de la información se hizo mediante la categorización, partiendo de las expresiones dadas por los actores que experimentan el fenómeno en estudio, lo que direccionó el camino a transitar durante la investigación; finalmente generé el constructo teórico a partir de contrastar las expresiones de cada actor, la postura de los investigadores y los aportes teóricos de varios autores que han estudiado esta temática. Uno de los hallazgos fundamentales es que el proceso comunicacional es sumamente complejo cuando no se da de manera horizontal; por lo tanto, todo gerente debe aprender a cultivar las estrategias y aplicar las herramientas de la programación neurolingüística.

Descriptores: Comunicación, Gerencia, Programación Neurolingüística

INTRODUCCIÓN

Donde hay vida, hay necesariamente comunicación. Sin embargo, ésta no exige la mayoría de las veces el uso de lenguaje facultad propia de los seres humanos; es posible por diversos medios entre distintos niveles, para poder intercambiar mensajes entre un todo de personas conviviendo en un recinto. Es necesario ver como en un entorno que es primordial contar con una comunicación fluida, es muchas veces lo contrario.

En a las diversas vicisitudes, es recomendable a todos los docentes mucho más en a la alta gerencia que hacen vida en la institución “Egidio Montesinos” la utilización diaria de la programación neurolingüística, puesto que la misma aborda la comunicación como uno de los motores esenciales de manejar la interacción con sus personal en general en aras de mejorar las nuevas formas de innovar de llevar a cabo los consejos docentes, de forma que se puedan desarrollar reuniones en pro del cuerpo estudiantil y puedan lograrse cambios significativos entre el personal (Docente, Administrativo, obrero), con docentes promotores de encontrar asertividad en cada uno de los eventos escolares planificados, esto indica un crecimiento holístico de quienes integran el personal de la institución.

Es recomendable que al iniciar los Consejos Docentes el gerente conciba un propósito enmarcado en la parte dialógica de técnicas gerenciales variadas de socialización relacionadas con la programación neurolingüística de habilidades comunicativas para que el conjunto de profesores pueda poseer al dirigir una gran cantidad de personas y a su vez pueda enfrentar los desafíos del Siglo XXI, elevando su nivel de desempeño laboral para el logro de la eficiencia institucional y así, a través de técnicas de programación neurolingüística cambiar los viejos paradigmas de transmisores simplemente de conocimientos o cumplimiento de órdenes que bajo su esencia no se cumplen de la mejor forma.

Ahora bien según el autor Vásquez (2009), menciona que la programación neurolingüística, “proporciona formas prácticas para mejorar, ofrecer ideas y

desarrollar habilidades perfeccionando o cambiando la conducta de las personas” (pag.89). De esta forma se puede resultar al respecto, que en la comunicación lo más relevante es la forma de cómo manejamos el lenguaje, donde se cambian su disposición de forma profunda y superficial; al utilizar las palabras que se puedan adecuar a las personas en las diversas situaciones que no toca vivir a cada momento. Sin embargo, en el ámbito gerencial educativo, el directivo presenta ciertas debilidades que afectan la comunicación que no llega de manera efectiva a la persona a quien va dirigida.

El propósito primordial radica en el uso de técnicas de PNL, que pueden facilitar el proceso de comunicación efectiva, a continuación es ver la gerencia desde algunas herramientas del PNL que podrá facilitar la misma:

Predominio comunicativo del gerente. Con la aplicación de la PNL, la influencia de la comunicación gerencial plantea que cuanto mayor sea la cantidad de información transmitida, más rico será el contexto en que nos movemos. En los consejos educativos es un aspecto como todo aquello que es importante saber para tener un propósito cercano a la exactitud, a los mensajes que se reciben en la comunicación, para dar sentido a lo que se quiere dar a conocer en un determinado momento.

En este sentido Benjamín (2007), plantea que “el gran secreto del éxito en la conversación es escuchar mucho y nunca pretender que se sabe” (pag.50). Es así la como la persona, piensa y dice cosas en una determinada situación, pero si habla sin oír al otro, si no está atento tanto al propio razonamiento de lo que dice como suele suceder la mayoría de las veces en los consejos, decisiones tomadas a raíz de la alta gerencia sin escuchar al resto de docentes que están directamente ligados a situaciones; puede ocasionar esto un gran error, salvable con solo considerar el razonamiento ajeno.

Dominio corporala través de este dominio la comunicación se ve influenciada por lo que quiera transmitir el grupo, por el mensaje que quiera dar a conocer, la simbolización que va a manejar para poder influenciar al otro. La forma de mostrar lo que se quiere transmitir del dominio corporal pasa por la motricidad expresiva y sus

diferentes componentes: la movilización corporal, el espacio, el tiempo, la energía y la relación entre las personas, no permanecer del lado de una mesa, o delante de su público, muévete y has ponerte en los pies del otro. Es aquí donde el gerente como el personal a su cargo, al comunicarse de manera efectiva utilizar diferentes elementos de esta motricidad para manifestar su mensaje (orden), según Mendoza (2009) es “atraer sus ojos y tocarles el corazón” (pag.89) lo que quiere dar a entender y lo que quiere lograr dentro de la organización utilizar diferentes elementos de esta motricidad para manifestar su mensaje, lo que quiere dar a entender y lo que quiere lograr dentro de la organización.

El director debe contar con un buen dominio corporal para poder llegar a su personal sin tornarse dominante lograr una comunicación fluida. Haciendo uso también de los Sistemas de Representación Neurolingüísticas, permitirá en su mayor medida el buen desempeño de la actividad comunicacional que se requiere en los consejos educativos docentes. Dentro de los sistemas de representación que suelen manifestarse comúnmente, son alguno de ellos:

Según Escalona (2009), menciona que el rapport, es el fenómeno en el que dos o más personas sienten que están en “sintonía” psicológica y emocional (simpatía), porque se sienten similares o se relacionan bien entre sí. La teoría del rapport incluye tres componentes conductuales: atención mutua, positividad mutua y coordinación. En el momento de escuchar a sus subordinados el director debe colocarse en sintonía con su personal porque son muchas las situaciones que lo aquejan hoy en día.

El anclaje según Mendoza (2009) "un proceso mediante el cual, los estados emocionales tienen una influencia poderosa y penetrante en el pensamiento y el comportamiento." (pag.92). Es considerado la forma más fácil de aprender a utilizar los anclajes PNL por ejemplo, en la programación neurolingüística, la mayoría de la gente usa un sentido específico para la mayoría de sus anclajes (generalmente el tacto) simplemente porque es la forma más fácil de volver a acceder a un estado específico (alegría, motivación) Por esa razón, se puede utilizar el tacto para crear su propio anclaje PNL positivo. En las conversaciones que se tienen alrededor del

consejo resulta práctico utilizar esta técnica, mediante situaciones que probablemente pueda entender a su personal a cargo.

De manera tal así lo cita el autor López (2003), con el reencuadre:

“estrategia utilizada en la programación neurolingüística para modificar el marco de referencia, según la experiencia de vida que se tenga, es decir, aprender a ubicar el marco posible de referencia a través del recuerdo como la imaginación, con la intención de cambiar el significado de ese marco de referencia, en consecuencia también se cambia el estado emocional, las respuestas y las conductas de las personas”.

Debido a que cada persona adapta las situaciones sucedidas a sus pensamientos y patrones de conductas que son denominados paradigmas es decir, en las reuniones se puede implementar dicha técnica para romper viejas estructuras de pensamiento, de forma que en determinada situación se altere el curso de las conversaciones solo a órdenes que muchas veces ya cae de forma pesada y tajante a los que escuchan. Pretendo dar a conocer como se da la comunicación desde cada momento: pasando un vistazo por cada uno de los que conforman mi investigación: I Momento se desarrolla la inquietud generadora, II Momento (Primeros pasos investigativos), III Momento (En vías del aspecto filosófico), IV Momento interpretación y significado de la información sistematización del proceso de codificación y categorización, V Momento constructo teórico: el proceso comunicacional con una visión fenomenológica gerencial desde la programación neurolingüística

Cada instante con particularidad diferente que hace llevar a las mediaciones de la institución educativa Liceo Bolivariano “Egidio Montesinos”, dando una ojeada en el proceso de la comunicación entre las personas que se encuentran en dicho recinto con su fenómeno en medio de la situación país latente.

MOMENTO I

INQUIETUD GENERADORA DEL ESTUDIO

La educación es un proceso inherente en la formación de todos los ciudadanos desde cualquier parte del mundo, por ende facilitará una manera de vivir en un sociedad con normas que establecidas en el marco universal; representa la influencia ordenada y voluntaria ejercida sobre una persona para formarle o desarrollarle, y a través de ella transmitir conocimientos, lo que constituye un ingrediente fundamental en la vida del ser humano y de la sociedad, dándole vida a la cultura, como herramienta que permita al espíritu humano asimilar y florecer múltiples caminos para su desarrollo.

De acuerdo a lo planteado entiendo que la educación se puede convertir en el recurso más idóneo y el eje rector de todo desarrollo y renovación social. Es así como la enseñanza estará sujeta a cambios que permitan adecuarla a las condiciones de la sociedad a quien ella se debe, es por esto que en los actuales momentos la educación pretende buscar cambios significativos, según lo contemplado Ministerio del Poder Popular para la Educación en el Diseño Curricular del Sistema Educativo Bolivariano (2009), menciona:

La educación venezolana viene presentado una serie de cambios, los cuales influyen en todos los ámbitos de la vida humana, se evidencian transformaciones desde el nivel de educación inicial hasta el subsistema de educación universitaria (pag25).

Indudablemente que este Diseño Curricular, busca según los requerimientos del momento, mejorar la calidad educativa, como lo contempla la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), en su artículo 103, que reza; “toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad, permanente, en igualdad

de condiciones y oportunidades”, por consiguiente, perseguir este deber amerita que la educación sea considerada como un proceso en el cual los docentes, tengan la responsabilidad de idear y propiciar el aprendizaje.; para ello, debe motivar al estudiante para que éste se apropie de su formación, al permitir de tal forma, el desarrollo integral de lo aprendido, con la ayuda y participación de todos los actores que hacen vida en las instituciones educativas.

Así como lo afirma Parra (2011) el aula es un espacio de interacción para la función socializadora, el estudiante aprende en la medida que el docente en el aula, como orientador, promueve el aprendizaje significativo, a partir de experiencias de reflexión y aplicación de estrategias que le permitan la construcción del conocimiento y el profesor orientador atenderá la calidad y diversidad de las experiencias sociales.

Es necesario destacar que en cada recinto educativo, se vive una realidad diferente, con necesidades y condiciones que al parecer no propician un desarrollo holístico, por lo que la educación juega un papel fundamental, de allí la importancia del buen funcionamiento de las instituciones educativas; en ellas se gesta el proceso formativo del estudiante, al buscar el desarrollo integral y a su vez explotar las habilidades y destrezas, para ofrecerle oportunidades que le permitan definir su inclinación y vocación dentro de la sociedad según lo contemplado en la en Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su artículo 106.

Esto se observa en el campo educativo donde laboro, allí existen debilidades de diversa índole como la falta de organización interna, en su mayoría por problemas de comunicación entre los miembros de la familia “Egidio Montesinos”, lo cual conlleva a una mala praxis comunicacional, para llegar entenderse dentro de la institución, dejando así, que el tren directivo se entienda con todo el personal.

Por lo tanto, pareciera necesario, para el momento histórico que vive nuestro país que las instituciones de todos los niveles educativos, en especial de educación media, presenten un buen funcionamiento en toda la organización, desarrollen actividades multidisciplinarias que contribuyan a la buena gestión educativa; ésta lleva implícitas actividades del quehacer diario que le son propias a las organizaciones. Manes (1999) afirma que la gerencia de la institución educativa

implica orientar y conducir la labor docente y administrativa de la escuela y sus relaciones con el entorno, por lo que es necesario disponer de habilidades que permitan llegar a todos los actores del proceso educativo: docentes, estudiantes, administrativos, padres, representantes y comunidad en general.

Esta afirmación hace ver que hay que disponer de ciertas habilidades, lo que podría entender que una de éstas serían las destrezas comunicacionales como papel primordial en las relaciones de los actores involucrados con el avance educativo, ya que el intercambio de mensajes ocurre a diario, casi siempre sin percatarnos de cuan relevante es la misma. Al respecto Cantón Mayo y García (2012) sostienen que la comunicación está indisolublemente ligada a la vida organizacional en todos sus aspectos, tanto en la dimensión institucional como la interpersonal e intrapersonal, manifestándose relaciones intersubjetivas, amalgamadas a la cultura y a la psicología de los miembros de la organización.

Comprendo entonces que la comunicación en sus términos generales es uno de los elementos principales en el funcionamiento de las organizaciones sociales, es una herramienta clave para el encuentro con mensajes valiosos protagonizados por los miembros de entornos institucionales provistos de excelencia. Partiendo de este enfoque, son variados los investigadores que han estudiado esta temática, entre ellos, Carrinson (2007) quien la define como: “actividad gerencial inherente a todas las funciones educativas, por lo que se debe tomar en cuenta como tarea fundamental en crear o sostener un adecuado sistema comunicacional que facilite la ejecución de actividades internas” (pag.40).

En atención a lo planteado, entiendo que la comunicación efectiva se puede considerar como uno de los componentes más funcionales dentro del intercambio de información institucional que deben tener tanto los directivos como docentes de una organización educativa, frente a los desafíos de una sociedad globalizada totalmente, que en su mayoría se entablan conversaciones, sin entenderse, a final de cuenta.

Al respecto, Cogan (2007) la conceptualiza como la transmisión de valores, sentimientos, actitudes e ideas de una persona a otra o de un grupo a otro. Por tanto, la comunicación efectiva pareciera contribuir al impulso del trabajo en equipos

multidisciplinarios con una visión compartida en cada una de las funciones que les corresponde a los docentes frente al acto comunicativo, debido a que continuamente se están informando sobre los diversos acontecimientos que se dan en las fluctuaciones laborales.

Es necesario mencionar, que en mi cosmovisión comprendo que la comunicación es una condición sine qua non en la vida humana y en el orden social, surge de la necesidad que sintió el hombre cuando comenzó a interactuar con el mundo, buscando las vías de solución a sus propios problemas, en este proceso logró muchas cosas, pero una de las más importantes y que lo llevaría a escalas superiores del desarrollo, fue el lenguaje y la comunicación, es por ello que se considera tan antigua como el origen del hombre.

En esta línea discursiva puedo señalar a Teixidó (1999) quien afirma que la comunicación es una actividad simbólica que realizan los seres humanos para interpretar y actuar en el contexto social en el que viven, a través de la actividad comunicativa, las personas reciben información del contexto, los procesan, los interpretan y les asignan significado, lo que les ayuda a comprender por qué pasan las cosas y, en consecuencia, a regular su actividad a raíz de los resultados de este proceso.

Por ello, es importante entender que la comunicación eficaz se hace indispensable entre todos los actores sociales que forman parte activa del quehacer educativo, mejorando así el desempeño en sus actividades, que muchas veces se ven afectadas por la falta de comunicación efectiva, no poder expresar libremente lo que realmente sienten, inquietudes, necesidades, diferencias entre otros, que los llevan a proceder de una manera incorrecta; afectando el funcionamiento de la institución; por ello la comunicación en toda organización debe ser esencial, para facilitar el desempeño de las actividades laborales en los recintos educativos con la mayor eficacia posible

Indudablemente asumo que cada actor es responsable del cabal cumplimiento de sus actividades, dependiendo de cuales sean los lineamientos y directrices emitidas por una orden jerárquica, en la cual es el gerente educativo, quien debe tener una serie

de herramientas que le faciliten contribuir en la comunicación eficaz con los docentes a su cargo; de forma que el mensaje transmitido sea comprendido por sus gerenciados, de allí la relevancia de contar con una excelente comunicación.

Según Rivera, Rojas, Ramírez y Álvarez de Fernández (2005), afirman que

La estrategia comunicacional es la principal herramienta que tienen los directivos para informar sobre los planes propuestos, en consecuencia, debe ser bien analizada y discutida con todos los integrantes de la organización, ya que en la comunicación es donde se puede informar y explicar del porqué de los cambios que estos conllevan para los afectados, porque una mala comunicación perjudica el trabajo: se demoran, se duplican o se pierde la calidad de las tareas, baja la productividad, nace la desmotivación y la incertidumbre. (pag.39)

Al considerar esta cita, presumo que es el gerente educativo quien en su cargo, debe contar con las herramientas comunicacionales, que le permitan manejar la institución de una manera armónica, efectiva y eficaz, saliendo de la zona de comodidad y arriesgarse a cambiar, es la única forma de crecer y que probablemente pueda facilitar el buen desempeño de las actividades educativas en el momento de crisis actual, es necesario una escucha activa al personal desde la realidad que arroja a todos.

En contraposición, a los autores he evidenciado, a través de observaciones, que en la institución educativa, denominada Liceo Bolivariano “Egidio Montesinos”, (L.B.E.M), ciertas debilidades en reiteradas ocasiones, entre ellas: el personal no labora dentro de un clima óptimo desde mi interpretación, debido quizás a que no puedan expresar lo que sienten o piensan, que al parecer propicia el proceder de manera incorrecta, por parte del personal.

Esto probablemente conlleva a que emerjan problemas de comunicación y a su vez un deficiente desempeño laboral, lo cual se origina por diversos motivos, que en el desarrollo de la investigación pueda encontrar los hallazgos.

Para tratar de comprender, desde la voz de los protagonistas, cito el testimonio del Versionante 2, docente de la misma institución, quien sostiene “la comunicación no se da como tal, las cosas se dicen es de un día para otro, en relación a ello, sería conveniente que dichas informaciones sean generadas o sean vaciadas directamente a

los coordinadores y que ellos sean entes que lo remitan a los docentes adscritos a su coordinación, pero no debería ser de un día para otro, que es la falla que dicha institución tiene.”

El testimonio de este versionante, me permitió visualizar como posibles dificultades del proceso comunicacional, un rompimiento abrupto del canal de comunicación, especialmente con los docentes, creando un desconcierto entre los actores educativos, abriéndose allí un abanico de posibilidades tan diversas o supuestas, que crean mayor expectativa y finalmente mayores problemas en las relaciones tan necesarias dentro de la institución.

Al considerar el párrafo anterior, hago mención a Echeverría (2005), quien sostiene: “somos lo que somos a partir de las relaciones que establecemos con los demás” (pag.85), es decir, el director muchas veces en sus conversaciones son en una sola dirección, sin permitir muchas veces el escuchar a todo su personal en medio de las conversaciones que probablemente se suscitan en el momento crítico que vivimos, dirigiéndose hacia su personal a emitir solo una orden.

Ante estas realidades planteadas, el gerente educativo, en vías de mejorar la comunicación, debería acumular estrategias como la programación neurolingüística (PNL), que le permite reforzar sus relaciones con el personal, así podrá ejecutar las órdenes emanadas por el ministerio bajo un clima agradable; tal como lo señala Rivera y cols. (ob. cit.). Con la comunicación y la aplicación de ésta y otras estrategias se lograría estrechar vínculos, intensificar el contacto entre el personal que labora en una compañía, estimular su participación en la creación de las oportunidades y soluciones de los problemas y debilidades; lo que a su vez, ayudará a que los individuos se sientan partícipes, tomados en cuenta por sus superiores, aumentando la motivación que ellos puedan tener para lograr un buen desempeño en su trabajo.

Por lo tanto, comprendo que, la comunicación abarca todas las categorías de la organización y demanda acción, planificación y comprensión en todos los espacios para estrechar esas relaciones. Por ello, el, igual que el lenguaje y la PNL, deben convertirse en herramientas de apoyo por parte de todo el personal involucrado en las

relaciones laborales, o como lo señala Echeverría (ob cit), “el lenguaje es, clave para comprender los fenómenos humanos” (pag.21).

Desde mi cosmovisión sostengo que el lenguaje y la PNL pueden ser empleadas en las instituciones como una opción que genere estrategias para lograr que la comunicación sea efectiva y se rompan las interferencias, que afectan a su normal desarrollo, de alguna manera fortalecer los cinco sentidos implícitos en una conversación, en consecuencia una escucha activa. A partir de ellas, se facilitaría una mayor comprensión entre todo el personal y por ende el mejor desempeño de sus labores, propiciando un clima agradable de trabajo.

Ante este recorrido epistémico esbozada así como los escenarios descritos contado generan realidades desafiantes en el argumento objeto de investigación, y antes estas realidades emergen ciertas inquietudes para dar respuestas pertinentes en el momento oportuna gerencia en la organización en los hechos evidenciados.

¿Cómo es el proceso de la comunicación interpersonal relacionado con la programación neurolingüística que requiere aplicar la gerencia en los momentos actuales?

¿Cuáles son los métodos de representación de la programación neurolingüística necesarios para el fortalecimiento de la escucha activa del personal a cargo del cuerpo directivo y docente en la institución educativa?

¿Cuál es la importancia de la comunicación, desde gerencia aplicando ciertas técnicas de la programación Neurolingüística, entre el personal docente y directivo de L.B “Egidio Montesinos”, puede mejorar a trabajar en armonía?

Intencionalidades del Estudio

1. Develar a través de la voz de los informantes clave el significado y significante del proceso de comunicacional desde la programación neurolingüística.
2. Describir desde la voz de los informantes el proceso comunicacional a través de la programación neurolingüística.

3. Comprender la necesidad del proceso comunicacional desde la aplicación de la programación neurolingüística.

4. Interpretar desde la voz de los informantes la importancia del proceso comunicacional al aplicar la programación neurolingüística.

5. Generar un constructo teórico, relacionado sobre el proceso comunicacional con una visión fenomenológica gerencial desde la programación neurolingüística.

Relevancia del Estudio

Esta investigación constituye un proceso de creación intelectual inminentemente socializador, mediante el cual se logran aportes que permiten conocer y transformar la realidad en el campo de la ciencia, la educación, la cultura y la sociedad en general; es por ello, que la comunicación y la programación neurolingüística, se conciben como procesos y estrategias que los gerentes deben tener bajo su responsabilidad, dentro de las organizaciones educativas.

Los cambios surgidos en la educación generan la necesidad de modificar los esquemas metodológicos, por ende que se fomente un desarrollo efectivo en su ejecución; son las instituciones educativas esos espacios en donde se crean los nuevos conocimientos, para potenciar la calidad de ciudadanos que habitan en nuestra sociedad, por ende en estos espacios es imperante contar con un clima laboral adecuado, que permitan ejercer las labores de la manera más correcta posible; es allí donde la comunicación cobra gran relevancia, para el feliz término de todas las actividades que se dan en una institución educativa, ya sea a nivel académico o administrativo.

Todo lo anterior indica que, es necesario realizar un estudio sobre la comunicación entre los actores de las organizaciones educativas, en especial del L.B. “Egidio Montesinos”. El presente estudio cobra mayor relevancia, al intentar comprender el proceso de comunicación y sus posibles correctivos por medio de la programación neurolingüística, que según sus creadores Bandler y Grinder (1982) se

pueden conseguir excelentes resultados de la modelación en el estudio del lenguaje, tanto verbal, gestual y corporal de manera exitosa, sobre todo en lo referente a alcanzar la excelencia en la comunicación.

Por ende, la presente investigación alcanza relevancia por pensar que la implementación de la programación neurolingüística permita a los docentes a conseguir que sean escuchados desde cada suceso educativo planificado, permitiendo de esta forma optimizar las habilidades comunicacionales dentro del trabajo quienes estarán dispuestos a expresarse libremente sin temor a que no seamos escuchados seamos limitados a solo cumplir órdenes, como seres pasivos.

Es allí donde se considera que estos aspectos tienen un alto valor en el campo educativo, partiendo de esa idea de utilizar el PNL como estrategia para lograr la eficacia en la comunicación en estos espacios. El logro investigativo, la energía humana, la ética y profesional de indagar y proponer posibles soluciones sobre la problemática planteada, es una alternativa probablemente viable debido a que la población docente se encuentra en su peor momento por la crisis acaecida en nuestro país actualmente; donde se hace más necesario que existan personas que escuchen y otras que deban ser escuchadas, con la mayor sensibilidad posible, cada vez que este lo requiera, como medio para optimizar las relaciones interpersonales de los que allí laboramos.

Este escrito académico cobra vida social, pedagógica, educativa, sobre los cimientos que forman parte de la educación como proceso imperante en la comunicación vía imprescindible para poder llevar a feliz término lineamientos emanados por el Ministerio Del Poder Popular Para La Educación, de manera que los procesos gerenciales se puedan desarrollar de la mejor manera.

La presente investigación estará enmarcada en la línea de investigación: comportamiento organizacional y productividad, debido a que la programación neurolingüística sirve de soporte en la gerencia de una institución educativa; por tal razón, se pretende facilitar una ayuda que beneficiara a los gerentes de la institución.

MOMENTO II

PRIMEROS PASOS INVESTIGATIVOS

En esta sección se dio a conocer investigaciones previas de carácter internacional, nacional y local como soporte epistémico a la investigación en curso, es decir, se vislumbran los investigadores que establecieron hallazgos sobre esta temática investigativa.

En el escenario internacional se ubica Rojas (2014), con su investigación titulada *Programación neurolingüística como un apoyo comunicacional a los miembros de la universidad*. La misma, se realizó en Colombia. Estuvo direccionada en una investigación de carácter cualitativo, bajo el método fenomenológico.

Su principal intencionalidad estuvo relacionada en conocer cómo la programación neurolingüística le da apoyo al proceso comunicacional que ponen en práctica los miembros de la universidad. El investigador llegó a la conclusión: la programación neurolingüística ofrece múltiples habilidades para la comunicación intra e interpersonal; así como a cambiar la forma de pensar y comportarse ante cualquier escenario.

La importancia de esta investigación se refleja en lo interesante que podría ser mi investigación puesta en práctica en el Liceo Egidio Montesinos, por cuanto se trata de buscar un nuevo comportamiento y forma de pensar de los actores sociales que hacen vida en esta organización educativa.

Otra investigación internacional está relacionada con Cantón Mayo y García (2012) desarrollaron un trabajo de investigación en Buenos Aires – Argentina, en una institución educativa privada, titulado *La Comunicación en los centros educativos, un estudio de caso*; para el cual realizaron una revisión bibliográfica de las teorías comunicativas, recogieron los datos utilizando instrumentos como la observación, la

entrevista en profundidad, el análisis documental y el cuestionario; los resultados tanto cualitativos como cuantitativos fueron categorizados e interpretados, recogiendo las fortalezas y debilidades comunicativas de la institución educativa estudiada, entre los cuales destacan un difuso concepto de comunicación y por lo tanto su papel.

Por lo que así también demostraron una implementación deficiente de los dispositivos de comunicación, sin considerar los objetivos que se persiguen; finalmente los autores concluyeron que el centro estudiado no es una organización comunicante y tampoco tiene una comunicación organizada por lo que adolece de adhesión e integración.

Tal como se demostró en dicha investigación la comunicación fue un aspecto del cual se detectó poco conocimiento en el personal y se le atribuyeron ciertas características que no son propias al concepto que en dicho estudio se menciona; es por ello, que se coloca en el eslabón principal dentro de los actores sociales que diariamente, utilizan y se ven en la tarea de poder intercambiar mensajes, es cierto, que el presente estudio demuestra, el énfasis de poder entablar una comunicación ordenada, donde cada protagonista procure una mejor comunicación para de esta forma lograr una mejor comprensión de la realidad donde se desenvuelve, es decir en su campo de trabajo.

Este estudio, facilitará entender la manera de cómo es llevada a cabo la comunicación y que factores intervienen, de manera directa o indirecta que hacen de la comunicación un proceso natural y espontáneo. Es por ello que, se hace imprescindible revisar y hacer una retroproyección de quienes han volcado su mirada para investigar sobre el proceso comunicacional y la programación neurolingüística, lo que me permite como investigadora ampliar y fortalecer la investigación desde un escenario nacional e internacional.

A nivel nacional, García (2015) realizó una investigación titulada *Efecto de la programación neurolingüística en la comunicación asertiva en estudiantes de educación media general*, cuyo objetivo fue determinar el efecto de la programación neurolingüística en la comunicación asertiva en estudiantes de educación media general, aplicado en la U. E. José Laurencio Silva, ubicado en el Municipio

Maracaibo Estado Zulia, fue realizado bajo una metodología experimental explicativa de experimento de campo, con un diseño cuasi-experimental. La población del estudio fueron 64 estudiantes de 4to año de Educación media general, 32 para el grupo control y 32 para el grupo experimental, a los que se les aplicó un instrumento tipo cuestionario conformado por 27 ítems con respuestas dicotómicas (SI-NO), validado por juicio de expertos y la confiabilidad determinada a través del coeficiente de Kuder-Richardson.

Los resultados obtenidos en esta investigación aceptaron la hipótesis planteada, que era: si se aplica la programación neurolingüística a estudiantes de educación media general, entonces su comunicación asertiva mejorará, demostrando diferencias altamente significativas en la comunicación asertiva de los estudiantes que fueron sometidos al tratamiento, mejorando su comunicación asertiva de medianamente adecuada a adecuada, por lo que se evidenció que el programa tuvo efecto deseado y esperado.

Por consiguiente, se pone de manifiesto, que la programación neurolingüística, aporta una herramienta generadora de una buena comunicación, no solo aplicada en la gerencia a nivel de aula, sino enfocando una visión a nivel de gerencia; el estudio demuestra que es de gran relevancia el hecho de poder implementar herramientas que faciliten el proceso comunicacional, sería una forma idónea de un acercamiento que tiene importancia para su investigación rodear a un nivel de una gestión de calidad, donde todo gerente de sus labores se sienta formidablemente en sus lugares de trabajo.

Al poder entender que esta investigación se ubicó en un paradigma investigativo diferente, reviste pertinencia para con la mía; de la misma manera, se focalizó en una metodología de carácter experimental, presentando elementos relevantes que pueden tomarse para darle fortaleza epistémica, ontológica y metodológica a la direccionalidad investigativa de carácter fenomenológico. Es allí donde como investigadora observo la importancia de esta investigación.

A nivel regional, Quintero y González (2013) desarrollaron una investigación titulada *La programación neurolingüística, un elemento de la comunicación*

incongruente en el personal docente, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre la programación neurolingüística y la comunicación incongruente en el personal de las instituciones educativas, enmarcada dentro de una investigación de tipo descriptiva correlacional, con un diseño no experimental transaccional de campo.

La población estuvo conformada por 32 docentes de las instituciones educativas pertenecientes al municipio escolar Maracaibo 2, se recogió la información aplicando un instrumento de 38 ítems tipo escala con preguntas cerradas y cuatro alternativas de respuesta. La correlación de las variables fue medida a través del cálculo de la correlación de Spearman, la cual obtuvo un coeficiente de 0,30 para la programación neurolingüística y comunicación incongruente.

Se concluyó que los docentes dentro del proceso comunicacional que establecen en el aula deben conocer las técnicas de la programación neurolingüística como herramienta capaz de brindarles la oportunidad de poseer una comunicación congruente con sus alumnos, dominando todos los elementos y características que originan las incongruencias, para mejorar y obtener el cumplimiento de sus objetivos, logrando un aprendizaje de calidad en los alumnos, por lo cual se sugirió realizar cursos o talleres que le permitan conocer un poco más a fondo la programación neurolingüística para evitar comunicarse incongruentemente con sus alumnos.

Esta investigación también hace alusión a la programación neurolingüística, señala en la misma, la importancia que tiene esta herramienta para optimizar la comunicación; sin embargo, en mi proceso investigativo buscaría comprender desde esa visión fenoménica gerencial la importancia que tiene la PNL para los actores sociales del Liceo Bolivariano “Egidio Montesinos”.

En el escenario local, Gutiérrez (2013), desarrolló una investigación titulada *La Programación Neurolingüística como técnica para fortalecer el proceso comunicativo entre el gerente educativo y los docentes*, enmarcado en el enfoque cualitativo, usando la hermenéutica-dialéctica. Empleó entrevistas semi estructurada y la observación directa como técnicas de recolección de información cuyos resultados se analizaron mediante la triangulación y la contrastación de teorías, lo que le permitió concluir que la comunicación es parte esencial en el quehacer de las

organizaciones, la cual se puede optimizar haciendo uso de técnicas que propone la PNL.

Queda totalmente demostrado a través de estas investigaciones que la comunicación es fundamental para toda organización, ya que es un proceso utilizado diariamente entre los actores sociales, el cual se realiza con cierta dificultad. En el Liceo Bolivariano “Egidio Montesinos” como una institución de carácter educativo, no escapa de esta situación, por lo que amerita se apliquen herramientas que faciliten el proceso comunicacional, mediante la programación neurolingüística como medio primordial, y desde una visión fenoménica gerencial amerita de mi parte como investigadora que me incorpore a describirlo, comprenderlo e interpretarlo para luego generar un constructo teórico.

Teorías que nos acercan a las referencias

La Comunicación

Existen varias definiciones de la comunicación, etimológicamente la palabra comunicación viene del latín “comunis”, “comunicare”. Según esta descripción deberíamos aceptarla como la acción de comunicar, de establecer una comunidad de interpretación con alguien, al compartir información, ideas, conceptos o actitudes. Algunos las definen diciendo que la sociedad es comunicación, otros, que es la respuesta discriminada de un organismo a un estímulo, también adjudican a la comunicación, el rol de impartir información y a través de ella interactuar. Tomando en cuenta estas premisas, abordaré diferentes definiciones apoyadas en teóricos que ayudaría a comprender lo que este proceso implica, y que ahora abordaré diferentes definiciones para comprender a fondo lo que este proceso implica.

Una de las primeras definiciones es la de Teixidó (ob. cit.) quien afirma que la comunicación es todo aquello que permite la trasmisión y el intercambio de ideas, conocimientos, informaciones, pensamientos, sentimientos, entre dos o más personas, por diferentes medios, con la finalidad de entenderse para que sea posible el

intercambio de significados. Es decir, en toda organización todo el personal de la institución debería razonar acerca de diversas informaciones que se traducen en ordenes por parte del personal directivo, quien a su cargo transmite mensajes que muchas veces se queda en reducido grupo de personas y otras entienden otras cosas, porque la informaciones se dan de hoy para mañana, según los actores sociales “la comunicación no se da como tal, las cosas se dicen es de un día para otro”.

Según Echeverría (ob.cit), “El lenguaje es la clave para comprender los fenómenos humanos”. (p.25). Es decir, se logrará entender por medio de las acciones de las persona, sus gestos, según el contexto los mensajes que pudiesen comunicarse en una determinada situación aunado a esto las diversas situaciones en las cuales emergen de este período crítico, aunque lo relevante de este estudio académico es que probablemente sea consciente de lo difícil que es escuchar a las personas dentro de la realidad que vivo.

Otro teórico que amerita ser tomado en cuenta, es Bianco (1998), afirma que comunicar significa compartir, intercambiar, ideas, lo que necesariamente es un proceso social a través de un mensaje por medio de un canal, el cual llega a un receptor, dando como resultado la comunicación. Entonces es así como se desarrollan claramente las diversas situaciones en la institución anteriormente descrita, se pretende de parte de la gerencia comunicar un mensaje que muchas veces no es comprendido por los actores sociales al originar diversas situaciones que se torna hacia un ambiente poco armonioso en la institución.

Desde la voz de mis actores sociales, pretendo saber qué percepción tienen sobre la comunicación, considerándola un proceso primordial que muchas veces, no se da de la mejor forma, lo que trae como consecuencia que el personal trabaje bajo condiciones no satisfactorias. Se hace necesario entonces dar mayor importancia y relevancia a todos los factores que están inmersos dentro del proceso comunicacional, a fin de propiciar un clima oportuno para lograr la mayor convivencia y efectividad laboral.

En la mayor parte del tiempo no sucede de esa forma, por eso, es imprescindible incorporarme como investigadora a este proceso que me facilitaría ver

cuáles son mis inquietudes acerca de la temática planteada y que aún no están claras, es a grandes rasgos que probablemente la escucha con atención, va hacer una de las capacidades asombrosas que tenemos como seres humanos. Sin embargo, la comunicación no existe si no hay quien escuche. Según Maristany (2013) (pag 84). “Una escucha no solamente de la palabra, sino que escucha el tono y los gestos y la carga de todo lo que se dice en determinada situación” (p.84). “Lo que importa no es tanto lo que digamos, lo que importa es lo que el otro entiende” (Ob.cit) (P. 83).

Según Langevin Hogue (2000), la comunicación se lleva a cabo de dos modos, por un lado transmitimos nuestros pensamientos por medio de palabras y por otro a través de gestos, es decir, por la expresión de todo nuestro cuerpo, teniendo entonces diferentes formas de comunicación que muchas veces, suceden de forma simultaneas, sin estar atentos a la escucha, porque en ella radica la mejor comunicación, revisando constantemente la actitud, que nos dirige “Los sentidos por lo tanto, no nos proporciona una fiel representación de cómo son las cosas, independientemente del observador que las percibe”, según Echeverría (pag.26) el llamado sería a una sana escucha, revisando constantemente nuestra modo de actuar; manejando diferentes formas de comunicación.

Al hablar de las formas de comunicación, es contribuir con el apoyo de teóricos y conocer las diferentes formas de intercambiar mensajes como lo es la no verbal que muchas veces no conduce a nada placentero puesto que esta indica el espejo de nuestras emociones más ocultas, ya que nuestros gestos lanzan mensajes que permiten la exteriorización de nuestros sentimientos.

Es así como basta solo con observar a alguien que está encolerizado: su actitud corporal será muy distinta de la adoptada por una persona afectada por el desánimo. Langevin Hogue (*ob. cit.*) afirma que ciertas expresiones en nuestro lenguaje demuestran la relación entre nuestros sentimientos y nuestra corporalidad como, “me hierva la sangre” o “me tiene hasta la coronilla” ambas demuestran ansiedad.

Por lo tanto el autor Langevin Hogue (*ob. cit.*) habla de la *comunicación verbal*, que manifiesta la palabra, medio privilegiado para transmitir nuestros deseos, emociones e intenciones. El lenguaje es el instrumento más indicado para transmitir

rápidamente nuestros pensamientos y así relacionarnos con nuestros semejantes. Viene a ser la clave de entender los aspectos humanos, en determinadas situaciones.

De la misma manera es necesario mencionar a Álvarez y Zabalza (citado en Teixidó, 1999), quienes hablan de cinco características de la comunicación dentro de los centros educativos las cuales son: (a) Elevado número de destinatarios; (b) Uso combinado de diversos tipos de canales; (c) Atención a dos dimensiones básicas: la productiva y la socio afectiva; (d) Desarrollo en el marco de una estructura jerárquica; (e) Tipos de líneas de transmisión: horizontal y vertical.

Todas estas características, hacen más complejo el proceso de comunicación en los centros educativos, ya que las informaciones que allí se manejan están dirigidas a un alto número de personas (docentes, familias, estudiantes, personal administrativo y obrero, entre otros), lo que dificulta la fluidez del proceso ya que surgen muchas trabas y barreras en el camino; asimismo se hacen uso de medios muy diversos para la difusión de las informaciones ya sean comunicaciones personales, reuniones por grupos, publicación en carteleras, presentando algunas ventajas y otras desventajas en la transmisión efectiva y fidedigna de cada mensaje.

Programación Neurolingüística

Los cambios por los cuales atraviesa la sociedad, ameritan la puesta en práctica de herramientas que le permita adaptarse ante situaciones del diario acontecer y en cualquier escenario, como producto de estas circunstancias; la comunicación por ser un acto natural en las relaciones del ser humano con su entorno, se convierte en un proceso, cuya aplicación es indispensable para la convivencia humana, por lo tanto necesitamos prepararnos y optimizar encuentros comunicacionales a fin de mejorar las relaciones cotidianas que se dan en todos los ámbitos de convivencia; ya sean familiares, laborales o de recreación.

Ante estas premisas, Vásquez (2009), menciona que la programación neurolingüística, “proporciona formas prácticas para mejorar, ofrecer ideas y desarrollar habilidades perfeccionando o cambiando la conducta de las personas”

(p.89). De esta forma se puede resultar al respecto, que en la comunicación lo más relevante es la forma de cómo manejamos el lenguaje, donde se cambian su disposición de forma profunda y superficial; al utilizar las palabras que se puedan adecuar a las personas en las diversas situaciones que no toca vivir a cada momento.

Sin embargo, en el ámbito gerencial educativo, el directivo presenta debilidades que afectan la comunicación, dando a entender y comprender.

En todas las organizaciones, para dar cumplimiento a sus objetivos, necesitan contar con un personal, preparado y capaz de recibir las informaciones y laborar en pro de lograrlos. Por ello, optimizar los encuentros comunicacionales es imprescindible en las organizaciones, tal como lo plantea Echeverría (ob.cit), cuando señala que siempre que vemos a miembros de una organización que coordina sus acciones, hablamos de comunicación.

Sin embargo, teniendo un mismo propósito las acciones al parecer van orientadas a no llevarse al cumplimiento de la mejor manera, por lo tanto, es necesario recurrir a herramientas que se han propuesto para mejorar la comunicación, entre ella, la Programación Neurolingüística y sus técnicas que optimizan dicho proceso. La PNL según O'Connor y Seymour (s.f.) "surgió a principio de los años setenta, como resultado de la colaboración entre Johan Grinder, quien era entonces ayudante de profesor de Lingüística en la Universidad de California en Santa Cruz y Richard Bandler, estudiante de Psicología en la misma universidad" (pag.45) como un instrumento para manipular el cerebro, sanado la psiquis y transformando lo que está en ella, de tal forma podemos hacer las cosas de una forma diferente en el tiempo crítico presenciado.

Son muchas las definiciones o descripciones que se han dado en relación a esta herramienta de la Comunicación, dentro de las cuales se menciona a Muradep (2012) quien define el PNL como el arte de la excelencia humana, ya que se dedica al estudio de la experiencia subjetiva y de los procesos de aprendizaje, proporcionando herramientas y habilidades para el desarrollo de estados óptimos en comunicación, a la vez que promueve la flexibilidad del comportamiento, el pensamiento estratégico y la comprensión de los procesos mentales.

Por su parte, O'Connor y Seymour afirman que la PNL es un término que cubre tres (3) sencillas ideas: (a) Neuro, recoge la idea fundamental de que todo comportamiento proviene de nuestros procesos neurológicos de visión, audición, olfato, gusto, tacto y sentimiento; (b) La Lingüística, indica que usamos el lenguaje para ordenar nuestros pensamientos y conductas y para comunicarnos con los demás; (c) La programación, se refiere a las maneras que podemos escoger para organizar nuestras ideas o acciones a fin de producir resultados, se puede acomodar las estructuras mentales para comunicar más eficientemente puesto que no limitantes de conductas que puedan alterar lo que pretendamos hacer .

Lo más significativo de la comunicación es que seamos reflexivos en las diversas estrategias que pudieran apropiarse la gerencia como vínculo indispensable para fortalecer la misma en miras de optimizar el buen desempeño de las diversas actividades que se llevan a cabo en la institución, es así como las diversas técnicas de la programación neurolingüísticas puedan propiciar una atractiva comunicación, permitiendo que dentro de los procesos gerenciales pueda fluir el intercambios de mensajes que van y vienen entre el personal que laboramos allí.

Es necesario, precisar, que todo acto de comunicación posee un intención interna, cuando en algún situación se expone o se dice una inquietud, sea para llevar a cabo las relaciones laborales en armonía dentro de la familia LEM, vive de manera tal un motivo, que a final de cuenta es la persona quien dirige con un mensaje y quien recibe la información, valiéndose de todo lo que posee nuestro cuerpo para intercambiar el mensaje.

Una forma apropiada de valerse en la comunicación son los cinco sentidos del lenguaje y el lenguaje de los sentidos, forma parte de las herramientas estudiadas por el pnl. Así como lo menciona Virginia Satir (citado en Puche José, 2000) (pag.141), “Creo que el mejor regalo que puedo recibir de alguien es que me vea, que me escuche, que me atienda y que me toque”.

Nuestros sentidos son las herramientas básicas para darle a las experiencias forma, color, sonido, olor, sensaciones y pintarlas emocionalmente, es decir, en medio de las dificultades que apremian, sería oportuno contar con una gerencia que

ponga color ante las diversas directrices que un momento dado le corresponde emanar, desarrollar por medio de la experiencias habilidades para las personas visuales un lenguaje en términos de preferencias, para los auditivos, ser todo oído antes las situaciones, para aquellos que prefieren las sensaciones y emociones utilizar términos más suaves al momento de llegarle a transmitir un mensaje.

Es así como el gerente, tendría que ganarse al personal a su cargo, utilizando diversos canales que originen un buen trato en la comunicación. Puche (2000) destaca al respecto, que “los lenguajes sensoriales son importantes al establecer comunicación con los demás, desde las relaciones familiares hasta las comerciales” (pag.144). Por lo tanto, es imperioso saber cuál es el lenguaje sensorial que predomina en el directivo al dirigirse hacia su personal, ya que si éste se orienta hacia una buena comunicación y además se pone en práctica con todos (docentes, obreros, secretarias, entre otros), se facilitará hablar el mismo lenguaje de ellos y por lo tanto permitir una comunicación más fluida y efectiva.

Se evidencia de cierto modo que mediante el PNL se proporciona a los miembros de las organizaciones, herramientas que le permitan fortalecer sus habilidades comunicacionales, la creatividad, el pensamiento trascendental, el desarrollo individual y grupal, al solucionar miedos y situaciones conflictivas, desde los sistemas de representación, que comprenden lo visual, lo auditivo y lo kinestésico; como lo propone el autor antes mencionado según el siguiente cuadro

Cuadro 1

Preferencias sensoriales y comportamiento

Visual	Auditivo	Kinestésico
<ul style="list-style-type: none"> • Organizado, ordenado • Cuerpo quieto mueve las manos • Buena ortografía • Memoriza con imágenes • Se concentra con ruidos • Prefiere leer a escuchar • Aprende mirando • Mueve los ojos hacia arriba • Respiración alta • Barbilla levantada 	<ul style="list-style-type: none"> • Puede imitar voces • Le gusta la música habla • Habla rítmicamente • Puede repetir los oídos • Aprende oyendo • Dificultad en ortografía • Mueve los labios • Facilidad para idiomas • Se distrae con facilidad • Se toca la oreja y la boca 	<ul style="list-style-type: none"> • Responde a estímulos • Expresa corporalmente • Siente y lo demuestra • Buena comodidad • Bueno en talleres • Aprende haciendo • Prefiere escribir, actuar • Memoriza caminando • Se toca el cuerpo • Respiración baja

Nota: Datos tomados de Puche (2000). *El libro de la transformación personal*. 1era edición. Colombia: Printer Latinoamericana Ltda.

Estas son algunas de las conductas que suelen manifestarse en ciertas personas que están en el desarrollo de una actividad comunicativa, en el cual predomina un canal sensorial o combinación de dos canales, uno menos que otro. Por lo tanto, que relevante es conocer a las personas con sus preferencias y comportamientos que la mayoría de las veces en conversaciones surgen y muchas se desconocen ciertos comportamientos.

Otro aspecto sumamente valioso es mucho más genuino que lenguaje verbal por lo que se detectan algunas inconsistencias o incongruencias entre lo que se dice y se hace con el cuerpo, la expresión de nuestro rostro o la coloración de la piel verían sutilmente de acuerdo con el clima emocional que esté viviendo la persona”.(pag.21)

Es decir, es fácil conocer la realidad de las personas que se quejan por tantas carencias y de tener que ir a trabajar en medio de este clima de angustias; por lo tanto, es necesario desde la gerencia, permitirles la escucha activa al personal como una facultad maravillosa que solo cobrará vida cuando tú que me escuchas y me mantiene conversaciones con el contacto visual, sería lo ideal, de esa forma propiciar una mejor forma de comunicación. Lo que probablemente experimentes será una forma magnífica y el mejor obsequio que puedes compartir con alguien.

Sin tener, que ir más allá de nuestro cuerpo también se nos añade otro elemento primordial el tono de voz que la mayoría de las veces va cargado con emociones (*Ibidem.*) “Del valor tono de voz en el proceso comunicación”, es constante observar las conversaciones en tono de voz, que no favorece al proceso de comunicación “*a veces la comunicación pasa a ser un poco de chisme*” (según un informante clave), es así, esta afirmación que el personal la escuche a gritos, en susurros, como se afectan los canales de comunicación. Según una investigación que se sostuvo sobre el impacto de la comunicación(*id.*)“arrojo lenguaje corporal 55%, tono de voz 38%, palabras 7%.

El proceso de comunicación del gerente educativo a través del PNL en mediación de los procesos gerenciales

Es necesario abordar al gerente educativo al emplear algunas de las herramientas de PNL como proceso comunicacional. Pastrana (2009), “menciona que con su aplicación se pueden modificar ciertas conductas por no favorables en cuestión de minutos como es, fácil ver en cada situación la falla de confianza”. Es allí donde el gerente asimila y controla sus acciones y emociones en cualquier situación, además de aprender técnicas, pueden ser capaces de que su comportamiento de otra gente para mejorar la relación con los compañeros de trabajo, así ofrecer técnicas motivacionales y de comportamientos negativos dentro de la institución, porque el PNL muchas de sus aplicaciones a nivel organizacional, por lo que pueden ser empleados por grupos de personas, focalizada en la escucha activa de su personal.

Se vuelve como una labor frecuentemente asociada a las organizaciones empresariales, como una actividad que se da en ellas y que es de su exclusiva competencia; gerenciar es una labor de planificación, orientación, ejecución y control de diversas actividades, que permiten la marcha adecuada de entidades que pertenecen a un sin fin de sectores de la sociedad, de lo cual no escapan las Instituciones Educativas, las cuales ameritan de gerentes que garanticen el buen funcionamiento de las mismas.

En este sentido, se les encarga a los profesores la implementación en todas las situaciones cotidianas de poner en práctica la programación neurolingüística, ya que la misma aborda la comunicación como uno de los pilares principales de operar la interacción con todo el personal buscando la forma siempre de innovar y tener la potestad llevar a cabo conversaciones a partir de una escucha poderosa que es allí la clave perfecta de la comunicación, con todo nuestro entorno y las relaciones laborales entre el personal que se entiende.

Debemos preocuparnos por conocer que el otro entiende o nos puede ocurrir que el otro cometa errores que nosotros suponemos luego producto de su incapacidad o mala intención; para esto tenemos que incitar a otro hacer lo mismo que nosotros, es decir traducir del uno al otro”. (Según (Maristany2013) (pag 86).

Es así como la gerencia viene a jugar un papel importante, según Ruiz (1998) expresa que la gerencia se refiere a las actividades de planificación, organización, dirección y control que se dan en las organizaciones, utilizando recursos físicos, humanos y financieros para alcanzar beneficios o metas establecidas (pag. 8). Esto demuestra, la necesidad de los docentes asuman las responsabilidades que tienen como gerentes, dando cumplimiento a las actividades que conllevan tal compromiso de gerenciar su área de trabajo; es por esto que mencionare a detalle las diferentes acciones y procesos gerenciales que todo docente debe cumplir de una manera cíclica para ser buen líder dentro toda organización, una acción dependiente de otra, entre todo el personal que implica.

Planificación: Robbins (1998) manifiesta que esta función abarca la definición de las metas y programas de acción encaminados a alcanzar los objetivos organizacionales, que una vez analizados, jerarquizados y evaluados, permitan integrar y coordinar las actividades para lograrlos. En el campo educativo, todo gerente institucional debe partir de una planificación con el fin de abordar los objetivos, para que sean cumplidos en un periodo de tiempo con el fin de caminar en miras del logro de las metas propuestas dentro de lo que se quiere y así asegurar el progreso de la institución, en el mencionado proceso se encuentra inmersa la comunicación, escuchando a su personal, para intercambiar ideas que se encuentran en todo el personal entre el personal que forma parte activa de la alta gerencia y los subordinados a ella.

Dirección: esta comprende la motivación, el liderazgo, el orientar a las personas para la realización de tareas (Chiavenato, 2000). Es evidente entonces que todo gerente debe atender a su personal, a través de una excelente comunicación que propicie un clima agradable y favorable donde la participación de todos los que hacen vida en la institución, los cuales persiguen los mismos objetivos, una mejor calidad educativa, en virtud de orientar a las metas fijadas en la institución educativa.

Organización: según Robbins (ob. cit.) consiste en el proceso de ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de dicha organización, para el logro de los objetivos trazados. Es por esto que, dentro de la

institución no solo el gerente es quien tiene la responsabilidad total de las actividades realizadas, sino que debe designar en su personal diferentes acciones e involucrar otros personajes que forman parte del quehacer educativo, para alcanzar todo lo planificado, creando un ambiente de participación y protagonismo múltiple, que se puede lograr mediante un proceso comunicacional.

Control: por último, después que se establecen las metas, se formulan los planes, se delinear los arreglos estructurales, se entrena y se motiva a la gente, todavía puede haber algo fuera de lugar, el gerente debe controlar o evaluar (Robbins, ob. cit.). Por esto, la evaluación representa un aliado importante comunicador, a través de ella se puede medir el logro de los objetivos previstos y si no se cumplieron se procede entonces a redireccionar los planes y programas, a fin de llegar a las metas propuestas y esperada.

Todas las organizaciones por tanto, deben marchar y evolucionar al mismo paso de la sociedad a la que pertenecen, porque si no quedarían desfasadas de las realidades a las cuales se deben. Dentro de la institución se puede presenciar fácilmente como el personal de la alta gerencia, muchas veces pasa por sobre entendido cierta ordenes, que luego al llegar a los docentes dependientes, se crean ciertos vacíos. De esta realidad no escapan las instituciones pertenecientes al campo educativo, las cuales deberán adecuarse a las nuevas manifestaciones sociales de la época, incluir en cada proceso gerencial la pnl como herramienta vinculante, en aras de mejorar la comunicación.

De esta forma queda explícitamente comprobado la forma de cómo cada proceso, se encuentra inmersa la comunicación:

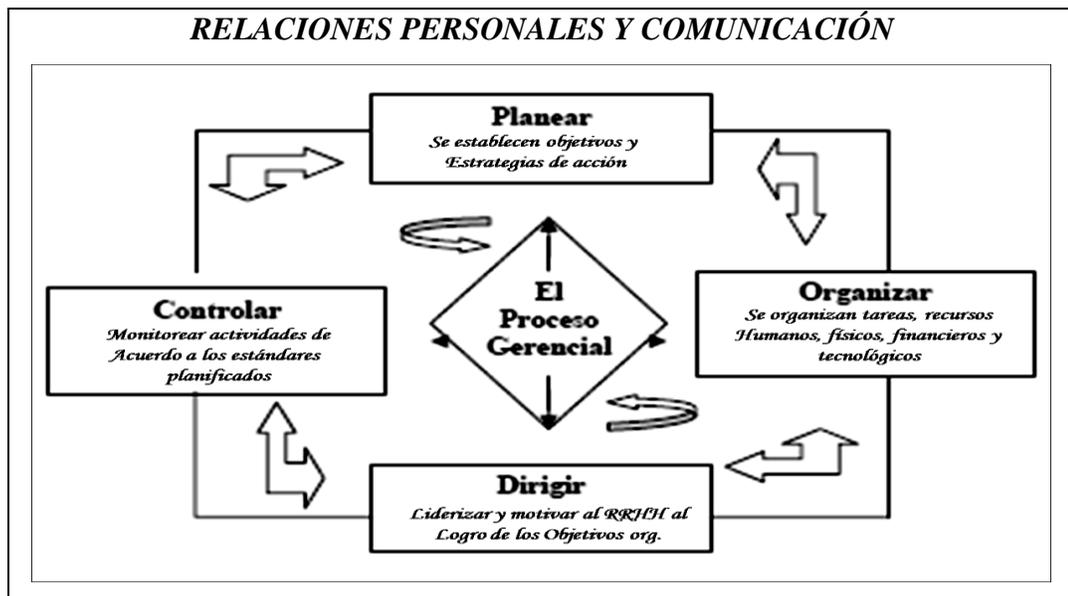


Grafico 1. El proceso gerencial. Tomado de Schemerhorn, 2002, *Management*. USA: Madrid: John Wiley&Sons Inc. 6ta edición.

Todas estas acciones, ilustradas en el gráfico 2 garantizarán que los procesos gerenciales dentro de los planteles educativos, se den de manera óptima, logrando alcanzar las metas y objetivos propuestos en todo el proceso escolar, pero muchas veces en el escenario no ocurre de esa forma, por lo que en todos los aspectos debe estar implícitos técnicas de la pnl, para facilitar cada función del proceso gerencial, de manera que se mantenga el intercambios de mensajes entre el personal de la gerencia y los que dependen de ella, en función de establecer los mismos, es necesario, vincular herramientas comunicacionales que facilite cada proceso, para entenderse con el personal y poder llevar a cabo los lineamientos.

Es necesario, decir, que todo acto de comunicación posee un propósito interno, cuando en algún momento se dice algo es por una razón, sea para llevar a cabo los procesos gerenciales y poder trabajar en armonía dentro de la organización educativa, existe de manera tal un motivo, que a final de cuenta es la persona quien dirige con un mensaje y quien recibe la información. Por lo que si solo se basa en cumplir lineamientos pudiera ser seguramente que no somos capaces de escuchar al personal.

MOMENTO III

EN VÍAS AL ASPECTO FILOSÓFICO

Este apartado académico parte de los estudios bajo el enfoque cualitativo, el cual según Mayan (2001) se encarga de explorar las experiencias de la gente en su vida cotidiana, es conocida también como indagación naturalista, en tanto que se usa para comprender con naturalidad los fenómenos que ocurren, por lo que, el investigador no intenta manipular el escenario de la investigación, al controlar influencias externas o al diseñar experimentos.

Desde esta realidad, basé mi estudio en el paradigma interpretativo, y como lo señala el autor, esta investigación la realicé desde el espacio natural en donde se desenvuelven los actores sociales cuyas experiencias se desarrollan, sin alteraciones, presiones o interrupciones que perturben su normal progreso. Para enrumbar mi investigación, fue necesario considerar ciertos aspectos sumamente valiosos para el estudio, fijando ciertas posiciones que a continuación menciono:

Posición Ontológica

La visión ontológica del estudio estuvo fundamentada no en la determinación objetiva de experiencias observables sino en la indeterminación subjetiva de realidades complejas que ameritan una visión amplia de los fenómenos, en este caso, el proceso de comunicación visto desde el PNL. De allí que Pérez Serrano (citado en Ricoy Lorenzo, 2006) sostiene que la teoría constituye una reflexión en y desde la praxis, cuya realidad está conformada de hechos observables y externos, así como significados e interpretaciones, elaboradas del propio sujeto, a través de una interacción con los demás, dentro de la globalidad de un contexto determinado.

Fernández (2007) indica que:

Los supuestos ontológicos se refieren a la naturaleza de la realidad investigada, es decir a cuál es la creencia que mantiene la investigadora o el investigador con respecto a la realidad que investigan. Más específicamente, se refieren a la visión de mundo que tiene la investigadora o el investigador, el concepto de realidad-realidades, a su dinámica y complejidad, en la que subyace el proceso investigativo y del que dependerá el tipo de problemas que se plantean, la perspectiva desde la cual se les aborda y la forma en que se trata de buscar respuestas. Las visiones de mundo, de ser humano, de sociedad y de “realidad-realidades” son centrales en este nivel. Estas visiones están íntimamente vinculadas con nuestros valores y con nuestra ética. La realidad es creada, cambiante, dinámica, holística y polifacética. No existe una única realidad, sino múltiples realidades interrelacionadas e interdependientes (p. 66).

Si bien es cierto, el paradigma que sustenta el caso planteado, puesto que el autor menciona en el párrafo anterior afirman que los referentes ontológicos en los que se basa el mismo responden a una realidad de múltiples construcciones sociales; es decir, es relativa y holística. Por tanto, el conocimiento se cimienta en la subjetividad e individualidad de los actores sociales. De allí puedo hacer hincapié en el referente metodológico, mencionando que la exégesis de mi estudio yace en la realidad que se evidencia en la interacción dialógica que me lleva a describir, comprender e interpretar la información suministrada dándole así, verdadero sentido y significado a los actores sociales del Liceo Bolivariano “Egidio Montesinos”

Posición Epistemológica

La visión epistemológica del estudio está fundamentada en los ámbitos sociales de los que se genera, puesto que está basado en las experiencias del campo del investigador y de los participantes.

También expone Fernández (ob.cit)

A la concepción sobre el proceso de conocimiento en que se fundamenta la relación sujeto-objeto y el contexto en que está inmersa esta relación. En la investigación cualitativa se considera que el conocimiento es producto de la actividad humana y, por lo tanto, se construye colectivamente, además al ser un producto no puede desprenderse de su

dimensión histórica. En conclusión, el fundamento epistemológico lo constituye el modelo de relación que seleccione la investigadora - el investigador para relacionarse con lo investigado (p. 66)

Tal como lo menciona Fernández (ob.cit) el origen epistémico de los estudios cualitativos, es producto de la vinculación estrecha entre los seres individuales, irrepetibles y con características únicas y el entorno o contexto que los rodea, lo que provoca situaciones particulares en donde se origina y construye un conocimiento. Como destaca este teórico, “el conocimiento es subjetivo, individual, irrepetible y, en consecuencia, establece una relación estrecha con el objeto investigado con la finalidad de poder penetrar con mayor profundidad en su esencia” (p. 66). Comprendo entonces, que esta posición epistémica vendría a implicar una gran motivación psicológica que pueda explicar y justificar cualquier planteamiento relacionado con mi investigación.

Recorrido Metodológico

En miras de alcanzar las intenciones del estudio y de acuerdo a la naturaleza del fenómeno a tratar, utilicé el método fenomenológico apoyado en la hermenéutica, en el cual según Ayala Carabajo (2008) el investigador está interesado primordialmente por el estudio del *significado esencial* de los fenómenos así como por el sentido y la importancia que estos tienen. Por lo tanto, no se aplica la *Fenomenología Pura de Husserl* encargada de estudiar las esencias de las cosas y de las emociones, sino la *Fenomenología Hermenéutica de Martin Heidegger*, considerada “una filosofía de vida que se genera y construye en la misma temporalidad del ser que investiga, porque el modo de ser del *ser* es interpretar constantemente su realidad”. (Ferreira, 2013).

Al respecto Sánchez y Olivety (s.f.), señalan que:

La fenomenología hermenéutica como ciencia descriptiva y comprensiva de las esencias de los fenómenos puros, permite investigar, un mayor acercamiento con los participantes del estudio, así como, indagar el fenómeno buscando en las propias palabras de las personas, lo que

realmente sienten, tomando en consideración la manera particular de vivenciar el fenómeno que cada uno tiene. Lo que siente, lo que vive y lo que piensa el participante en el estudio, es decir, su yo interno, es muy importante, como sujeto investigador. Los datos aportados por ellos permiten identificar categorías y subcategorías y poder así, develar el significado de manera empática, que estas personas le dieron a su realidad, a través de una concepción enmarcada dentro de sus propias vivencias.

Por lo tanto, el presente estudio se apoyó, en los diferentes teóricos, que complementaron un análisis detallado de la situación que viene presentándose en el Liceo bolivariano “Egidio Montesinos”, lo que me permitió, tener un acercamiento con la realidad vivida en la institución, al buscar las diferentes formas de pensar de las personas que allí conviven, sin pretender modificar alguna situación.

Fenomenología

Movimiento filosófico del siglo XX que describe las estructuras de la experiencia tal y como se presentan en la conciencia, sin recurrir a teoría, deducción o suposiciones procedentes de otras disciplinas tales como las ciencias naturales, etimológicamente, la raíz de la palabra Fenomenología deriva del griego: *Phainomenon* que significa fenómeno y *Logos* que significa estudio o ciencia; por ende, la fenomenología es la ciencia que estudia los fenómenos, de aquello que se muestra a partir de sí mismo.

El filósofo alemán **Martin Heidegger (1889-1976)**, colega de Husserl y su crítico más brillante, proclamó que la fenomenología debe poner de manifiesto qué hay oculto en la experiencia común diaria. Así lo mostró en el *Ser y el Tiempo* (1927) al describir lo que llamaba la „estructura de la cotidianidad“, o „ser en el mundo“, que pensó era un sistema interrelacionado de aptitudes, papeles sociales, proyectos e intenciones. Heidegger menciona que el individuo, y, por extensión el ser humano, es lo que uno hace en el mundo, pues una reducción fenomenológica a la experiencia privada es imposible, y como la acción humana se compone de un dominio directo de

los objetos, no es necesario situar una entidad especial mental, llamada significado, para explicar la intencionalidad.

Es así como el autor Heidegger, la situación dentro del mundo entre las cosas en el momento de realizar proyectos es un tipo de intencionalidad más trascendente y fundamentadora. Éste definió la fenomenología ontológica o hermenéutica como “ver lo que se muestra, tal como se muestra a sí mismo y en cuanto se muestra por sí mismo.

Etapas del Método Fenomenológico

Según Trejo Martínez (2012) para la realización de estos estudios de corte cualitativo se recurre a las siguientes etapas: descriptiva, estructural y de discusión.

Etapas Descriptiva

El objetivo de esta etapa es lograr una descripción del fenómeno de estudio, la más completa y no prejuiciadamente posible, que refleje la realidad vivida por la persona, su mundo, su situación en la forma más auténtica. Consta de tres pasos:

1. Elección de la técnica o procedimiento. Aquí se logró la descripción lo más exacta posible utilizando varios procedimientos:

2. La observación directa o participativa, en los eventos vivos (se toman notas, recogiendo datos, etcétera), pero siempre tratando de no alterarlos con la presencia del investigador.

3. La entrevista coloquial o dialógica: con los sujetos de estudio con anterioridad a esta etapa; se estructuró en partes esenciales para obtener la máxima participación de los entrevistados y lograr la mayor profundidad de lo vivido por el sujeto.

4. La guía de entrevista fue parcialmente estructurada, abierta y flexible, de tal manera que se adaptó a la singularidad de cada sujeto en particular.

5. El autorreportaje. Éste se llevó a cabo a partir de una guía que señaló las áreas o preguntas fundamentales a ser tratadas. Estos procedimientos no son

excluyentes, sino que más bien se integran a la práctica.

La aplicación de la técnica o procedimiento seleccionado toma en cuenta lo siguiente: que nuestra percepción aprende estructuras significativas; generalmente vemos lo que esperamos ver; la información es casi siempre para una u otra hipótesis; nunca observamos todo lo que podríamos haber observado, y la observación es siempre selectiva y siempre hay una correlación funcional entre la teoría y los información: las teorías influyen en la determinación de la información tanto como éstos en el establecimiento de las teorías. No obstante, la puesta en práctica de estas consideraciones, como cualquier intento de una objetividad rigurosa, es muy difícil; imposible de realizar con tanta pureza, aunque para lograrlo se requiere de una considerable aptitud, entrenamiento y auto-crítica.

Elaboración de la descripción protocolar: un fenómeno bien observado y registrado no será difícil de describir con características de autenticidad, cumpliendo con los siguientes presupuestos: que muestren el fenómeno o la realidad tal como se presentó; que sea lo más completa posible y no omita nada que pudiera tener relevancia para el estudio; que no contenga elementos “proyectados por el observador”, ideas suyas, teorías consagradas, prejuicios propios o hipótesis plausibles; que recoja el fenómeno descrito en su contexto natural, en su situación particular y el mundo propio en que se presenta, y que la descripción efectuada aparezca como una verdadera “ingenuidad disciplinada”.

Etapas Estructurales

En esta etapa, el trabajo central es el estudio de las descripciones contenidas en los protocolos; éstos están constituidos de varios pasos entrelazados, y aunque la mente humana no respeta secuencias tan estrictas, ya que en su actividad cognoscitiva se adelanta o vuelve atrás con gran rapidez y agilidad para dar sentido a cada elemento o aspecto, sin detenerse en cada uno los ve por separado, de acuerdo a la prioridad temporal de la actividad en que pone énfasis; es recomendable seguir la secuencia de éstos para tener un mejor análisis de los fenómenos estudiados.

Los pasos son los siguientes:

Primer paso: Lectura general de la descripción de cada protocolo.

Segundo paso: Delimitación de las unidades temáticas naturales.

Tercer paso: Determinación del tema central que domina cada unidad temática.

Cuarto paso: Expresión del tema central en lenguaje científico

Quinto paso: Integración de todos los temas centrales en una unidad descriptiva.

Sexto paso: Integración de todas las estructuras particulares en una estructural general.

Séptimo paso: Entrevista final con los sujetos de estudio.

Etapa de Discusión de los hallazgos

En esta etapa se intenta relacionar los hallazgos obtenidos de la investigación con las conclusiones o hallazgos de otros investigadores para compararlos, contraponerlos o complementarlos, y entender mejor las posibles diferencias o similitudes. De este modo, es posible llegar a una mayor integración y a un enriquecimiento del “cuerpo de conocimientos” del área estudiada. Como se podrá observar, la fenomenología, lejos de ser un método de estudio, es una filosofía para entender el verdadero sentido de los fenómenos, pero con una secuencia de ideas y pasos que le dan rigurosidad científica.

Cuadro 2

Etapa de la Discusión de los Resultados en el Método Fenomenológico

OBJETIVOS	MOMENTO FENOMENOLÓGICO	TIPO DE REDUCCIÓN	ACCIONES DEL INVESTIGADOR
1º Relacionar lo fenomenológicamente descrito con lo teórico previamente establecido.	HISTÓRICO-CRÍTICO Se plantea un contraste entre la estructura fenomenológicamente descrita, y lo teórico previamente establecido (teorías, Investigaciones y/o estudios)	INTERSUBJETIVA TRASCENDENTAL Se reduce lo universalmente esencial, para dar paso a lo intersubjetivo trascendental.	1º Realiza un análisis de las teorías, investigaciones y/o estudios que, por su temática, son similares a la indagación que él ha hecho y que ha quedado reflejada en la estructura fenomenológicamente descrita. 2º Compara la estructura fenomenológicamente descrita con el análisis referido en 1º.

Tomado de “El método fenomenológico: principios, momentos y reducciones” por N. Leal, 2000, Revista Electrónica de Investigación Científica, Humanística y Tecnológica, Vol. 1 Fasc. 5.

Escenario de la Investigación

El escenario investigativo, se ubicó en el liceo Bolivariano “Egidio Montesinos” en la ciudad de Carora, Municipio Torres, estado Lara, del cual se tomó de manera criterial una muestra de mis actores sociales que hacen vida en dicha organización. Mayan (*ob. cit.*) explica que “el objetivo del muestreo cualitativo es comprender el fenómeno de interés, mientras que el objetivo del muestreo cuantitativo es generalizar los hallazgos a la población desde la cual la muestra fue obtenida”. (p.10).

Selección de los Actores Sociales

En el proceso de asumir el valor de la información aportada por los diferentes actores sociales se hizo necesario recalcar que los mismos, fueron escogidos de acuerdo a su participación en las diferentes entrevistas realizadas en el Liceo Bolivariano “Egidio Montesinos”, en función de cumplir con las intencionalidades propuestas en este estudio, tal y como lo sugieren Piñero y Rivera (ob. cit., p.93)

Es de suma importancia la selección de los actores sociales a través de una muestra criterial, también llamado muestreo propositivo o intencional que es descrito por Mendieta Izquierdo, Ramírez Rodríguez y Fuerte (2015) como aquel en donde los participantes cumplen con los criterios establecidos para el acceso y suministro de la información y se eligen en función del tipo de actividad que se desea investigar. Asimismo destaco que en las investigaciones cualitativas, por ser de diseño flexible, no se debe conocer a priori ni el numero ni el tipo de actores, más bien es fruto del propio proceso que se genera con el acceso al campo del investigador (Glaser y Straus, citado en Taylor y Bogdan, (1986).

Para la obtención de la información apliqué en la primera fase una entrevista con preguntas abiertas, a seis docentes adscritos a diferentes coordinaciones de dicha institución, tratando de abarcar todas las entidades y todos los niveles que forman parte de la institución en donde laboran los actores sociales, logrando de esta manera tener una visión más generalizada de la realidad a interpretar. Asimismo profundicé en la búsqueda de información y mediante la aplicación de otras técnicas propias de los estudios cualitativos, como es la entrevista personal y de grupos focales, en donde se discutía la temática.

Finalmente procedí a analizar exhaustivamente la información obtenida y a su vez replantear lo propuestos y redirigir la investigación, de acuerdo a la información recogida directamente de la voz de los actores sociales. Tal como la afirma Mayan (ob. cit.) El análisis es “el proceso de observar patrones en los datos, hacer preguntas sobre esos patrones, construir conjeturas, deliberadamente recolectar datos de individuos específicamente seleccionados, sobre tópicos buscados, confirmar o

refutar esas conjeturas, luego continuar el análisis”, esto me permite obtener una información más confiable.

Técnicas de recolección de la información

Para la respectiva recogida de la información, capté a los actores sociales que cumplieran con ciertos requisitos alusivos a la investigación, dentro de las cuales apliqué entrevistas en profundidad.

Fernández (ob.cit.) indica que,

La entrevista en profundidad se caracteriza por ser de corte cualitativo y de tipo holístico, en la que el objeto de investigación se constituye por la vida, experiencias, ideas, valores y estructura simbólica del entrevistado en el momento inmediato de la entrevista. Pretende ser un holograma dinámico de la configuración de la vida, conocimientos y pensamientos de un individuo fuera de su participación como actor social en una experiencia significativa, o de su posible relación con un tema particular determinado (p.197).

De acuerdo con Rojas Crotte (1999) y Sierra (1998), la entrevista cuenta con un importante instrumento llamado “Guía de tópicos”, el cual es un listado reducido de temas sobre los cuales se conversará con el entrevistado durante un tiempo comprendido entre 30 a 50 minutos, preferentemente. La guía de tópicos debe mostrar coherencia teórica, es decir, los tópicos de conversación deben ser fieles a los objetivos teóricos perseguidos, de tal manera que permitan conseguir información suficiente para avalar la investigación.

Posteriormente para la puesta en práctica del análisis procedí a observar patrones en los información, hacer preguntas sobre esos patrones, construir conjeturas, deliberadamente recolectar una investigación de individuos específicamente seleccionados, sobre tópicos buscados, confirmar o refutar esas conjeturas, luego continuar el análisis, esto me permitirá obtener una información más confiable

Categorización y Triangulación

Para dar rigor científico a la investigación, apliqué una Categorización de los información recogidos, que en palabras de Quintana Peña (s.f.) consta de tres (3) fases: a) Codificación Descriptiva: donde aparecen categorías que surgen del primer contacto con los datos recolectados. b) Codificación Axial: donde se genera un segundo tipo de categoría, resultante de la organización de la categoría inicial en donde se vinculen entre si dos (2) o más categorías. c) Codificación Selectiva: la cual incluye el análisis de los casos negativos, la triangulación y la contrastación con los informantes.

Esto permitió interpretar de manera global el proceso de comunicación, entendida desde la visión de los actores sociales, para luego contrastar teórico de la realidad vista desde la PNL.

Es importante tomar en cuenta lo que plantea Fernández (ob. cit.) Cuando al respecto dice que la triangulación “es un procedimiento imprescindible y su uso requiere habilidad por parte de la investigadora o del investigador para garantizar que el contraste de las diferentes percepciones conduce a interpretaciones consistentes y válidas. Ésta es una herramienta heurística muy eficiente” (p. 242).

El mismo autor destaca que en una investigación se pueden realizar varias “triangulaciones” para mejorar los resultados: (a) Triangulación de métodos y técnicas: que consiste en el uso de diversos métodos o técnicas para estudiar un problema determinado. Por ejemplo, hacer un estudio indagatorio y global primero, mediante observación y luego realizar entrevistas. (b) Triangulación de datos: se utiliza una amplia variedad de datos para realizar el estudio que provienen de diversas fuentes de información. (c) Triangulación de investigadores: participan diferentes investigadores con igual o diferente formación y experiencia. (d) Triangulación de teorías: consiste en utilizar varias perspectivas para estructurar, analizar e interpretar un mismo conjunto de datos. (e) Triangulación interdisciplinaria: consiste en convocar un equipo integrado de profesionales de diferentes disciplinas para intervenir en el estudio o investigación en cuestión.

Al hacer referencia del sentido y el significado que tiene la información con respecto al estudio que pretendo conocer, es oportuno hablar sobre el método en el que se sustenta el estudio, siendo el más adecuado el *fenomenológico hermenéutico*, el cual se fundamenta en el pensamiento filosófico de Martin Heidegger quien puso en manifiesto a través de sus obras que “la dimensión fundamental de toda conciencia humana es histórica y sociocultural y se manifiesta a través del lenguaje.” (*op. cit.*, p.47)

MOMENTO IV

INTERPRETACIÓN Y SIGNIFICADO DE LA INFORMACIÓN

Sistematización del proceso de Codificación y Categorización

En este distante procedo a mencionar las categorías que me condujeron a interpretar la información proporcionada por los actores sociales, así como también a otorgar significación a sus declaraciones a través de los códigos interpretativos, para organizarla.

En primer lugar, la categoría medular me permitió vislumbrar claramente hacia donde quiero llegar, puesto que pretendo lograr el trabajo en conjunto entre conocer de muy cerca cómo se lleva la comunicación en la institución “Egidio Montesinos”, por ende, ésta categoría lleva por nombre importancia de la comunicación, en virtud de fortalecer la los procesos gerenciales que se llevan a cabo en la institución.

Con relación a este planteamiento, las categorías orientadoras fueron dimensionadas en tres (3) grupos, de acuerdo a las entrevistas ofrecidas por los informantes. Asimismo, las sub-categorías fueron desplegadas luego de leer y transcribir las diferentes entrevistas, con el fin de seleccionar y focalizar la información para su codificación. Dichas categorías son: **Importancia de la Comunicación**, Gerente Comunicador, **Programación Neurolingüística**:

Cuadro 2

Categorías emergentes y sus respectivas subcategorías

CATEGORÍAS EMERGENTES	SUBCATEGORÍAS	COLOR
IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN	Escucha Activa Comunicación Gestual	FUCSIA
GERENTE COMUNICADOR	Relaciones Laborales Comunicación Unidireccional Comunicación Asertiva	GRIS
PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA	Barreras Comunicacionales Comunicación Ineficaz Canales de Comunicación Comunicación Vs Tecnología	VERDE



Grafico 2. Categorías Principales Evidenciadas

En este apartado reflejo el comentario de los hallazgos en la frases de los diferentes actores sociales, busqué en sus palabras semejanzas y diferencias basadas en una misma subcategorías de análisis, tomando colores establecidos para casa una de ellas, lo que me permitió comparar e interpretar, dando origen al cuadro 2

Cuadro 4

Análisis e Interpretación de la Información

CATEGORÍA: Importancia de la Comunicación	
Subcategorías: Escucha Activa	
Narrativa Codificada	Contrastación
<p>“cuando hay empatía cuando la persona se siente escuchada se siente oída pues tienen que necesariamente fortalecerse la comunicación si hay arbitrariedad si hay algo que digamos sonando de forma autoritaria no poder haber este la persona se siente apabullada y así creo que se siente la mayor parte de del personal docente.</p> <p>(IR V4 L84-93)</p> <p>“Todos los niveles, porque si tu observas o has observado como docente acá a nosotros no se nos escucha como se nos debería escuchar verdad”</p> <p>(ZP L7-8)</p> <p>“nosotros sentimos que son escuchadas las oyen es totalmente diferente no es lo mismo que escuchar entonces cuando las oyen no la llevan a la práctica solo seguimos siguiendo lineamientos que violan nuestra condición de docentes como tal para mí (tajante) como te no se da de docente a docente es otra cosa”</p> <p>(ZD L19-27)</p> <p>“resolver la situación que estamos viviendo todos que atravesamos todo que no te toman en cuenta aquel que está en el partido político, para mí esa comunicación no se da”</p> <p>(ZD L49-52)</p> <p>“quien me está escuchando mi conversación conmigo y al mismo tiempo el emisor porque hay un proceso de receptor se va a sentir complacido va</p>	<p>La importancia de la Comunicación cobra fuerza a partir de los diferentes aporte de los actores, se observa de tal forma que el poder de escuchar radica en el punto de vista de cualquiera que trata de exponer la forma de entender los diferentes puntos de vistas de diversa personas que sienten como ven el mundo y las relaciones con no solo con su entorno sino también consigo misma de manera tal “.... El mal político no escucha, el mal amigo es mejor oírlo la Vedtte que sólo se respete a sí misma es una pérdida de tiempo, pero el que sabe oírle sabe escribir y retener lo que le confiesan...” Elena Poniatowska. De manera tal que en todas las instancias se debe escuchar al todo el personal. Llevando este concepto a la gerencia fácilmente puede ver que se incurre en el error de simplemente no escuchar al personal que pide a gritos una verdadera comunicación no solo limitarse a cumplir órdenes. De manera tan que se incurre en inapropiadas prácticas educativas y limitando muchas veces al personal puesto que en escuchar a tu personal puede que sea la clave de solución para muchos aspectos que suceden en la convivencia a diaria en la institución educativa.</p> <p>Una consecuencia de lo anterior aunque no es lo mismo. Escuchar es una parte del proceso de la comunicación. La otra es la emisión de información, y eso hay que fomentarlo. No nos podemos guardar información, hay que compartirla para que cada uno sepa y pueda hacer bien su trabajo. Por tanto habrá que</p>

<p>poder entender el mensaje por esa razón lo considero importante”. (ZD L217-223) “si entendemos que hay persona que hablamos de lo nato de lo histriónico pero que también hablamos de un aprendizaje a través de la lectura a través de ejercicios de deeeee bueno (pensando) a través de otras técnicas que permitan desarrollar el lenguaje” (JA L159-146)</p>	<p>favorecer la escucha de comunicación, fomentarlos.</p>
<p>INTERPRETACIÓN: Es relevante comprender comoel gerente educativo no solo es quien dirige las tareas sino que debería escuchar a su personal que permita desarrollar las capacidades y diferentes formas de resolver situaciones de cada uno de sus gerenciados para así no solo formar un equipo de trabajo sino que lo conduzca hacia buenos propósitosde la institución del cual todos hacemos vida en la instancia educativa, logrando así todos los objetivos previamente establecidos. Así mismo es sustancial mencionar que quienes ocupan estas funciones deben conducir las organizaciones de manera que sus están a disposición de la gerencia logren la victoria por lo que deben estar dispuestos académicamente y con práctica en el quehacer educativo.</p>	



Gráfico 1. Presentación: Categoría Importancia de la Comunicación. Subcategoría Escucha Activa

Cuadro 5

Análisis e Interpretación de la Información

CATEGORÍA: Importancia de la Comunicación	
Subcategorías: Comunicación Gestual	
Narrativa Codificada	Contrastación
<p>“Te comunicas con el personal administrativo con un saludo o con gesto que era lo que yo te venía diciendo cualquier cosa que tu hagas. Verdad está diciendo algo de ti como o persona el lenguaje la comunicación hablar con esas personas es de suma importancia” (ZD L159-165)</p> <p>“Mis gestos es decir si yo digo una cosa con mis palabras pero otras con mis acciones como docente que estoy haciendo nada, nada”.(ZD L200-204)</p> <p>“Yo no tengo control de mis emociones de mis gestos con mis palabras n o estoy haciendo nada mientras que si mis emociones, gestos lenguaje corporal están a tono quiere decir que entonces mis habilidades comunicacionales”.(ZD L210-215)</p> <p>“Por su supuesto que si las palabras los gestos, postura corporal es una arma muy poderosa y a que la persona que desarrolle un equilibrio con lo antes mencionado pues siempre va estar por encima sin menos preciar a las otras partes va estar por un lenguaje”(JA135-140)</p> <p>“Un lenguaje más el más el dominio de nuestro cuerpo con los gestos pues eso va a tener una mayor importancia enorme porque e nos va a permitir nosotros hacer las cosas y llevar a cabo las diversas lineamientos de dirección desde el campo de trabajo que tenemos y hasta pasar fronteras del campo que tenemos”. (JA L156-165)</p>	<p>Sin duda alguna cada versionante me indica la forma de cómo cada gesto puede ir en contra o favor de las cosas que se dicen a partir de nuestros gestos Otro aspecto sumamente valioso es mucho más genuino que lenguaje verbal por lo que se detectan algunas debilidades o incongruencias entre lo que se dice y se hace con el cuerpo, la expresión de nuestro rostro o la coloración de la piel verían sutilmente de acuerdo con el clima emocional que esté viviendo la persona”.(pag.21)</p> <p>Es decir, es fácil conocer la realidad de las personas que se en medio de todas las dificultades debe ir a trabajar en medio de este clima de angustias; por lo tanto, es recurrente desde la gerencia, permitirles la escucha activa al personal como una facultad maravillosa que solo cobrará vida cuando tú que me escuchas y me mantiene conversaciones con el contacto visual, sería lo ideal, de esa forma propiciar una mejor forma de comunicación. En realidad escuchar a tu personal desde sus gesto y cuerpo todo lo que en le viene cargado a decirte.</p> <p>Según Maristany (2013) (pag 84). “Una escucha no solamente de la palabra, sino que escucha el tono y los gestos y la carga de todo lo que se dice en determinada situación” (p.84). “Lo que importa no es tanto lo que digamos, lo que importa es lo que el otro entiende” (Ob.cit) (P. 83).</p>

<p>INTERPRETACIÓN: Es necesario nuevamente escuchar al personal en todos los sentidos hasta la posición del cuerpo dice que estas realmente interesado en lo que pretendes comunicar aunado a esto los gestos que probablemente podamos realizar al momento de entablar una conversación mucho más en el momento que vas impartir una orden desde cada proceso gerencial que viene dándose desde las diferentes coordinaciones entre el personal que conforman el tren directivo</p>	



Grafico 2. Presentación: Categoría Importancia de la Comunicación. Subcategoría Comunicación Gestual

Cuadro 6

Análisis e Interpretación de la Información

CATEGORÍA: Gerente Comunicador	
Subcategorías: Relaciones Laborales	
Narrativa Codificada	Contrastación
<p>“Horarios (como en duda, puso su rostro), por ejemplo habemos docentes que estamos aquí desde las 7mañamana hasta la una de tarde verdad” (JO L36-40)</p> <p>“De la tarde entonces esa familiaridad se ha perdido e allí una desventaja, a que cree que se refiera eso? Mire no es que sea malo del todo porque le buscamos una solución a los horarios un poco para controlar”(JO 51-56)</p> <p>“Esteee es relativamente regular porque quizás se ha presentadoo en este sentido una desventaja cuando se dividen los horarios (como en duda, puso su rostro)”,(JO L55-58)</p> <p>“Es vital el ser humano es ser comunicante y comunicador sin comunicación imaginase no se pueden llevar las relaciones como deben ser”(JO 68-72)</p> <p>“Es vital el ser humano es ser comunicante y comunicador sin comunicación imaginase no se pueden llevar las relaciones como deben ser”, (AC L69-73)</p> <p>“Si no hay comunicación es como la familia que no hubiera amor es como nose como una comida que nose que no tiene sazón sino que sencillamente un grupo de persona” (IR L1103-106)</p>	<p>En referencia a la comunicación como herramienta principal e integradora de las relaciones humanas es necesario resaltar que dichos vínculos se establecen a partir de una buena relaciones laborales con el elemento fundamental que sería la comunicación donde se convierte como desenlace a partir de las relaciones entre todo el personal. De manera tal que la comunicación por ser un acto natural en las relaciones del ser humano con su entorno, se convierte en un proceso, cuya aplicación es indispensable para la convivencia humana, por lo tanto necesitamos prepararnos y optimizar encuentros comunicacionales a fin de mejorar las relaciones cotidianas que se dan en todos los ámbitos de convivencia; ya sean familiares, laborales o de recreación. Es decir todo gira alrededor de las buenas relaciones que podamos establecer entre los semejantes y nuestro entorno; a pesar de que existan cambios de horarios con el personal que se encuentra laborando en la institución. En pro de poder llevar a cabo cada proceso gerencial implícito desde la ejecución de una orden que puede llevar a la institución al mejor termino. Es así como de una manera a otra se puede lograr los propósitos obtenidos en una organización educativa, de manera que se pueda lograr desarrollar en el mejor de los términos sin atropellar al personal que está en la gerencia.</p>
<p>INTERPRETACIÓN: De tal manera que vuelve a ser la comunicación el elemento vital para mantener y sostener las relaciones laborales en torno a las personas que trabajan en una institución. Sin embargo al parecer por distinción de carga de horarios no prevalece de la mejor manera mucho más aún se debe considerar en todas las situaciones.</p>	

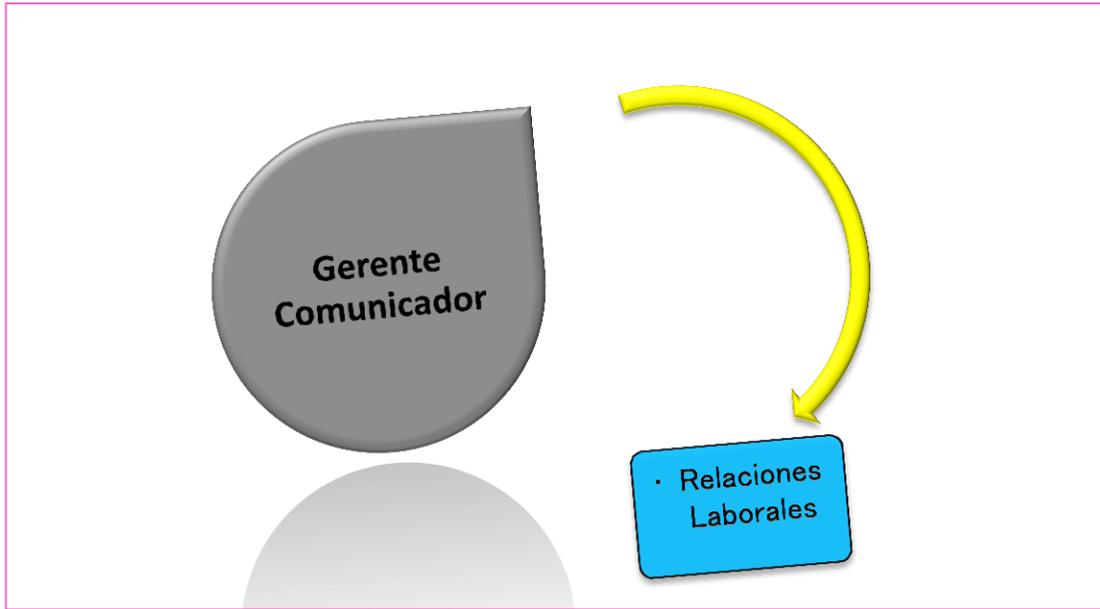


Gráfico 3. Presentación: Categoría Gerente Comunicador. Subcategoría Relaciones Laborales

Cuadro 7

Análisis e Interpretación de la Información

CATEGORÍA: Gerente Comunicador Subcategorías: Comunicación Unidireccional	
Narrativa Codificada	Contrastación
<p>“La comunicación en nuestra institución se va hacia mucho más mayor tendencia unidireccional es decir, hay un emisor no hay un feebacck no hay una recepción de mensaje que emita la persona que emita en este caso la receptora”(AC L07-12)</p> <p>“se ve muy enfocado hacia la parte unidireccional uno de los lados es el que emite el mensaje”(AC L17-19)</p> <p>“aquí en la institución (pensando mucho) hay algo pareciera que la comunicación en unilateral pareciera que eee unilateral no es correcto la comunicación siempre”(IR L52-56)</p> <p>“que es unilateral porque hay digamos llamamos la pizarra la pizarra es el elemento que nos haceee comunicarnos porque a través de ella supuestamente fluye pero cuando tú ves que ponen información y todo eso en la pizarra ya” (IR L58-70)</p>	<p>Particularmente se puede palpar como la comunicación muchas veces se da en una solo dirección quedando evidenciado una sola forma de regir las informaciones que muchas veces se dejan de comunicar por limitarse solo a transmitir solo una orden sin considerar al receptor como ente pasivo en las diversas conversaciones que pudiesen tenerse para llegar a tomar decisiones en torno a la institución educativa. Por lo que es el gerente quien debería tener a su mano herramientas con las que cambie el curso de las situaciones que le aquejan a su personal. Es necesario para el gerente tener herramientas de apoyo por parte de todo el personal involucrado en las relaciones laborales, o como lo señala Echeverría (obcit), “el lenguaje es, clave para comprender los fenómenos humanos” (pag.21). Dentro de la institución se puede presenciar fácilmente como el personal de la alta gerencia, muchas veces pasa por sobre entendido cierta ordenes, que luego al llegar a los docentes dependientes, se crean ciertos vacíos.</p>
<p>INTERPRETACIÓN: Es puntual pensar que en el proceso educativo los gerentes tiene tomar en cuenta al ser humano como ente que convive con sus emociones y necesidades, escucha activa y que en algunas situaciones estos pudieran no cumplir con sus objetivos, sin embargo es importante aclara que el uso de saber direccionar la comunicación en torno a técnicas, herramientas que pudieran propiciar un clima agradable de trabajo en la institución educativa obtuviese mejores resultados el éxito de la misma, por lo tanto hay que considerar cada caso como único para así llegar a tomar la mejor forma de practicar la comunicación que permitan la armonía en la familia LEM. Abrirse a tener conversaciones amenas en a tal efecto, los planteamientos anteriores permiten demostrar que a través de la comunicación no solo a una dirección por parte de los docentes se fijan relaciones de aceptación como elemento de gestión laboral, como un eslabón donde se comienza con un ambiente ideal para componer a las acciones planeadas en aras de solución de los problemas y avalar un adecuado entendimiento que une a los actores sociales en su crecimiento personal.</p>	

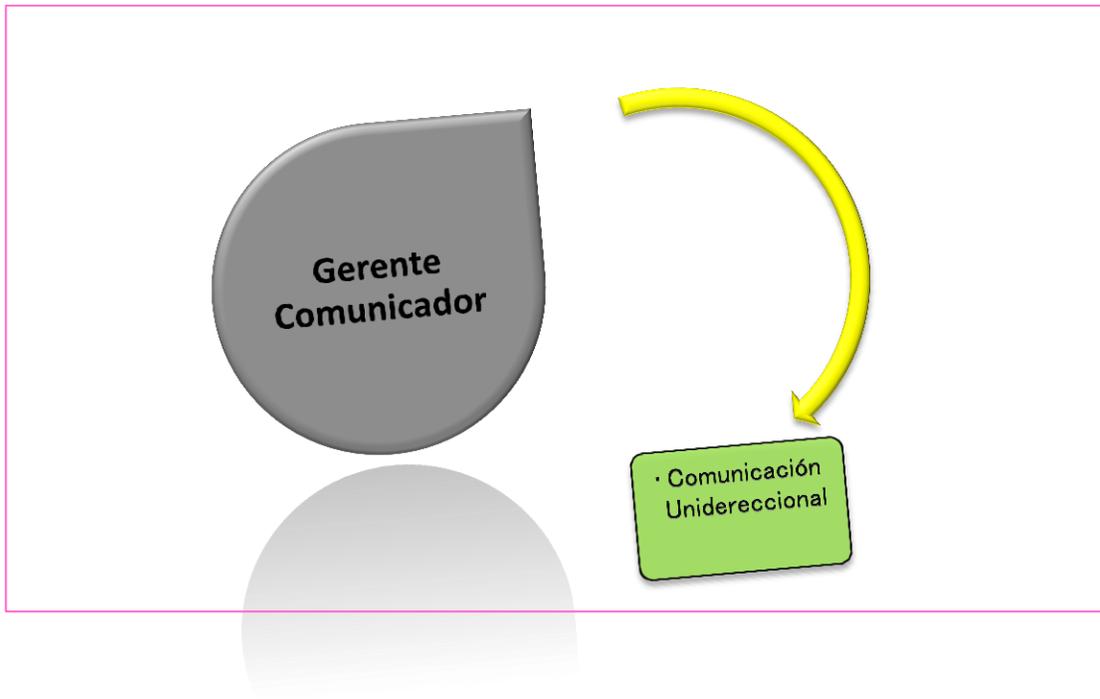


Gráfico 4. Presentación: Categoría Gerente Comunicador. Subcategoría Comunicación Unidireccional

Cuadro 8

Análisis e Interpretación de la Información

<p>CATEGORÍA: Gerente Comunicador Subcategorías: Comunicación Asertiva</p>	
<p>Narrativa Codificada</p> <p>“Esas personas están más ganadas en resolver ese tipo de problema que a veces nunca llegamos a un acuerdo o a veces es que no recibimos bien la información y estas personas son las que están ganadas a que se resuelvan las cosas” (JO L109-115)</p> <p>“Que busque solucionar los problemas y que busque (pensando) lograr los objetivos de” (AC L25-27)</p> <p>“Puede haber un consenso la capacidad para paraaaa respetar las opiniones de eee contrarias yo creo que si se puede dar un buen paso hacia solucionar ese problema”.(IR L134-139)</p> <p>“Es saber educar nuestros gestos actitudes a favor de fortalecer el proceso de comunicacional”.(ZD L125-128)</p> <p>“Importante que es enterarse o buscar las personas y para ti mismo y si tu estas interesado otras también imagínate tú para mí es de suma importancia primero porque el”. (ZD L146-150)</p> <p>“si si un estudiante te llega triste y le acompaña en su dolor y te muestras afligido para acompañarlo a él como crees que se va a sentir se va a sentir querido se va sentir acompañado va sentir que alguien lo apoya pero si tú te pones en lugar de ese otro”.(ZD L173-178)</p>	<p>Contrastación</p> <p>En torno a las relaciones laborales que muchas veces son ganadas a darse en un clima de que en las conversaciones no se coloque en la posición del otro hace como que cuesta arriba poder llevar a cabo las relaciones entre el gerente y su personal no tomar en cuenta el punto de vista del otro en virtud de dar soluciones o hasta muchas veces poder entender a la otra cara de las cosas. La comunicación es una de las bases principales para la marcha de las organizaciones sociales educativas, es una herramienta clave para el encuentro con mensajes valiosos protagonizados por los miembros de entornos institucionales provistos de excelencia. Partiendo de este enfoque, son variados los investigadores que han estudiado esta temática.</p> <p>La comunicación asertiva se puede considerar como uno de los elementos más eficaces dentro del cambio de información educativa que deben tener tanto los directivos como docentes de una institución educativa, frente a los momentos críticos que vive actualmente el país.</p>
<p>INTERPRETACIÓN: Resulta finalmente importante expresar acerca de lo planteado, este tipo de comunicación tomarla como es un predominio del verdadero yo ante todo prestarle atención a ese otro, referido tanto en su forma verbal como en las manifestaciones en todo su esplendor de colocarse en el lugar del otro, que al ser llevadas al contexto de la familia LEM, pudieran los docentes maniobrar de una manera habilidosa, siempre cavilando en reconciliar sus recados en diálogos activados por su ejercicio comunicativa.</p>	

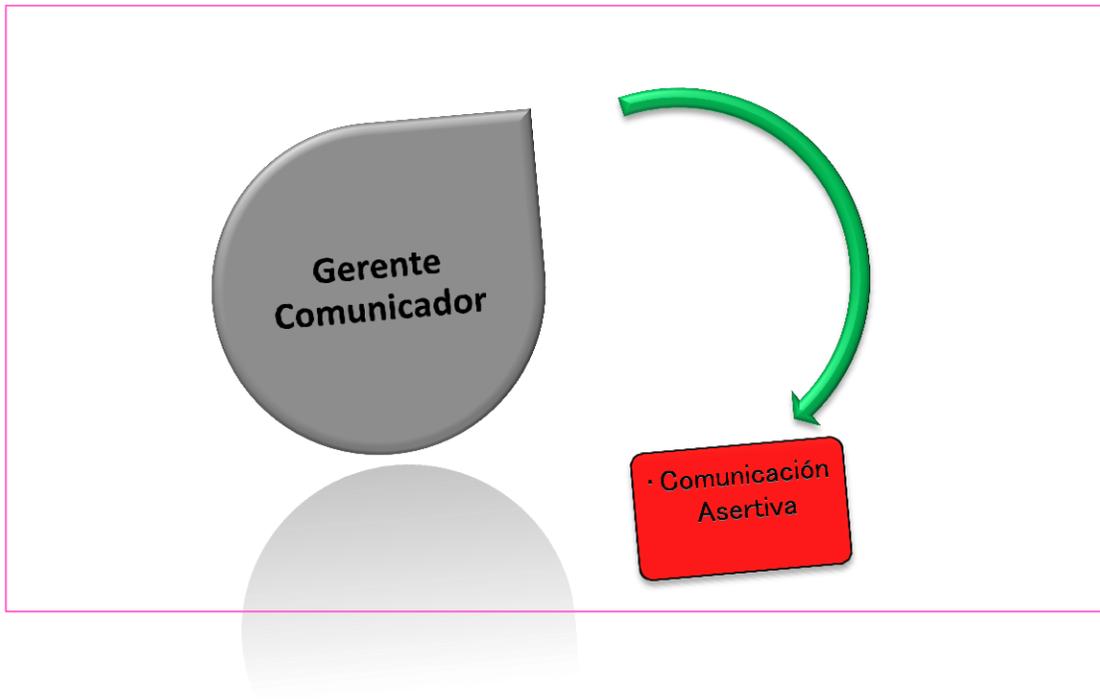


Gráfico 5. Presentación: Categoría Gerente Comunicador. Subcategoría Comunicación Asertiva

Cuadro 8

Análisis e Interpretación de la Información

CATEGORÍA: Programación Neurolingüística	
Subcategorías: Barreras Comunicacionales	
Narrativa Codificada	Contrastación
<p>“Decir la información de la dirección a subdirección las coordinaciones entonces lo que le hablaba ahorita no puede uno enterarse uno ahorita por los estudiantes que a veces tienen la información primero que uno no se si se cumplen los canales no se que el director baje los sucesivos” (JO L12-19)</p> <p>“Entonces a veces el docente los directivo que cumplen su horario en la mañana que trabaja en tarde no tiene comunicación con el docente se corta allí también cuandoo es de docente a docente también se ha perdido también se ha perdido tenemos tiempo que no vemos a ese profesor que está en el turno” (JO L40-48)</p> <p>“Tiene que ver ese mensaje sin ese intercambio de información no puede haber una comunicación real efectiva y”. (AC L23-25)</p> <p>La comunicación entre ellos aunque existe grupos que no se comunican unos con otros pero entre ellos sí. (LO L32-36)</p> <p>“Mucho más a menos es por grupos es una institución bastante grande, no nos comunicamos todos por eso mismo porque hay gente que tiene horario diferente más considero que es más abierta es más dada más considero que con” (ZD L60-72)</p>	<p>La excelencia en el trabajo también es considerada una característica de la programación neurolingüística, opinión que tiene su sustento en lo planteado por González (2006) quien asevera que: “los docentes al aprender a planificar de una forma adecuada, descubren la importancia de llevar su trabajo organizacional a través de un pensamiento optimista, a impulsar sus mapas mentales o paradigmas tradicionales e insertar habilidades educativas e innovadoras que contribuyan con la excelencia en el trabajo”. Con la programación neurolingüística se transforma la manera de pensar y de accionar.</p> <p>Partiendo de la excelencia en el trabajo se pueden fortalecer las barreras comunicacionales mediante la Programación Neurolingüística, lo imprescindible está enmarcado en revelar el cambio hacia una actitud relacionada con lo que pasa cotidianamente en el quehacer educativo fundamento importante no sólo dentro de los postulados de la programación neurolingüística sino también, en la conformación de criterios manejados por los docentes en su praxis pedagógica porque deberá, hacer uso de esta herramienta con la finalidad de adaptarse a los cambios y trabajar con excelencia en aras de asumir compromisos de calidad en los mensajes educativos; rompiendo barrera laguna al comunicarse.</p>
<p>INTERPRETACIÓN: Evidentemente, los planteamientos señalados influyen a cambios geniales en el proceso de cambio de gestión y del práctica laboral del docente, por resultante, la programación neurolingüística es una aproximación ideal a la excelencia, se trata de una instrumento que ayuda a los competitivos de la docencia a mantener una comunicación efectiva con cada uno de los integrantes de la gran familia LEM.</p>	

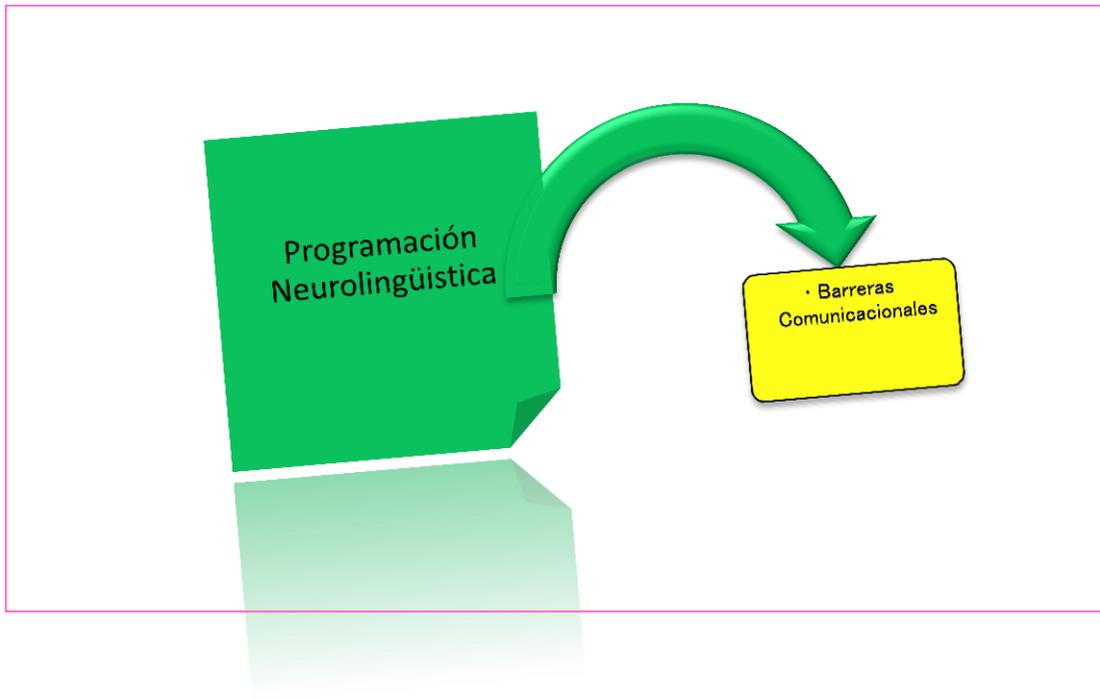


Gráfico 6. Presentación: Categoría Programación Neurolingüística. Subcategoría Barreras Comunicacionales

Cuadro 9

Análisis e Interpretación de la Información

CATEGORÍA: Programación Neurolingüística Subcategorías: Comunicación Ineficaz	
Narrativa Codificada	Contrastación
<p>“proceso comunicacional es negativa necesariamente hay comunicación puesto” (IR L22-24)</p> <p>“directivo lo mismo sucede entre directivo pareciera que ellos a veces se vee (pensando) piensan” (IR L27-29)</p> <p>“diferenciación muy grande entre lo que perciben como la buena comunicación y aparentemente se establece en la práctica ” (IR L33-34)</p> <p>“Decisión tomada ya no hay consenso ya no tienes a quien disentir o con quien disentir hay arbitrariedad y no puede haber una comunicación si es de esa manera”. (IR L72-76)</p> <p>“ahorita pienso que el personal directivo te suprime a ti como docente, porque a pesar que uno quiere dar lo mejor de sí, a pesar de que quieres hacer las cosas bien hechas educar no se da no se cumple porque enose” (ZD L33-38)</p> <p>“Tu buscas un mensaje, una información son es un tercero que te la dan si nos vamos a esto el proceso del diplomado no se hizo público sino que son terceros que te dan la información son aspectos que deberían discutirse en una asamblea docente” (L138-145)</p> <p>“hay una gran falla (pensando) con respecto a la parte comunicacional con respecto a nosotros los docentes con todo el personal realmente (asegura, movió la cabeza), porque (pensando) esperamos un consejo docente para dar la información general pero muchas veces la información” (JA L23-31)</p> <p>“al docente llega de una manera que no se ha dicho que crea altercado muchas veces discusiones, bueno (pensando) de repente la comunicación” (JA L35-38)</p> <p>Pues lógicamente debe ser importante cuando ese proceso de comunicación se da</p>	<p>El éxito de las buenas relaciones se pueden establecer a partir de nuevas herramientas que permitan de una manera u otra cambiar inapropiadas conversaciones que perjudican la mayoría de los casos ocasionando, malas prácticas de ineficacia en el desarrollo de quienes llevan a cabo diálogos puesto que hay teorías que permiten lograr el desarrollo y la transformación el lenguaje negativo en expresiones positivas; en aras de alcanzar y encontrar momentos para consigo mismo la paz, la alegría interior, en virtud de pretender lograr un mundo mejor es la Programación Neurolingüística la medicina mente cuerpo la psicología humanista transformación personal provoca una verdadera transformación en todas estas conversaciones que no resultan nada favorable en el clima escolar y así poder llevar a cabo ,los procesos gerenciales y a su vez ocasionar un mejor clima laboral. son variados los investigadores que le están relevancia a esta programación, uno de ellos es González (2006) quien la define como:</p> <p>“Un metamodelo porque va más allá de una simple comunicación, este metamodelo adopta como una de sus estrategias preguntas claves para averiguar qué significan las palabras para las personas. Se centra en la estructura de la experiencia más que en el contenido de ellas” (pag.70).</p> <p>De la opinión expresada por este autor, se entiende que la programación neurolingüística incluye no únicamente la comunicación dentro o fuera de un institución educativa, sino que va más allá, puesto que centra sus intenciones en el mundo de las prácticas de cada quien, de la carácter cómo se estructura la experiencia personal y por ende, se va comunicando a otros mediante el lenguaje, factor íntimo al compromiso de gestionar las distintas transformaciones organizacionales</p>

como tiene que darse pues lógicamente”(L81-84)	derivadas de las actividades desempeñadas por los docentes desde cada espacio quienes hacen vida a diaria.
<p>INTERPRETACIÓN: Bajo la influencia de la Programación Neurolingüística basado en el ser de cada uno y su comportamiento se pretende lograr cambios profundos en el buen desarrollo de una comunicación de ineficaz a eficaz puesto que lo que pretendo es detallar las dificultades en virtud de mejorarlas bajo las premisas de la relación con los demás y los aspectos que puedan trascender en el ser humano. “Para triunfar en la vida es indispensable aprender a relacionarse con lo demás. De lo contrario como ayudas a poder relacionarte y poder llevar a cabo una gerencia donde todos estén a gusto con su trabajo, por más duro que sea el tiempo en el que se esté viviendo.</p>	

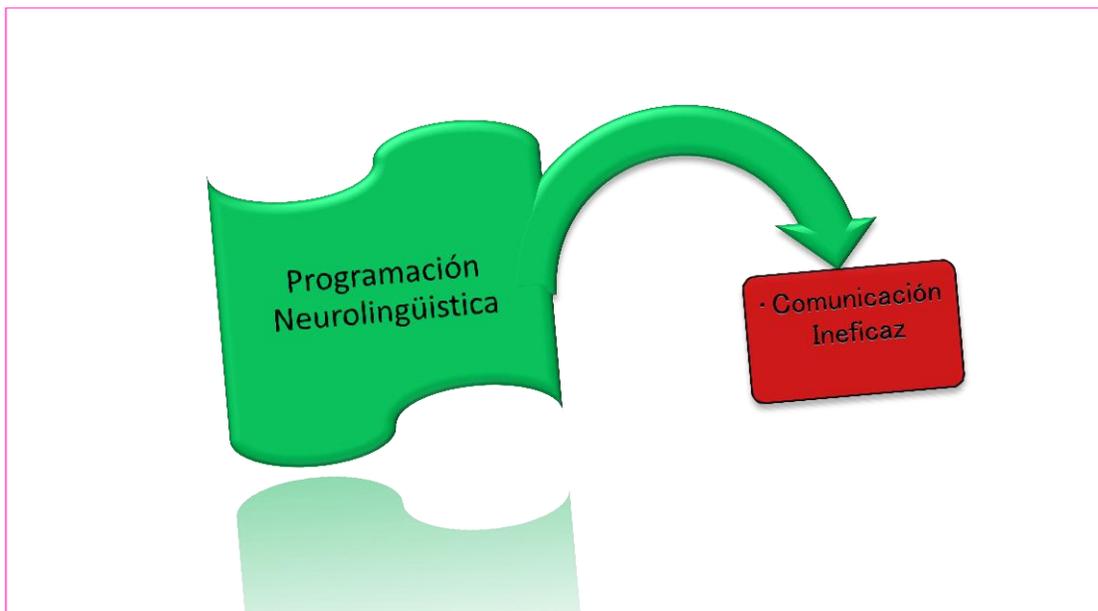
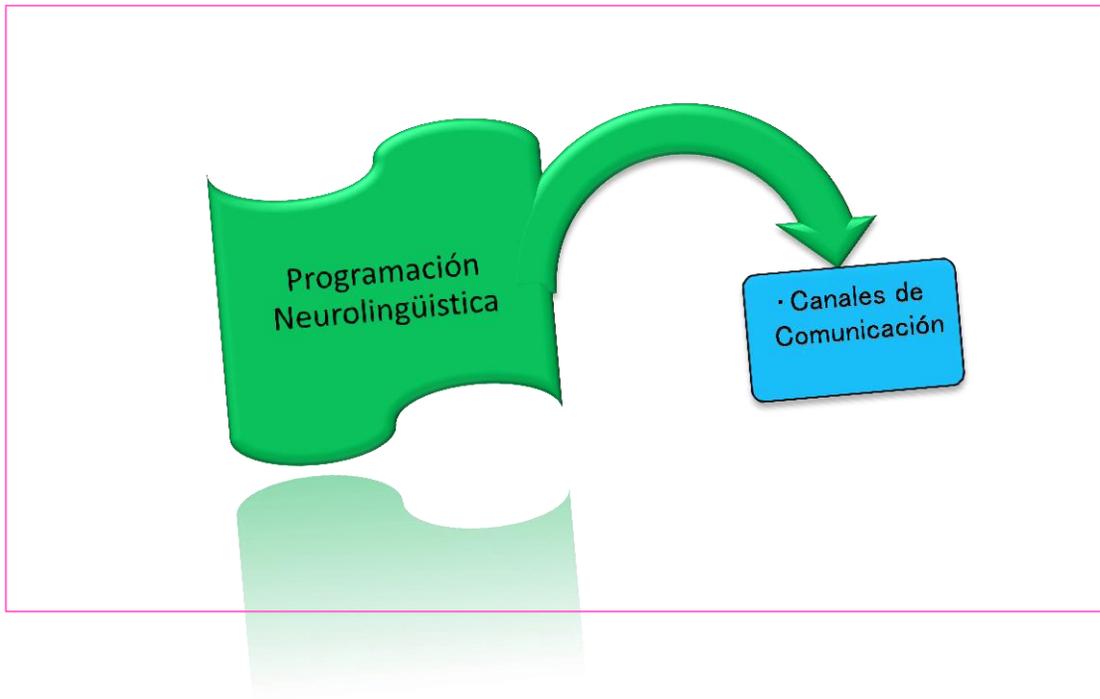


Gráfico 7. Presentación: Categoría Programación Neurolingüística. Subcategoría Comunicación Ineficaz

Cuadro 11

Análisis e Interpretación de la Información

<p>CATEGORÍA: Programación Neurolingüística Subcategorías: Canales de Comunicación</p>	
<p>Narrativa Codificada</p> <p>“Nose hace falta como más canales ¿Qué tipo de canales? Eeeen lo que respecta al organigrama de la institución quiero” (JO L09-12)</p> <p>“Esteee es relativamente regular porque quizás se ha presentadoo en este sentido una desventaja cuando se dividen los horarios (como en duda, puso su rostro)” (JO L31-35)</p> <p>“Se podrían aplicar los canales que se tienen que cumplir los canales en un proceso de comunicación” (JO L122-126)</p> <p>“se fortalece la comunicación a partir de allí todos los factores que digamos emocionales”(IR L83-84)</p> <p>“Conversación a esa persona no le está gustando si esa persona se altera o se sorprende tiene mucho que ver sin ni siquiera emitir una sola palabra tus gestos tus miradas tus expresiones los cinco sentidos dicen mucho de ti sin necesidad de emitir una sola palabra creo que programación neurolingüística tienen que ver con eso”.”(ZD L88-97)</p>	<p>Contrastación</p> <p>Es indispensable pensar en las diversas formas de comunicación que nuestro cuerpo lo permite ejecutar tenemos cinco sentidos de los cuales muchas veces solo usamos uno es necesario utilizar cada uno de estos para poder llevar a relacionarnos de la mejor forma. (ob.cit) Según el autor Puche (2.000) “Tomar conciencia del valor sensorial, los mensajes corporales o los cambios de tonalidades de voz”. (pag.153). Puesto que es una influencia vigorosa para muchos desde todas las categorías se forma imprescindible descubrir para facilitar la forma de comunicación y así tener buenos y mejores resultados en la relación con nuestro semejante. Recuerdo en todas las instancias debemos estar listos para escuchar y lentos para hablar porque de una manera u otra es el hecho de sacar mejor provecho a los cinco sentidos, (canales de comunicación).</p>
<p>INTERPRETACIÓN: El ser humano es tan capaz de hacer cuando y todo se quiera trazar, es así, como las relaciones con nuestro entorno va a cambiar si así tú lo decides hacer bajo el dominio de la PNL y conociendo la explotación de nuestro cuerpo como un agente comunicador en todos los sentidos. Llevando a cabo cada proceso gerencial de modo que prevalezca en cada proceso activamente la gerencia de la mano con la comunicación, evidentemente como proceso inherente ante todos lo que puedan llevarse a cabo de la mejor forma en la medida que todos trabajemos en la mejor armonía, pese a las dificultades.</p>	

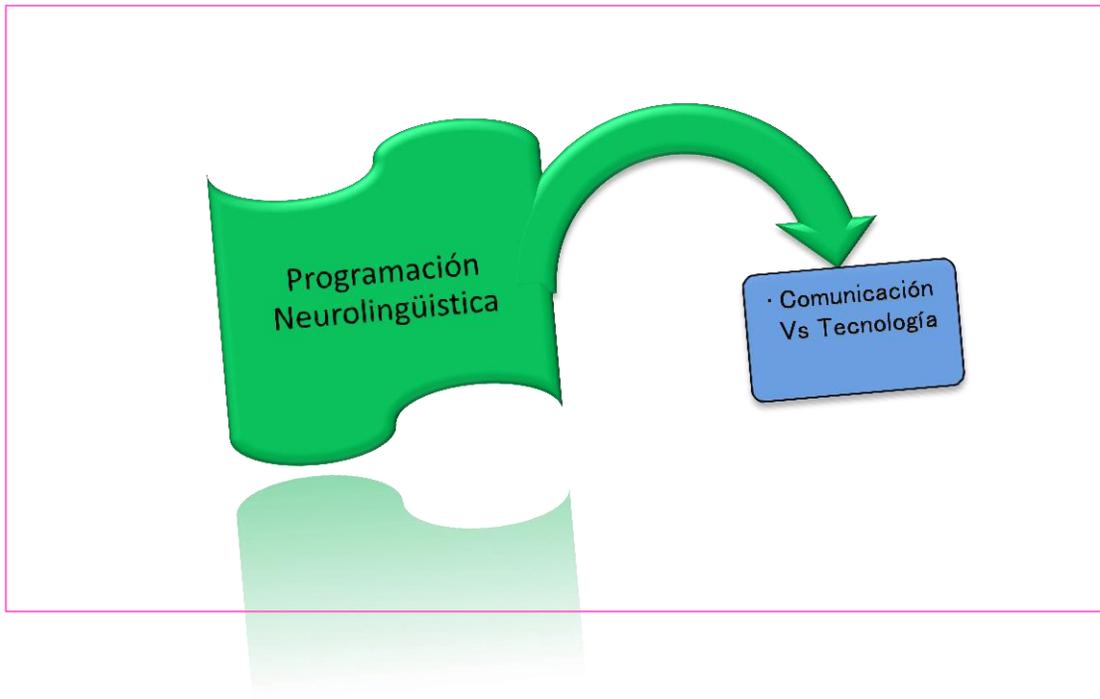


**Gráfico 8. Presentación: Categoría Programación Neurolingüística.
Subcategoría Canales de Comunicación**

Cuadro 11

Análisis e Interpretación de la Información

CATEGORÍA: Programación Neurolingüística	
Subcategorías: Comunicación Vs Tecnología	
Narrativa Codificada	Contrastación
<p>“Debemos comunicarnos si hablamos desde allí en el siglo XXI es el siglo de las comunicaciones pero (dudando) debo decir no sé si estoy equivocado que los seres humano hoy en día a pesar de toda la tecnología a pesar de los avances no nos hemos sabido comunicar su fuera así no hubiese tanto caos tanta anarquía tantas guerras porque para mí el”(JO L60-75)</p>	<p>La Tecnología viene a forma parte de lo que el ser humano pretende y hace mejorar muchos aspectos de su vida sin duda alguna se encuentra muy ligada al proceso de comunicación, es el hombre con todo a su alrededor. Si hablamos actualmente de aquel que pretende hablar de intercambiarmensajes; quien pretenda valerse con las verdaderas herramientas tecnológicas, las diversas situaciones suscitados en una realidad educativa cabalgante. Es decir las personas bien pueden servirse de las herramientas que probablemente pueda ofrecer los medios para continuar la interacción con el entorno (apropiándose de herramientas tecnológicas), el que lo ejecuta sabe que no está solo, se vale de un computador herramienta versátil; mediante las redes sociales, entre otros. Por lo tanto emplear las redes como medio de propagación de información, poder romper con obsoletos esquemas (pizarra), como medio de intercambio de mensajes.</p>
<p>INTERPRETACIÓN: El apoyo de herramientas para facilitar el proceso de la comunicación se hace también necesario, mas sin embargo es el ser humano con su afán de transformar desde su relaciones y medios de interacción cuya función principal delgerente actual es el dialogo permanente con los que tiene a su conducción de tal manera que conozco sus personal, para así tomar las acciones necesariaspara el cumplimiento de los fines perfilados de forma consensuada; con el apoyo de la tecnología como herramienta vinculante, es posible llegar acuerdo de la mejor forma.</p>	



**Gráfico 9. Presentación: Categoría Programación Neurolingüística.
Subcategoría Comunicación Vs Tecnología**

MOMENTO V

CONSTRUCTO TEÓRICO: EL PROCESO COMUNICACIONAL CON UNA VISIÓN FENOMENOLÓGICA GERENCIAL DESDE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

El acercamiento teórico acerca de la cosmovisión de la comunicación vista desde la programación neurolingüística, la presento como un tributo en función de dar un nuevo sentido académico, encuadrado en los cambios, transformaciones y acontecimientos en tiempo de crisis que vive las diversas organizaciones educativas actuales.

La necesidad de dar un desvío en lo individual y colectivo a los actores sociales, con la finalidad de buscar soluciones que probablemente puedan fortalecer comunicacionalmente a quienes hacen vida en las instituciones educativas y su entorno, necesita desde mi modo de ver cambiar las instituciones escolares pasivas en un lugar armónico donde se pueda llevar las relaciones laborales, impregnadas por el proceder gerencial del docente directivo e inspirado en la importancia de la comunicación asertiva, eficiente, proactiva, mediante la aplicación de estrategias neurolingüísticas.

En tal sentido, la educación está establecida para que contribuya con la formación de las personas, con la finalidad de mejorar la calidad de vida, por lo tanto el gerente educativo va a jugar un papel preponderante en la dirección del mismo; de allí que las instituciones educativas en conjunto con su personal sean de una manera u otra el sitio de desarrollo y la gerencia exitosa.

Para lograr tal fines obligatorio que estas instituciones se desarrollen continuamente a través de un buen gerente en funciones directivas, que impulse cambios de hábitos comunicacionales dentro de una cultura organizacional. Bajo esta

situación, el gerente educativo y su estilo van a redimir un aspecto relevante de autoridad que le permite ser el representante institucional de la organización, y como tal, debe dar ejemplo de saber escuchar a su personal en pro del trabajo en equipo y llevar acciones en conjuntas en diferentes situaciones.

En la actualidad, las diferencias en la comunicación y la crisis que atraviesa el país, en sus diversos contextos, se concreta en la falta de preparación de la alta gerencia institucional, en relación con los cambios dominantes y a un descontento e indiferencia por parte de los actores educativos frente al proceso de participación de quienes hacen vida en las instituciones, al no ser tomados en cuenta por quienes gerencian la organización educativa.

Ante esta situación, surge la necesidad de encontrar estrategias que permitan adecuar la cosmovisión de la escucha activa docente- directivo a los nuevos tiempos, considero que de no buscarse soluciones, estas debilidades persistirán en la práctica pedagógica y gerencial, trayendo como consecuencia la ruptura de las relaciones interpersonales y grupales, situación que afecta en el sistema institucional la calidad de los procesos de enseñanza y de aprendizaje.

Por lo tanto, considero que el docente directivo requiere una nueva perspectiva donde deben existir estrategias que permitan adaptar la organización a los requerimientos de la sociedad del mañana, aplicar nuevas destrezas que respondan a las exigencias de su entorno y a los cambios tecnológicos del momento; además de disponer de un talento humano capacitado para enfrentar los requerimientos de la educación, así como de un estilo gerencial comprometido con las organizaciones educativas, que permitan redimensionar la comunicación mediante estrategias orientadas a fortalecer las mismas.

Pretendo iniciar mi recorrido epistémico y ontológico en este constructo teórico, señalando la importancia de la comunicación dentro de las instituciones; para ello, conformo una primera categoría denominada **Escucha Activa**. Evidentemente la educación es la plataforma cultural de un país, e invertir recursos en ella, es de común interés y motivos, que de una forma u otra, la afectan; entre ellos: la organización educativa, el propio docente, y demás entes intervinientes en dicho proceso.

El rumbo educativo de nuestro país ha sido conducido a una situación de crisis, debido a tantos factores, considero de acuerdo al planteamiento o como lo señala uno de los versionantes cuando afirmó que *“la comunicación es lo más importante y si las cosas salen bien todos los programas y todos los proyectos todos los planes que se hacen que se escriben una mesa”* (JO.L92-98). *“es importante porque crea armonía entre los colegas las instituciones entre el personal cuando hay comunicación cuando ese mensaje no llega a tiempo lógicamente no llega como es que lo que crea es un caos”*(JA42-49) .

Esta afirmación marca categóricamente a quienes ejercen la función oficial, como quien profesa la función directiva, que en la actualidad, uno asume una función como una imposición y no como una práctica administrativa para la acción gerencial, y el otro, como una función para la enseñanza en la búsqueda de la calidad educativa, así como también la manera de comunicarse sin que se asuma como una imposición de forma inadecuada.

Considero que el único cambio posible es cuando observo que las acciones se cumplen de forma diferente, toman un rumbo distinto en las conversaciones sin que suene a una orden que solo que hay que cumplir, por eso, al considerar este constructo comunicativo lo presento como una función; de allí que *“es vital en la familia en la sociedad en un organismo público el que sea es importante sino se lleva de la mejor manera con los objetivos del ente encargado de la organización”*.(AC. L75-81). Nada parece haber que un gerente solo o aislado pueda hacer por sí mismo, no importa que tradicionalmente muestre que las instituciones educativas son forjadas por sus creadores, gente con el empeño de querer hacer las cosas de forma diferente en virtud no solo de cumplir con solo lineamientos emanados por un Ministerio como una camisa de fuerza y llevando al personal a cuesta de todo sin escuchar en realidad.

Es así como en cada proceso administrativo debe prevalecer la comunicación como herramienta principal para poder llevar a cabo los objetivos planeados desde una organización educativa. De tal manera que la gerencia viene a jugar un papel importante, según Ruiz (1998) expresa que la gerencia se refiere a las actividades de planificación, organización, dirección y control que se dan en las organizaciones,

utilizando recursos físicos, humanos y financieros para alcanzar beneficios o metas establecidas (P.8). Quedando en evidencia que el gerente tiene diversas responsabilidades, entre ellas, dar cumplimiento a toda actividad que permee su acción gerencial en el escenario educativo

. Es importante señalar que siempre debe existir desde la alta gerencia un proceso comunicacional horizontal, que cada palabra active y motive la interacción de los diversos actores; es decir, como lo señala el actor social en su respuesta testimonial “*los directivos vivimos en constante comunicación, no hace falta reunirse en cualquier hora precisa porque siempre nos comunicamos y siempre estamos pasándonos la información*” (LO L23-29).

Lógicamente, también se hace necesaria la atención a malos hábitos de comunicación, cuando se piensa que el proceso comunicacional fluye de una manera entre todo el personal que allí labora, sin embargo, las acciones que allí se dan de muestran lo contrario, dando a entender que existe una incomunicación o como se conoce, una **Comunicación Ineficaz** en los diferentes procesos.

Por lo tanto se hace necesario que, es el momento conveniente para recapacitar y tener claro que cómo docentes tenemos la gran responsabilidad de constituirnos en actores y agentes del cambio que la sociedad exige. Teniendo la responsabilidad de comenzar seriamente a deliberar sobre el rol que actualmente tenemos en nuestro entorno laboral, primordialmente en las instituciones donde tenemos que aprender a liderar y gerenciar para que alcance a ocupar el lugar privilegiado. Este lugar que le ha encomendado su acción educativa como gerente en el aula o como en la alta gerencia, le faculta y lo empodera a ser un buen **Gerente Comunicador**,

Para efecto de mi segunda categoría a describir; “*la información entre todo el cuerpo directivo tiene por supuesto que atender a directrices en el funcionamiento de la institución, y conocidas por el docente*” (LO-L29-34). Esta afirmación se convierte en una principal forma de saber llevar los mensajes Por ello, considero que el docente directivo demanda una nueva perspectiva donde deben existir estrategias que permitan adaptar la organización a los requerimientos según las necesidades latentes de la

sociedad próxima, aplicar hechos y destrezas que respondan a las exigencias de su entorno y a los cambios del momento.

Además de orientar una gran capacidad comunicativa para afrontar los exigencias de la educación, así como el cumplimiento de su desempeño como un gerente que comunique en la organización educativa, también debe atender, además del personal “ *cuestiones de infraestructura que tienen que ver con otros entes relacionados con el proceso gerencial, para ello, debe manejar el proceso comunicacional*”(IR L127-133).Es importante señalar que en todas las situaciones de carácter educativo, comunicacional y gerencial, el gerente es el ideal para facilitar cada proceso desde algo tan elemental hasta lo más complejo; de lo contrario debe buscar direccionar estrategias y herramientas que contribuyan mejorar cualquier debilidad.

Estas aseveraciones permea cada actor social que ejerce funciones educativas; para ello, debe tener un dominio conceptual y teórico de cada situación que afecte a la organización, principalmente aquellas de tipo comunicacional, más aún de tipo gerencial, por cuanto su responsabilidad está en mantener el equilibrio a través de su dialogicidad en cada espacio social de la institución educativa

Sin embargo, en esta versión de uno de los actores sociales “*Los lineamientos con lo que a ti te enseñaron con que a ti educaron no se da el proceso comunicativo como tal porque no se da una comunicación abierta entre el personal directivo y tú, se hacen lo que ellos dicen no hay horizontalidad ves*” (ZD L39-459). Acá se evidencia el hecho de dos acciones: la forma de cómo bajan las directrices se realizan de manera impositiva, también el proceso comunicacional se ve afectado.

Es aquí donde el **Gerente Comunicador**, con aplicación de herramientas comunicacionales puede a través del proceso neurolingüística modificar obsoletas prácticas comunicativas dentro del entorno pedagógico, romper estilos tradicionales de gerencia y empoderarse de todo acto comunicativo que dé un reforzamiento al discurso de entendimiento entre cada docente y directivo de la institución, porque al tomar en cuenta que todo acto de comunicación posee un intención interna, cuando en ciertas situaciones se dice algo es por una razón, sea para llevar a cabo los procesos

gerenciales o tomar alguna decisión comunicacional, cuando no se tiene estas competencias lingüísticas “*la información sale tergiversada por parte del personal directivo y cuando llega realmente el discurso o la información está contaminada, tóxica o afectada*”(JAL31-35)Esta situación reafirma prestar atención a nuestra interacción comunicativa.

Si se concibe el dominio comunicacional del gerente como una virtud, indudablemente le permitirá poder trabajar en armonía dentro de la organización educativa. Sin embargo, es una virtud que debe ser cultivada con la motivación, trabajo en equipo, interacción, empatía, eficacia, empoderamiento, permeabilidad epistémica, y manejo de ciertas habilidades, destrezas y herramientas que el proceso neurolingüística le ofrece.

Si se atiende cada constructo señalado en el párrafo anterior, considero que no debería existir en la organización educativa una **Comunicación Ineficaz**, porque es allí donde un buen gerente con el manejo de las diferentes herramientas y con un personal interactivo dispuesto a seguir cultivando su direccionalidad comunicacional, fortalece el proceso gerencial y el diálogo sería el principio fundamental de entendimiento y comprensión.

Es necesario que el gerente adquiera herramientas basadas en la **Programación Neurolingüística**, para que indudablemente mejore las prácticas comunicacionales, y atender a lo que significa este constructo en la voz de este actor social “*si porque neuro cerebro el aporte sería fundamental importantísimo ojala todos los docentes tuviésemos un conocimiento de programación neurolingüística*”(AC L87-91).

Si aprendemos a pensar y utilizar nuestro cerebro en bien de mejorar las prácticas comunicacionales a través del planteamiento de Muradep (2012) quien define el PNL como el arte de la excelencia humana, ya que se dedica al estudio de la experiencia subjetiva y de los procesos de aprendizaje, facilitando herramientas, habilidades para el desarrollo de estados insuperables en comunicación, a la vez que comienza la flexibilidad del comportamiento, el pensamiento transcendental, la comprensión de los procesos mentales.

De la misma manera, el mismo actor social sostiene “*Teniendo organizado*

como proceso, como método con pasos y procedimientos, la neurolingüística es un proceso racional que lleva su estudio, hay que saberlo estudiar para llevarlo a cabo” (AC L107-108), cobra vida lo que planteo al respecto del saber llevar un proceso de comunicación orientado a la Programación Neurolingüística, facilitaría el mismo. “se dé casos de personas que conocen bastante sobre la comunicación neurolingüística no la aplican y sería verdaderamente interesante si en mayor número sino es mucho pedir que los docentes estudiaran todo sobre la neurolingüística y la aplicáramos en el aula”. (LO L81-92), que todo el personal maneje dicha herramienta la aplique no únicamente en el aula sino también en todos los aspectos relacionados que tenga que ver con el intercambio de información entre todo el personal, sin embargo “la comunicación con herramientas innovadoras, por supuesto va a ser importante en todo momento hay que aplicarla pues” (LO L99-102).

La **Programación Neurolingüística** nos va a proporcionar *“habilidades neurolingüísticas pues (pensando) pues son una herramienta, no es igual comunicarse o tratar de establecer eee digamos una comunicación eee digamos sabiendo lo básico eeee cuando tú tienes herramientas para entender mejor(IR LO L144-152).* Cuando conocemos herramientas y estrategias de la neurolingüística nos facilitará entender mejor lo que sucede a nuestro, de allí que apoyado en Vásquez (ob.cit) cuando afirma que la programación neurolingüística, “proporciona formas prácticas para mejorar, ofrecer ideas y desarrollar habilidades perfeccionando o cambiando la conducta de las personas” (pag.89).

Por lo tanto, de esta manera puede resultar al respecto, que en la comunicación lo más relevante es la forma de cómo manejamos el lenguaje, donde se cambian su disposición de forma profunda y superficial; al utilizar las palabras que se puedan adecuar a las personas en las diversas situaciones que nos toca vivir a cada momento. Sin embargo, en el ámbito gerencial educativo, el directivo presenta debilidades que afectan la comunicación, dando a entender y comprender que es una herramienta que indudablemente debe cultivarla un buen gerente. Por ende como investigadora, asumo que los docentes y quienes ejercen la gerencia deben apropiarse de la programación neurolingüística y poner en práctica las técnicas comunicacionales

como acción beneficiosa para mejorar toda información que mejore el proceso educativo.

Consideraciones Ontológicas, Epistémicas y Metodológicas del Constructo

Dimensión Ontológica

Al encontrarme en la interpretación del fenómeno objeto de estudio, desde su propia realidad y perspectiva de cada uno de los actores sociales y posteriormente pasando ágilmente de un proceso constante de ir y venir desde lo más universal a los pequeños detalles, con una reflexión profunda en cada escenario e información proyectada, se construyó y emergieron así tipos de comunicación.

Al tener en cuenta estos tipos de comunicación asumo dentro de la ontología del lenguaje que pueden darse buenas relaciones laborales que nace de una profunda reflexión del poder de una escucha activa de quienes actúan en el escenario educativo, lo que puede mejorar situaciones en la familia LEM, así como ejecutar acciones en cada proceso gerencial; y romper con aquellas barreras comunicacionales que puedan debilitar todo proceso.

Tener no solo una comunicación unidireccional en virtud de poder escuchar al personal y mejorar a su vez las relaciones laborales es una consecuencia de saber llevar y romper los diferentes estilos comunicacionales adentrada a la programación neurolingüística como herramienta de cambio llevados a cabo en cada proceso gerencial dentro de la institución y que estén influenciados por elementos internos y externos a la organización, así como también. Interviene en la adopción de nuevas herramientas para todo el personal basada en la Programación Neurolingüística.

Es así como desde las voces de los actores sociales, una inapropiada comunicación perjudica las mismas relaciones laborales y al tener una comunicación con tecnología sería un estilo muy personal y puede girar de un momento a otro hacia otros aspectos en la familia LEM, quienes al tomar en cuenta los cambios de la

organización debe romper con las obsoletas prácticas comunicativas que solo perjudican al personal en general.

En la presente investigación la realidad comunicacional es cambiante y se interpreta desde la convivencia con cada persona (director, tren administrativo). Por lo que, la realidad se construye con base en la interpretación agrupada, se está en apariencia de una realidad subjetiva, porque nace de la interpretación de cada sujeto presente en la investigación sobre las formas de comunicación del personal que labora en **LEM** bajo la dependencia del tren de directivo

Se practica en la institución educativa y en diferentes escenarios basados en un aprendizaje continuo, el proceso comunicacional, con la finalidad de facilitar una excelente situación de trabajo y con un sentido más humano para sus gerenciados, sin embargo, sugiero prestar atención a este proverbio: “Dios nos dio dos oídos para escuchar y una sola lengua para hablar”; lo que quiere decir: escucha con detenimiento y habla menos. “Es importante decir lo debido y como es debido” del libro de Proverbio 25:11

Dimensión Epistemológica

De manera tal que el conocimiento que se obtuvo durante la investigación realizada es finalmente la información de una observación directa que conservé con los actores sociales; facilitándome el propósito de realizar un constructo teórico sobre la cosmovisión de la comunicación vista desde la Programación Neurolingüística.

Para desplegar esta dimensión en la investigación me apunté en la fenomenología y la hermenéutica, para estudiar, describir la realidad social desde la configuración que arrojaron los actores sociales, de donde emergieron categorías y sub categorías que me accedieron orientar la investigación. Así como también intencionalidades regidas hacia los tipos de comunicación que se puede dar en tal situación de la realidad aprendida.

De la misma manera se evidencia que, la comunicación vigente actualmente dentro de la organización no se ajusta a las necesidades del personal que labora en

dicho recinto educativo; es obvio, que cada actor socialal conocer las herramientas que puede ofrecer la programación neurolingüística pueda mediar una escucha activa. Es así como el gerente como cabeza principal debe ajustar herramientas que faciliten la escucha al personal en virtud de mejorar cada proceso a desarrollar dentro de la organización, de manera tal que pueda lograr un buen trabajo en armonía de todos y no siendo obstáculo de trabajo para el trabajo.

En lo que respecta el escenario ontoepistémico quiero señalar ante la situación que se nos viene presentando, es conveniente en toda situación no solo imponer una orden, sino atender la escucha del personal y luego emitir su opinión para construir a través del diálogo el discurso epistémico. Ante esa realidad es pensar en que no existe una verdadera comunicación sino existe ese contacto visual en ese acercamiento, cambio de conducta a través de estrategias eficaces para poder llevar a cabo una conversación que sin duda alguna obedece este a una condición procedente de la sociedad donde mora, tomando en cuenta las ideas de todo el personal a su cargo.

Dimensión Metodológica

En este escenario, donde irrumpieron mis categorías y subcategorías que al ser llevadas a fusionar mi interpretación y al considerar la viva voz de los actores sociales fue el compendio para emerger las situaciones y permitir, diseñar, un enfoque conceptual para descifrar la información obtenida, es así como la cosmovisión comunicacional me permitió reflexionar, categorizar y triangular a través de un andamio de acciones humanizadas y manifestadas.

Se revelan que los gerentes actuales no hacen uso de herramientas que puedan favorecer las prácticas comunicativas en pro del buen trabajo en equipo en la institución educativa y romper con representaciones mentales, para poder ir a otroplano. Los cambios que urge ante todo el personal es que el ser humano sea un ser sociable que por naturaleza lo es, pero en la vida no lo realiza. Es importante recordar que el proceso comunicacional, trasvasado por la

programaciónneurolingüística se convierte, en la capacidad para triunfar y aprender a relacionarse con los demás, ayuda a pensar y a relacionarse con todo el entorno para el nuevo concepto de una visión comunicacional, lo que vendría a enriquecer nuevas formas para reflexionar y abrir trabajos de investigación con una metodología interdisciplinaria que abra oportunidades para renovar la esperanza en aportar herramientas, estrategias que contribuyan en la comunicación.

Es conveniente mencionar que desde mi intersubjetividad, considero que en esta investigación, el docente directivo podría plantear utilizar las estrategias que puede ofrecer el PNL con nuevas metodologías investigativas para fortalecer nuevos constructos afectados con las nuevas formas de triunfar, de manera tal que pueda ésta aprender a relacionarse con su entorno y favorecer desde todas las instancias cada proceso gerencial, visto de esta forma se podrán llevarse a cabo los lineamientos perseguidos.

En dicha institución desde las situación suscitada actualmente hasta llegar a superar cada obstáculo que probablemente pueda enfrentar dicha organismo como nueva forma de gerenciar lo que engrandecería hechos y formas para reflexionar y abrir otras tipos de investigación con una metodología interdisciplinaria que abra circunstancias para renovar la esperanza en la consolidaciónde una potencia comunicativa consolide la institución hacia el logro de los propósitos perseguidos y el buen trato con el entorno laboral.

Bajo las primicias ya antes mencionadas pretendo presentar las ideas en la siguiente gráfica:

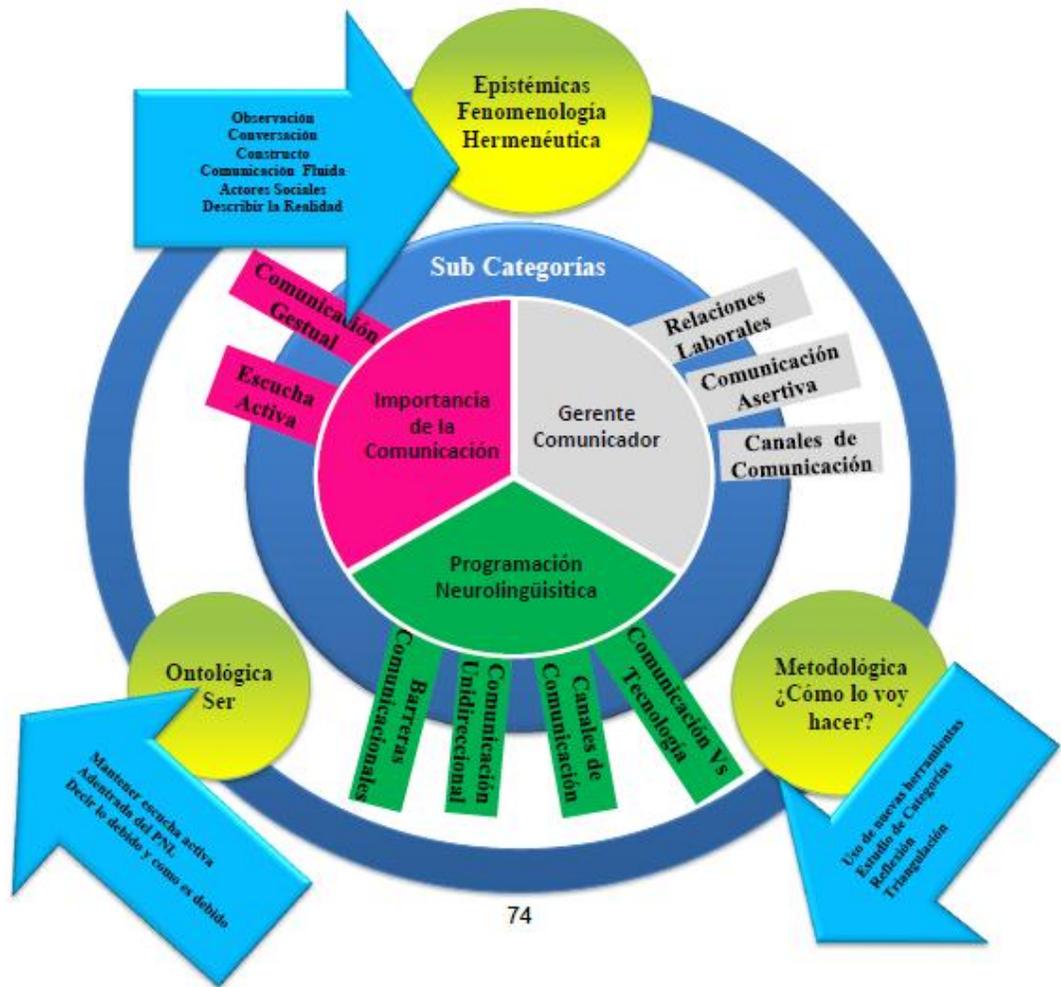


Gráfico 10. Presentación: Categoría y Sub Categorías y sus Dimensiones Epistémicas, Ontológica, Metodológica vistas desde la Programación Neurolingüística desde la gerencia

Reflexiones Conclusivas

Llegada la hora del cierre de mi investigación es percibir que la realidad es variada y depende de la lupa visual con la cual la puntualizo, por lo que, la cosmovisión en la manera de comunicarse el docente con el directivo desde la situación acontecida, constituyó mi visión intersubjetiva, así como un proceso

dedialogicidad, que permitió enriquecerme para la construcción de conceptos valorativos epistémicos, ontológicos y metodológicos

Al descubrir mi enfoque epistémico en esta investigación, considero que la misma está fortalecida ontológica, y metodológicamente, producto del transitar teórico, hallazgos, experiencia y vivencias de la praxis pedagógica que desde la intersubjetividad esclarecieron los actores sociales; así como el camino investigativo conseguido.

Bajo las aseveraciones, descubrí que los gerentes encargados de dirigir la organización educativa, además de la formación académica necesita recibir formación que lo capacite para delegar y formarse como agente comunicador, que brinde conversaciones abierta con respeto al expresarse, que proponga estrategias en las cuales reconozca el potencial del personal con una dinámica de trabajo, manteniendo una escucha activa de su personal.

De igual forma conozco que necesariamente donde hay vida hay comunicación, sin embargo, ésta exige el uso de un buen lenguaje que propiamente es del ser humano. Es posible por diversos medios y canales el intercambio de información, mensajes, pienso que el ser humano le corresponde ser mayoritariamente más experto en la tesis de saber usar convenientemente el cerebro y poder superar los obstáculos, siendo el eslabón cuya estructura fue diseñada y dotada cerebralmente para poder alcanzar niveles elevados y comprensión en la mayor aceptación del uno con el otro utilizando medios, métodos empleados desde la programación neurolingüística, en consecuencia satisfactorias en las relaciones personales.

Cuando estudiamos el lenguaje humano nos acercamos a lo que algunos podrían llamar la esencia humana. El aspecto creador del uso normal del lenguaje humano es un factor fundamental que distingue el lenguaje humano de cualquier sistema comunicacional animal". Así como le señala el autor. (Noam Chomsky en José Puche) (pag. 192).

Es así como en un medio donde convergen las personas a desempeñarse en sus relaciones laborales desarrolladas bajo un clima no muy armonioso, debe enfocarse en tomar conversaciones acertadas que enaltezcan la labor docente y estas conduzcan a la institución y a la organización como un proceso valorativo, clave para el

desarrollo personal, social y cultural de la persona y por ende del desarrollo general; es allí donde concibo a la institución y cada uno de sus actores formando espacios de intercambios, no imposiciones de lineamientos que permiten solo hacer las personas no empáticos antes las situaciones.

Eneste recorrido epistémico, ontológico,y metodológico, aporto en mi constructo teóricorelacionado conla cosmovisión de la comunicación vista desde la programación neurolingüística, como apoyo de transformación que este facilita; que debe tener un buen gerente con todo el personal a cargo desde las situaciones que lo aquejan.Con estas reflexionespretendo que el docente directivo y su potencial comunicativo valore cada uno de sus gerenciados, construya una epistemología inherente a su cosmovisión, ello constituirá a suprimir los malos entendidos, comunicación unidireccional, chismes, barreras comunicacionales, relaciones laborales erradas, las creencias del entorno que por tener que verse a diario se den por entendido tantas cosas que a la final no se logran dar de la mejor forma por tener arraigadas practicas comunicacionales inadecuadas dentro de la institución.

Es conveniente que en esta acercamiento teórico, los docentes directivos en el desempeño de prácticas comunicativa educativas, diseminenlos asientos de la reflexión como una plataforma para el complejo trabajo de su forma de integración como institución y finalmente el buen cumplimiento de los propósitos perseguidos por una armonía de integración que favorezca a lo que forman parte del personal, que proyecte más allá de individualidades el fin de la institución como es la disposicióntriumfante, equilibrada, que permita llevar a cabo decisiones consensuadas que permitan el resultado de sus objetivos trazados.

Mediante el uso de técnicas que pueden emplearse desde la programación neurolingüísticas es conveniente, explorar, los diversos canales comunicacionales, así como también, tener en cuenta que la PNL se creó a partir de observar y decodificar cómo lograban sus resultados, moldear conductas en la personas que puedan ser llevadas a cabo en las diferentes conversaciones como herramienta poderosa dando mejores resultados a todos desde el plano personal al laboral. Cuando pongo en práctica las herramientas y estrategias de la PNL,no existe el fracaso, sólo

resultados que pueden mejorarse siempre, también puede considerarse como un método que busca siempre la redefinición de las personalidades.

En definitiva, esta actitud es consecuencia de una alianza previa con mis actores sociales, para permitirte cambiar y crecer en la vida personal, profesional, cambios significativos donde siempre el pasado nos hace repetir insistentemente viejos comportamientos y es con la PNL donde podemos encontrar las declaraciones y conductas y la forma de cómo modificarlas en virtud y poder mejorar el presente para facilitar el mejor futuro que tanto podemos anhelar.

Asumo que los verdaderos cambios podré lograrlos en la medida que internalice que estoy en la capacidad de relacionarme con los demás y la mejor forma es la comunicación. Mediante esta herramienta podré posibilitar a las personas para que tengamos un conocimiento más profundo sobre sí mismas y sobre los demás. A través de ella, los individuos mejoramos nuestra capacidad para comunicarnos y para reprogramar aquellas actitudes que los van a llevar a la realización de sus deseos personales y profesionales, sólo hay resultados aumentando todos los niveles de comunicación: consciente e inconsciente, a su vez alimentando constantemente el ser; quien es el responsable de darse cuenta de lo que se da, en mente, alma, corazón.

El significado de cada comunicación es la respuesta que recibes, no lo que tu esperabas que el otro comprendiera sobre lo que intentabas comunicar, intenta de hacerlo posible en hacerte entender. Siento que en todos los procesos gerenciales se deben tener en cuenta las formas de comunicación posible superando arraigadas rudimentarias prácticas comunicacionales.

REFERENCIAS

- Ayala Carabajo, R. (2008). *La metodología fenomenológica – hermenéutica de M. Van Manen en el campo de la investigación educativa: Posibilidades y primeras experiencias*. Revista de Investigación Educativa Vol. 26, N° 2 pp. 409-430 [Revista en Línea] Disponible: <http://revistas.um.es/rie/article/view/94001/90621> [Consulta: 2016 Octubre 09]
- Bandler, R. y Grinder, J. (1982). *De sapos a príncipes*. Santiago de Chile: Cuatro Vientos.
- Benjamín, K. (2007). *El Éxito en la Comunicación*. Madrid España: Prentice Hall
- Bianco, F. (1998). *Educación para padres*. Caracas, Venezuela: Editorial del CIPPSV
- Cala (2013). *El Poder de Escuchar*. Caracas.Venezuela
- Cantón Mayo, I. y García, A. M. (2012). *La comunicación en los centros educativos: Un estudio de caso*. Tendencias Pedagógicas N° 19 pp. 107-130 [Revista en Línea] Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3939030> [Consulta: 2016 Octubre 09]
- Carrinson, B. (2007). *Creatividad y efectividad en la comunicación*. Newyork
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los recursos humanos*. Bogotá: McGraw-Hill. Interamericana.
- Cogan, A. (2007) *Los valores comunicacionales y la Programación Neurolinguistica*. Bogotá
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 36860, Diciembre 30,1999.
- Echeverría, R (2005) *Ontología del lenguaje*. Madrid: Gandica
- Escalona, G (2009). *El Rapport en la empresa*. Colombia: Planeta.
- Fernández Guardián Alicia (2007) *El Paradigma Cualitativo en la investigación socio-educativa*. [Libro en Línea] Disponible: <https://books.google.co.ve>.
- Fernández, P y Ramos, N, (2009), *Desarrolla tu Inteligencia Emocional*, (cuarta edición), España: Kairós.

- Fuster-Fabra, F. (2011). *PNL para la comunicación asertiva*. [Libro en Línea] Disponible:<https://books.google.co.ve/books?id=aT9tAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false> [Consulta: 2016 Octubre 12] Jaime Maristany (s/f). Manejando la
- García, I. (2015). *Efecto de la programación neurolingüística en la comunicación asertiva en estudiantes de educación media general*. [Resumen en Línea] Trabajo de grado de maestría no publicado. Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo. Disponible en: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9218-15-08635.pdf> [Consulta: 2016 Octubre 20]
- González Monteagudo, J. (2001). *El paradigma interpretativo en la investigación social y educativa: Nuevas respuestas para viejos interrogantes*. Cuestiones pedagógicas: Revista de ciencias de la educación, N° 15 pp 227-246 [Revista en Línea] Disponible: http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/15/art_16.pdf [Consulta: 2016 Octubre 07]
- González, J. (2006) *Programación Neurolingüística en Educación*. España: Granica.
- Gutiérrez, Y. (2013). *La programación neurolingüística como técnica para fortalecer el proceso comunicativo entre el gerente educativo y los docentes*. Trabajo de grado de maestría no publicado, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Barquisimeto.
- <http://www.2013.Comunidadesdilgo.org/portal/Gestióndeempresa.Cat.2-1> [Consulta: 2018 Enero 29]
- La Santa Biblia. (2001). *La Biblia del Misionero*. Colombia: DIOS HABLA HOY.
- Langevin Hogue, L. (2000). *La comunicación: un arte que se aprende*. España: Sal Terrae.
- Leal, N. (2000). *El método fenomenológico: principios, momentos y reducciones*. *Revista Electrónica de Investigación Científica, Humanística y Tecnológica*, Vol. 1 Fasc. 5 [Revista en Línea]. Disponible: <http://revistadip.una.edu.ve/volumen1/epistemologia1/lealnestorepistemologia.pdf> [Consulta: 2016, Julio 28]
- López, E (2003). *Metodología de la Investigación*. Guía Instruccional. México: Trillas.
- Manes, J. M. (1999). *Gestión estratégica para instituciones educativas: Guía para planificar estrategias de gerenciamiento institucional*. Buenos Aires: Granica.

- Mayan, M. J. (2001). *Una introducción a los métodos cualitativos: Modulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales*. Universidad Autónoma Metropolitana, México. [Documento en Línea] Disponible: <https://sites.ualberta.ca/~iiqm/pdfs/introduccion.pdf> [Consulta: 2016 Octubre 22]
- Mendieta Izquierdo, G., Ramírez Rodríguez, J. C. y Fuerte, J.A. (2015). *La fenomenología desde la perspectiva hermenéutica de Heidegger: Una propuesta metodológica para la salud pública*. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, Vol. 33, N° 3, pp. 435-443 [Revista en Línea] Disponible: <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/fnsp/article/view/21271/20100> [Consulta: 2016 Octubre 15]
- Muradep, L. (2012). *Coaching para la transformación personal: Un modelo integrado de la PNL y la ontología del lenguaje*. Buenos Aires: Granica.
- O'Connor, J. y Seymour, J. (s.f.). *Introducción a la programación neurolingüística*. Venezuela: Urano.
- Parra, K. (2011). *El docente de aula: Perspectivas y demandas en tiempos de reformas educativas*. Revista de Investigación Vol. 35 N° 72 pp. 52-64 [Revista en Línea] Disponible: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010-29142011000100005 [Consulta: 2016 Octubre 07]
- Pastrana, R (2009) *Aplicación de la Programación Neurolinguística en la educación*. México
- Puche José Daniel (2000). *El Libro De La Transformación Personal*. Santafé Bogotá. Colombia.
- Quintana Peña, A. (s.f.). *Metodología de investigación científica cualitativa*. [Artículo en Línea] Disponible: http://cienciassociales.webcindario.com/PDF/Cualitativa/Inv_quintana.pdf [Consulta: 2016 Octubre 30]
- Quintero, J. y González, N. (2013). *La programación neurolingüística, un elemento de la comunicación incongruente en el personal docente*. Revecitec URBE, Vol. 3, N° 2 [Revista en Línea] Disponible en: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/revecitec/article/viewArticle/1515/3703> [Consulta: 2016 Septiembre 26]
- Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación (2000). (*Gaceta Oficial N° 3.695) Extraordinaria del 6 de Febrero de 1986*). Asamblea Nacional. Caracas. Autor.

- Ricoy Lorenzo, C. (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación*. Educação, Revista do Centro de Educação, Vol. 31, N° 1, pp. 11-22. [Revista en Línea] Disponible: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=117117257002> [Consulta: 2016 Octubre 11]
- Rivera, A. B., Rojas, L. R., Ramírez, F. y Álvarez de Fernández, T. (2005). *La comunicación como herramienta de gestión organizacional*. Revista NEGOTIUM/ Ciencias Gerenciales Año 1 N° 2 pp.32-48 [Revista en Línea] Disponible: <http://www.redalyc.org/pdf/782/78212103.pdf> [Consulta: 2016 Octubre 11]
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos administrativos*. Colombia: Grupo Editorial Norma S.A.
- Rodríguez, M (2014) *Programación neurolingüística como apoyo comunicacional de los miembros universitarios*. Bogotá. Tesis doctoral
- Rojas, P (2014). *Programación Neurolingüística como un apoyo comunicacional en la Universidad*. Trabajo de Maestría de la Universidad de Colombia. [Revista en Línea] Disponible: <http://www.ProgramaciónNeurolingüística.org/pdf/782/78212103.pdf> [Consulta: 2018 Octubre 27]
- Ruiz, J. (1998). *Gerencia de Aula*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Sánchez, M. Z. y Olivety, M. (s.f.). *La fenomenología hermenéutica*. Revista médica electrónica. [Revista en Línea] Disponible: <http://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/fenomenologia-hermeneutica/> [Consulta: 2016 Octubre 30]
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*.
- Teixidó, J. (1999). *La comunicación en los centros educativos*. [Artículo en Línea] Disponible:http://www.joanteixido.org/doc/comunicacio/comunicacion_centros.pdf [Consulta: 2016 Octubre 09]
- Vásquez, T (2009). *Programación neurolingüística y las habilidades gerenciales*. España: Editorial Conecta.

ANEXOS

CATEGORIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN CUALITATIVA (I FASE)

FASE: Recolección de las visiones de los versionantes (código): J OTECNICA: Entrevista

FECHA: 01/07/18 PARTICIPANTE: Versionante1 (código): V1 ESCENARIO: L.B.

“EgidioMontesinos”

L	TEXTO Descripción de las entrevistas – observaciones-grabaciones- anotaciones	Categorías – propiedades Unidades de Significación
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25	<p>1. ¿Cómo define usted el proceso comunicacional es aplicado acá en la institución de qué forma?</p> <p>El proceso de comunicación de esteeee e no podíamos decir que se aplica porque eee siempre encontramos información de tipo sorpresa que se entere uno nose por ser grande el liceo nose hace falta como más canales ¿Qué tipo de canales? Eeeen lo que respecta al organigrama de la institución quiero decir la información de la dirección a subdirección las coordinaciones entonces lo que le hablaba ahorita no puede uno enterarse uno ahorita por los estudiantes que a veces tienen la información primero que uno nose si se cumplen los canales nose que el director baje los sucesivos ¿y eso generalmente sucede de esa forma?, sisiiii sucede.</p> <p>2. ¿Cuál es su apreciación del proceso comunicacional entre el personal directivo docente -docente?</p>	<p>Canales de comunicación</p> <p>Barreras Comunicacionales</p>

26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60

Bueno puede repetir nuevamente la pregunta ¿Cuál es su apreciación del proceso comunicacional entre el personal directivo docente -docente? Ok mira el proceso comunicacional directivo docente eedocente esteee es relativamente regular porque quizás se ha presentadoo en este sentido una desventaja cuando se dividen los horarios (como en duda, puso su rostro)por ejemplo habemos docentes que estamos aquí desde las 7mañana hasta la una de tarde verdad y otros docentes que trabajan en la tarde docentes de diversificada de 4to a 5to años entonces a veces el docente los directivo que cumplen su horario en la mañana que trabaja en tarde no tiene comunicación con el docente se corta allí también cuandoo es de docente a docente también se ha perdido también se ha perdido tenemos tiempo que no vemos a ese profesor que está en el turno de la mañana tiene tiempo que no ve el de turno de la tarde entonces esa familiaridad se ha perdido e allí una desventaja, a que cree que se refiera eso? Mire no es que sea malo del todo porque le buscamos una solución a los horarios un poco para controlar la disciplina pero sin darnos cuenta de fondo perjudica a creado otro problema con respecto a la comunicación.

Canales de comunicación

Barreras Comunicacionales

67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100
101

3. Sabe usted lo que significa el proceso comunicacional a través de la programación neurolingüística?

(silencio largo) de verdad sin pena alguna me gustaría profundizar un poco en el tema (se ríe) porque el término que se le da no oonoo no es manejable con confianza yo pero me imagino que si pues.

4. ¿Considera usted que al aplicar la programación neurolingüística es una herramienta comunicacional para fortalecer la comunicación?

Si de hecho si existe es una herramienta eso si lo tengo claro solo que saber cómo está **haciendo aplicada debería haber una información de eso como se está aplicando este tipo de herramienta neurolingüística.**

Programación Neurolingüística

5. ¿Qué importancia tiene para la comunicación dentro de la institución educativa?

Eso mire en toda sociedad la comunicación **es lo más importante y si las cosas salen bien todos los programas y todos los proyectos todos los planes que se hacen que se escriben una mesa no tienen un proceso de comunicación que le hace llegar a las personas que van hacer beneficiadas no va tener frutos sino existe un proceso de**

Importancia de la Comunicación

Importancia de la Comunicación

102
103
104
105
106
107
108
109
110
111
112
113
114
115
116
117
118
119
120
121
122
123
124
125
126
127

comunicación ideal.

6. ¿Considera Usted que un docente con habilidades neurolingüísticas puede darle solución a cualquier aspecto negativo de la institución?

Si considero ¿de qué forma? Porque esas personas están más ganadas en resolver ese tipo de problema que a veces nunca llegamos a un acuerdo o a veces es que no recibimos bien la información y estas personas son las que están ganadas a que se resuelvan las cosas.

7. ¿Considera Usted que la programación neurolingüística fortalece las habilidades comunicacionales?

Si si las considero de qué forma? Precisamente de lo que estábamos hablando de que por esta vía es cuando se podrían aplicar los canales que se tienen que cumplir los canales en un proceso de comunicación

Comunicación Asertiva

Canales de Comunicación

CATEGORIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN CUALITATIVA (IFASE)

FASE: Recolección de las visiones de los versionantes (código): ACTEKNICA: Entrevista

FECHA: 01/07/18 PARTICIPANTE: Versionante2 (código): V1 ESCENARIO: L.B.

“Egido Montesinos”

L	TEXTO Descripción de las entrevistas – observaciones-grabaciones- anotaciones	Categorías – propiedades Unidades de Significación
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26	<p>1. ¿Cómo define usted el proceso comunicacional es aplicado acá en la institución de qué forma? Eee el proceso comunicacional entiendo que es la expresión vocal de un emisor y de un receptor mientras eso no ocurra es unidireccional en este la comunicación en nuestra institución se va hacia mucho más mayor tendencia unidireccional es decir, hay un emisor no hay un feebacck no hay una recepción de mensaje que emita la persona que emita en este caso la receptora de la que emite el mensaje</p> <p>2. ¿Cuál es su apreciación del proceso comunicacional entre el personal directivo docente -docente?</p> <p>Bueno como conteste en la primera pregunta se ve muy enfocado hacia la parte unidireccional uno de los lados es el que emite el mensaje es el que expresa el mensaje pero muy poco se toman en cuenta la retroalimentación de ese tiene que ver ese mensaje sin ese intercambio de información no puede haber una comunicación real efectiva y que busque</p>	<p>Comunicación Unidireccional</p> <p>Comunicación Unidireccional</p> <p>Barreras Comunicacionales</p> <p>Comunicación Asertiva</p>

27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
67

solucionar los problemas y que busque (pensando) lograr los objetivos de

la institución de un solo lado no es que sea de un cien por ciento si un porcentaje alto que funciona de un solo lado de las parte que emite el mensaje. De que parte del que emite el mensaje.

3. Sabe usted lo que significa el proceso comunicacional a través de la programación neurolingüística?

Bueno como tal proceso de comunicacional si pero con programación neurolingüística este no tengo tanto conocimiento en ese sentido

4.¿Considera usted que al aplicar la programación neurolingüística es una herramienta comunicacional para fortalecer la comunicación?

Bueno siendo este consecuente con la repuesta que di anteriormente tengo

una somera idea acerca de la programación neurolingüística ¿Cuál es su idea? Bueno entiendo que es un proceso que es como un método que hace que lleva todo lo que sea programación es bueno en una sociedad en un país con tanta incertidumbre con tanta como es que se dice si se llevan con la programación sino se hacen las cosas desde ese punto de vista como se hacen las cosas en ese sentido.

4.¿Qué importancia tiene para la comunicación dentro de la institución educativa?

Programación Neurolingüística

68 Le repito la pregunta (silencio) ¿Qué importancia tiene para la
69 comunicación dentro de la institución educativa? No es vital el ser
70 humano es ser comunicante y comunicador sin comunicación imaginase
71 no se pueden llevar las relaciones como deben ser, como se cumplen con
72 los objetivos el objetivo de la misión función es vital en la familia en la
73 sociedad en un organismo público el que sea es importante sino se lleva
74 de la mejor manera con los objetivos del ente encargado de la
75 organización.

82 **6. ¿Considera Usted que un docente con habilidades**
83 **neurolingüísticas puede darle solución a cualquier aspecto negativo**
84 **de la institución?**

85 Claro que si porque neurocerebro el aporte sería fundamental
86 importantísimo ojala todos los docentes tuviésemos un conocimiento de
87 programación neurolingüística y no imaginase sería tan importantísimo
88 para los docentes y para los muchachos con los que venimos trabajando
89 día a día.

96 **.7. ¿Considera Usted que la programación neurolingüística fortalece**
97 **las habilidades comunicacionales?**

100 Por supuesto claro que si de qué forma? Eee es todo lo que busca el sr

Relaciones Laborales

Importancia de la Comunicación

Programación Neurolingüística

103	humano ser se quiere que sea organizado	como proceso como método con	Programación Neurolingüística
104			
105	pasos y procedimientos la neurolingüística es u proceso racional que lleva		
106	su estudio que hay que saberlo para llevarlo a cabo, bueno imagínese		Importancia de la Comunicación
107			
108	(pensando)	todos los beneficios serían importantísimos	
109			
110			

CATEGORIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN CUALITATIVA (IFASE)

FASE: Recolección de las visiones de los versionantes (código): LOTECNICA: Entrevista

FECHA: 01/07/18 **PARTICIPANTE:** Versionante3 **(código):** V3 **ESCENARIO:** L.B.

“Egidio Montesinos”

L	TEXTO Descripción de las entrevistas – observaciones-grabaciones- anotaciones	Categorías – propiedades Unidades de Significación
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21	<p>1. ¿Cómo define usted el proceso comunicacional es aplicado acá en la institución de qué forma?</p> <p>Bueno primero para definir el proceso comunicacional (pensando) es la forma de entenderse entre dos o más personas utilizando señas códigos palabras infinidades de cosas en cuanto a la institución es pues, (pensando) si se lleva a cabo la comunicación (pensando), en algunos casos no muy clara pero en líneas generales siempre estamos comunicándonos de alguna manera y por lo menos se ve en el funcionamiento (pensando), cuando algo funciona cuando se cumple las tareas llevo la información y hubo buena comunicación</p> <p>2;Cuál es su apreciación del proceso comunicacional entre el personal directivo docente -docente?</p> <p>En cuanto al personal directivo si es directivo vivimos en constante comunicación no hace falta reunirse en cualquier hora</p>	<p>Importancia de la Comunicación</p>

22 precisa porque siempre nos comunicamos y siempre estamos
23 pasándonos la información entre todo el cuerpo directivo para que
24 por supuesto para para dar las directrices en el funcionamiento de la
25 institución en cuanto el docente docente se ve la camaradería eeeela
26 comunicación entre ellos aunque existe grupos que no se comunican
27 unos con otros pero entre ellos sí.

31 **3. Sabe usted lo que significa el proceso comunicacional a través**
32 **de la programación neurolingüística?**

34 Algo he leído Carina si, (se ríe), de verdad me gustaría investigar más
35 sobre la comunicación con el proceso (se ríe) mediante el proceso
36 neurolingüística por lo interesante del tema pues.

38 **4. ¿Considera usted que al aplicar la programación**
39 **neurolingüística es una herramienta comunicacional para**
40 **fortalecer la comunicación?**

43 Si considero que si, en esto de las innovaciones este yo considero la
44 neurolingüística como uno de esos elementos claves que deben estar
45 presente dentro del proceso de comunicación es mas es más fácil
46 llegarle al muchacho al estudiante.

49 **5. ¿Qué importancia tiene para la comunicación dentro de la**
50

Importancia de la comunicación

Gerente Comunicador

Barreras Comunicacionales

Programación Neurolingüística

51 **institución educativa?**

52 Bueno, (pensando) si hablamos de comunicarnos con los
53 estudiantes sobre el proceso neurolingüística por supuesto es obvio
54 para poder llegar al estudiante que es el producto final de todo
55 nuestro trabajo.
56

57
58 **6. ¿Considera Usted que un docente con habilidades**
59 **neurolingüísticas puede darle solución a cualquier aspecto**
60 **negativo de la institución?**
67

68
69 Considero que si además de la neurolingüística debe estar la
70 voluntad de ese docente porque (pensando) se **dé casos de personas**
71 **que conocen algo bastante sobre la comunicación neurolingüística no**
72 **la aplican y sería verdaderamente interesante si en mayor número**
73 **sino es mucho pedir que los docentes estudiaran todo sobre la**
74 **neurolingüística y la aplicáramos en el aula.**
75

76
77
78 **7. ¿Considera Usted que la programación neurolingüística**
79 **fortalece las habilidades comunicacionales?**
80

81 Por supuesto venimos hablado de hace rato que la importancia de
82 la neurolingüística de la programación luego su relación **con la**
83 **comunicación y es una herramienta innovadora por supuesto va ser**
84

85

Programación Neurolingüística

Programación Neurolingüística

86	importante en todo momento hay que aplicarla pues	
97		
88		
89		
90		
91		
92		
93		
94		
95		
96		
97		
98		
99		
100		
101		
102		

CATEGORIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN CUALITATIVA (IFASE)

FASE: Recolección de las visiones de los versionantes (código): IRTECNICA: Entrevista **FECHA**

01/0718 **PARTICIPANTE:** Versionante4 (código): V1 **ESCENARIO:** L.B.

“Egidio Montesinos”

L	TEXTO Descripción de las entrevistas – observaciones-grabaciones- anotaciones	Categorías – propiedades Unidades de Significación
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21	<p>1. ¿Cómo define usted el proceso comunicacional es aplicado acá en la institución de qué forma?</p> <p>El proceso comunicacional tiene que ver por supuesto que estén los elementos comunicativos en general y por supuesto que cada uno de esos elementos sea eficiente si es aplicado aquí en la institución (pensando), si es aplicado porque están todos los elementos que sea eficiente es otra cosa que eso sea digamos (pensando) puesto en práctica de la mejor manera allí sí que establecer alguna cosas porque yo considero que no.</p> <p>2;Cuál es su apreciación del proceso comunicacional entre el personal directivo docente -docente?</p> <p>La apreciación del proceso comunicacional es negativa necesariamente hay comunicación puesto entre los docentes</p>	<p>Comunicación Ineficaz</p>

22 docentespero hay una comunicación subterránea en el sentido que a
23 veces esa comunicación no nooooo hacia el tren **directivo lo mismo**
24 **sucede entre directivo pareciera que ellos a veces seee (pensando)**
25 **piensan** en el argot popular que se la están comiendo y no es así
26 porque hay una **diferenciación muy grande entre lo que perciben**
27 **como la buena comunicación y aparentemente se establece en la**
28 **práctica**

Comunicación Ineficaz

Comunicación Ineficaz

32 **3. Sabe usted lo que significa el proceso comunicacional a través**
33 **de la programación neurolingüística?**

34 Eeee la comunicación (pensando) como es le repito la pregunta
35 ¿Sabe usted lo que significa el proceso comunicacional a través de la
36 programación neurolingüística? Eeeee el proceso través
37 comunicacional con neurolingüística tiene que ver con elementos
38 efectivos cognoscitivos no estoy muy clara en pero tengo esa idea y
39 supongo que (Interferencia silbido), que aquí en la institución no es
40 aplicada de la mejor manera ¿Por qué?¿Por qué? , hay que ver que
41 hay comunicación hay que ver que **aquí en la institución (pensando**
42 **mucho) hay algo pareciera que la comunicación en unilateral**
43 **pareciera que eee unilateral no es correcto la comunicación siempre**

Comunicación Unidireccional

<p>51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85</p>	<p>debe fluir de lado y lado entonces porque digo que es unilateral porque hay digamos llamamos la pizarra la pizarra es el elemento que nos haceee comunicarnos porque a través de ella supuestamente fluye pero cuando tú ves que ponen información y todo eso en la pizarra ya es una decisión tomada ya no hay consenso ya no tienes a quien disentir o con quien disentir hay arbitrariedad y no puede haber una comunicación si es de esa manera.</p> <p>4. ¿Considera usted que al aplicar la programación neurolingüística es una herramienta comunicacional para fortalecer la comunicación?</p> <p>Por supuesto que si silaaase fortalece la comunicación a partir de allí todos los factores que digamos emocionales cuando hay empatía cuando la persona se siente escuchada se siente oída pues tienen que necesariamente fortalecerse la comunicación si hay arbitrariedad si hay algo que digamos sonando de forma autoritaria no poder haber este la persona se siente apabullada y así creo que se siente la mayor parte de del personal docente.</p> <p>5. ¿Qué importancia tiene para la comunicación dentro de la institución educativa?</p>	<p>Comunicación Unidireccional</p> <p>Comunicación Ineficaz</p> <p>Canales de Comunicación</p> <p>Escucha Activa</p>
---	---	---

86	Por supuesto que es muy importante ya que es como el aceite que	Importancia de la Comunicación
87	todo el engranaje fluya si hay no puede haber un proceso efectivo en	
88	ninguno de los aspectos si no hay comunicación es como la familia	Relaciones Laborales
89	que no hubiera amor es como nose como una comida que nose que no	
90	tiene sazón sino que sencillamente un grupo de persona que noooooee	
91	trabajando en un espacio digamos común pero que no se establecen	
92	como un hogar nose establece la calidez que debía tener una	
93	institución educativa porque en la institución educativa todos somos	Importancia de la Comunicación
94	personas toda la comunicación tiene que estar presente en todo.	
95		
96	6. ¿Considera Usted que un docente con habilidades	
97	neurolingüísticas puede darle solución a cualquier aspecto	
98	negativo de la institución?	
99	Ha cualquier aspecto negativo de la institución yo creo que abarca	
100	mucho los aspectos negativos pueden trascender o salirse de las	
101	manos de lo que es el personal llámese cuestiones de	
102	infraestructura cuestiones que tienen que ver con otros entes	Gerente Comunicador
103	relacionados pero en el caso de lo que es la comunicación dentro de	
104	la institución por supuesto que si eeeere(pensando) cuando hay yyy	
105	cuando hay una consideración de esos aspectos negativos y puede	
106		
107		
108		
109		
110		
111		
112		
113		
114		

115	haber un consenso la capacidad para paraaaa respetar las opiniones de	
116	eee contrarias yo creo que si se puede dar un buen paso hacia	Comunicación Asertiva
117		
118	solucionar ese problema.	
119	7. ¿Considera Usted que la programación neurolingüística	
120	fortalece las habilidades comunicacionales?	
121		
122	Si la fortalece porque la esas habilidades neurolingüísticas pues	
123	(pensando) pues son una herramienta no es igual comunicarse o tratar	Programación Neurolingüística
124	de establecer eee digamos una comunicación eee digamos sabiendo lo	
125	básico eeee cuando tú tienes herramientas para entender mejor	
126	aquella persona si sabe que la comunicación no solamente tiene	
127	elementos de carácter si se quiere técnico elementos de carácter	
128	emocionales de carácter positivo que ambas partes del que está	Canales de Comunicación
129	hablando y el que está oyendo y viceversa logran entenderse en ese	
130	sentido un poco más humano por supuesto que sí.	
131		
132	Muchas gracias profesor	
133		
134		
135		
136		
137		
138		
138		
139		
140		
141		
142		

143		
144		
145		
146		
147		
148		
149		
150		
151		
152		
153		
154		
155		
156		
157		
158		
159		
160		
161		

CATEGORIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN CUALITATIVA (IFASE)

FASE: Recolección de las visiones de los versionantes (código): ZDTECNICA: Entrevista

FECHA: 01/07/18 **PARTICIPANTE:** Versionante5 (código): V1 **ESCENARIO:** L.B.

“Egidio Montesinos”

L	TEXTO Descripción de las entrevistas – observaciones-grabaciones- anotaciones	Categorías – propiedades Unidades de Significación
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21	<p>1. ¿Cómo define usted el proceso comunicacional es aplicado acá en la institución de qué forma?</p> <p>Ee Buenos días ciertamente puedo decirte que el proceso comunicacional ee se cumple (pensando), pero no en todos los niveles, porque si tu observas o has observado como docente de acá a nosotros no se nos escucha como se nos debería escuchar verdad. Ee la parte de lo que es la directiva la parte de la comunicación docente docente influye es más dada nosotros nuestros compañeros colegas si lo quieres llamara así hablamos de los que nos sucede entre compañeros las cosas entre docente docente allí las cosas cambian las cosas que nosotros sentimos que son escuchadas las oyen es totalmente diferente no es lo mismo que escuchar entonces cuando las oyen no la llevan a la práctica solo seguimos siguiendo lineamientos que violan nuestra condición de docentes como tal para</p>	<p>Escucha Activa</p> <p>Importancia de la Comunicación</p> <p>Escucha Activa</p>

22	mí (tajante) como te no se da de docente a docente es otra cosa	
23	2¿Cuál es su apreciación del proceso comunicacional entre el	
24	personal directivo docente -docente?	
25		
26	Bueno lo que te estaba diciendo ahorita pienso que el personal	Comunicación Ineficaz
27	directivo te suprime a ti como docente, porque a pesar que uno quiere	
28	dar lo mejor de sí, a pesar de que quieres hacer las cosas bien hechas	
29	educar no se da no se cumple porque enose si llamarlo de esta forma	
30	por ser tajante los lineamientos con lo que a ti te enseñaron con que a	
31	ti educaron no se da el proceso comunicativo como tal porque no se	Gerente Comunicador
32	da una comunicación abierta entre el personal directivo y tú se hacen	
33	lo que ellos dicen no hay horizontalidad ves (me mira) no se aplica	
34	eso como tal para ver eso que tú quieres hacer que nuevas ideas tiene	
35	que proponer como planear y resolver la situación que estamos	Escucha Activa
36	viviendo todos que atravesamos todo que no te toman en cuenta aquel	
37	que está en el partido político, para mí esa comunicación no se da.	
38	Porque hay gente que a pesar de su cargo te escucha la subdirectora	Escucha Activa
39	académica te escucha las ideas y va y canaliza contigoooo y va trata	
40	de mejorar las situaciones mientras que nose docente docente es	Relaciones Laborares
41	mucho más a menos es por grupos es una institución bastante	
42		
43		
44		
45		
46		
47		
48		
49		
50		

51 grande, no nos comunicamos todos por eso mismo porque hay gente
52 que tiene horario diferente más considero que es más abierta es más
53 dada más considero que con opiniones diferentes porque cada
54 universo diferente es mundo todos pensamos diferente es eeee
55

56
57 **3. Sabe usted lo que significa el proceso comunicacional a través**
58 **de la programación neurolingüística?**
59

60 Tengo una idea muy vaga de lo que es proceso de comunicacional
61 con programación neurolingüística, pienso que tienen que ver como
62 tú te expresas eee esto tus gestos tus actitudes de hecho tu cuerpo
63 como tal diciendo mucho de lo que tu estas comunicando si tienes
64 una actitud rígida cuando la gente te está hablando automáticamente
65 sabes que esa conversación a esa persona no le está gustando si esa
66 persona se altera o se sorprende tiene mucho que ver sin ni siquiera
67 emitir una sola palabra tus gestos tus miradas tus expresiones los
68 cinco sentidos dicen mucho de ti sin necesidad de emitir una sola
69 palabra creo que programación neurolingüística tienen que ver con
70 eso.
71

72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82 **4. ¿Considera usted que al aplicar la programación**
83 **neurolingüística es una herramienta comunicacional para**
84
85

Barreras Comunicacionales

Programación Neurolingüística

Canales de Comunicación

86	fortalecer la comunicación?	
87	Por supuesto que si, por supuesto que sí, como te acabo de decir	
88	ahorita si yo vengo con mis emociones si no educo mis gestos mis	
89	actos por supuesto voy a comunicarme de una forma certera. Yo soy	
90	muy emocional (se ríe), soy de esas persona que le hacen falta	
91	educarme en ese aspecto siempre lo admitido cuando algo no me	
92	gusta lo suelto pop oooo(grito), y eso deja mucho que decir de mí	
93	sobre todo yo como docente si yo educo esa parte si no educamos	Comunicación Gestual
94	todos en esos aspectos por supuesto el proceso de comunicacional va	
95	hacer más satisfactorio que vean que puedo canalizar esa de lo que tú	
96	me estás hablando ahorita y por supuesto de todos los que hacemos	
97	vida en la institución el obrero, la secretaria, el personal	Comunicación Asertiva
98	administrativo se va dar cuenta también de cuán importante es saber	
99	educar nuestros gestos actitudes a favor de fortalecer el proceso de	
100	comunicacional.	
101	5. ¿Qué importancia tiene para la comunicación dentro de la	
102	institución educativa?	
103	Naguara (piensa) La yo creo que es la comunicación es el canal	Importancia de la Comunicación
104	principal para la institución lastimosamente creo que no todos los	
105		
106		
107		
108		
109		
110		
111		
112		
113		
114		

115	canales se deberían estar empleando verdad porque cuando	
116	un mensaje, una información son es un tercero que te la dan si nos	Comunicación Ineficaz
117	vamos a esto el proceso del diplomado no se hizo público sino	
118	queson terceros que te dan la información son aspectos que deberían	
119	discutirse en una asamblea docente entonces tú te das cuenta que lo	
120	importante que es enterarse o buscar las personas y para ti mismo y si	
121	tu estas interesado otras también imagínate tú para mí es de suma	Comunicación Asertiva
122	importancia primero porque el lenguaje dice mucho bien sea el escrito	
123	oral o desde la parte tecnológica ves no se da la comunicación como	Comunicación Vs Tecnología
124	o te comunicas tú con tu personal , yo creo que hay que darle toda la	
125	importancia porque tú te comunicas con tus estudiantes te comunicas	Importancia de la comunicación
126	con el personal obrero te comunicas con el personal administrativo	
127	con un saludo o con gesto que era lo que yo te venía diciendo	
128	cualquier cosa que tu hagas. Verdad está diciendo algo de ti como o	Comunicación Gestual
129	persona el lenguaje la comunicación hablar con esas personas es de	
130	suma importancia	
131		
132	6. ¿Considera Usted que un docente con habilidades	
133	neurolingüísticas puede darle solución a cualquier aspecto	
134	negativo de la institución?	
135		
136		
137		
138		
139		
140		
141		
142		

143	Por supuesto que	si si un estudiante te llega triste y le acompañas	
144		en su dolor y te muestras afligido para acompañarlo a él como crees	
145		que se va a sentir se va a sentir querido se va sentir acompañado	Comunicación Asertiva
146		vasentir que alguien lo apoya pero si tú te pones en lugar de ese otro.	
147			
148			
149		Si yo llego enojada a una coordinación obviamente voy a recibir	
150		repuestas de no negativas pero si yo llego con un vocabulario	
151		diciendo lo que yo necesito hacer quizás me responda de la misma	
152		formas entonces es importante para comunicarse de esta forma	
153		tomando en cuenta los cinco sentidos los gestos las actitudes las	
154		posturas corporal hay algo que me llama mucho la tensión de	Programación Neurolingüística
155			
156		Echeverría: "Tu mencionas en la ontología del lenguaje que nosotros	
157		tenemos una triada, cuerpo verdad n nuestro cuerpo nuestro lenguaje	
158		y muestras emociones si logramos canalizar esas tres que te acabo	
159		decir nosotros podemos ser garantes de realizar o poder como diría	
160		vo si se realiza o poder (pensando) de llevar a cabo el proceso	
161		comunicacional pero si alguno de ellos quedan disperso mis gestos es	Comunicación Gestual
162		decir si yo digo una cosa con mis palabras pero otras con mis	
163		acciones como docente que estoy haciendo nada, nada.	
164			
165			
166			
167			
168			
169			
170			
171		7. ¿Considera Usted que la programación neurolingüística	
172			

173	fortalece las habilidades comunicacionales?	
174	Claro lo acabo de decir ahorita si yo no tengo control de mis	Comunicación Gestual
175	emociones de mis gestos con mis palabras n o estoy haciendo nada	
176	mientras que si mis emociones, gestos lenguaje corporal están a tono	
177	quiere decir que entonces mis habilidades comunicacionales están	
178	siendo llevadas de la mejor forma quien me está escuchando mi	
179	conversación conmigo y al mismo tiempo el emisor porque hay un	Escucha Activa
180	proceso de receptor se va a sentir complacido va poder entender el	
181	mensaje por esa razón lo considero importante.	
182		
183		
184		
185		
186		
187		
188		
189		
190		
191		
192		
193		
194		
195		
196		
197		
198		
199		
200		
201		

202	
203	
204	
205	
206	
207	
208	
208	
210	
211	
212	
213	
214	
215	
216	
217	
218	
219	
220	
221	
222	
223	
224	

CATEGORIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN CUALITATIVA (IFASE)

FASE: Recolección de las visiones de los versionantes (código): TEJACNICA: Entrevista

FECHA: 01/07/18 **PARTICIPANTE:** Versionante6 (código): JA **ESCENARIO:** L.B.

“Egidio Montesinos”

L	TEXTO Descripción de las entrevistas – observaciones-grabaciones- anotaciones	Categorías – propiedades Unidades de Significación
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21	<p>1. ¿Cómo define usted el proceso comunicacional es aplicado acá en la institución de qué forma?</p> <p>Bueno debemos entender que el proceso de comunicacional debe ir de la mano de la educación sobre todo en estos tiempos donde el desarrollo tecnológico nos arroja e si (pensando), se aplica pero también podemos decir que muchas veces la tecnología no nos llega como nos debería de llegar y cuando llega en algunos caso se mal utiliza sobre todo las redes sociales a veces se prestan para situaciones que no se adaptan a nuestras realidades a nuestra educación, bueno. (Pensando)</p> <p>2;Cuál es su apreciación del proceso comunicacional entre el personal directivo docente -docente?</p> <p>Eeeee creo que hay una gran falla (pensando) con respecto a la parte comunicacional con respecto a nosotros los docentes con todo el</p>	<p>Comunicación Ineficaz</p>

22	personal realmente (asegura, movió la cabeza), porque (pensando)	Comunicación Ineficaz
23	esperamos un consejo docente para dar la información general pero	
24	muchas veces la información sale de esas reuniones muchas veces sale	
25	tergiversado por parte del personal directivo y cuando llega	
26	realmente al docente llega de una manera que no se ha dicho que crea	
27	altercado muchas veces discusiones, bueno (pensando) de repente la	Gerente Comunicador
28	comunicación es importante porque crea armonía entre los colegas las	
29	instituciones entre el personal cuando hay comunicación cuando ese	Comunicación Ineficaz
30	mensaje no llega a tiempo lógicamente no llega como es que lo que	
31	crea es un caos .	Importancia de la Comunicación
32	3. Sabe usted lo que significa el proceso comunicacional a través	
33	de la programación neurolingüística?	
34	Le repito la pregunta pensando (no)	
35	4. ¿Considera usted que al aplicar la programación	
36	neurolingüística es una herramienta comunicacional para	
37	fortalecer la comunicación?	
38	Por supuesto que si es que la comunicación desde la época de la	
39	prehistoria se hizo una condición sinecuanon en el ser humano y pues	
40	desde allí debemos comunicarnos si hablamos desde allí en el siglo	
41		
42		
43		
44		
45		
46		
47		
48		
49		
50		

51	XXI es el siglo de las comunicaciones pero (dudando) debo decir no	Importancia de la Comunicación
52	sé si estoy equivocado que los seres humano hoy en día a pesar de	
53	toda la tecnología a pesar de los avances no nos hemos sabido	Comunicación Vs Tecnología
54	comunicar su fuera así no hubiese tanto caos tanta anarquía tantas	
55	guerras porque para mí el proceso comunicacional es importantísimo	
56	no permite realmente estar acorde con cualquier situación nos permite	Comunicación Vs Tecnología
57	estar acorde con nosotros mismos de hecho pues (pensando) acá en la	
58	institución en la o institución pues lógicamente debe ser importante	Importancia de la Comunicación
59	cuando ese proceso de comunicación se da como tiene que darse pues	
60	lógicamente hay una buena operatividad dentro del desarrollo de las	Comunicación Ineficaz
61	funciones de cada quien y cada quien la va a desarrollar en cada	
62	departamento en sus oficinas en los cargos que se tengan allí y cada	
63	docente en sus aulas y el hecho comunicacional aunado a una sola	Gerente Comunicador
64	línea que es lo que tiene debe ser si todos hablamos un mismo idioma	
65	bueno perfecto pero si todos vamos por caminos diferentes pues	
66	entonces es lo que yo digo que es lo que lleva al caos a la anarquía	
67	todo el mundo hace lo que le da la gana (enfático) todo el mundo	
68	piensa lo que le da la gana todo el mundo hace lo que le da la gana	
69	porque no se respetan los lineamientos que probablemente se den a	
70		Gerente Comunicador

86 través de la comunicación lo que estamos viviendo.

87 **5. ¿Qué importancia tiene para la comunicación dentro de la**
88 **institución educativa?**

89 Bueno como vinimos hablando es importante porque si no hay
90 comunicación no puede haber desarrollo de todas las actividades que
91 se puedan realizar por ende la comunicación llega a que se mantenga
92 una información veraz objetiva de los hechos que se puedan estar
93 dando a diario en una institución educativa y que todo el mundo tiene
94 el derecho de estar informado y le estoy hablando nada más desde
95 dirección y así como también de todo lo que hacemos vida en la
96 institución educativa, por eso que hasta los representantes la misma
97 comunidad, estudiantes todos deben tener una información veraz y
98 objetiva de lo que a diario se hace en una institución y por eso
99 entonces es que es demasiado importante que funcione como tiene
100 que ser.

101 **6. ¿Considera Usted que un docente con habilidades**
102 **neurolingüísticas puede darle solución a cualquier aspecto**

103 Por su supuesto que si las palabras los gestos, postura corporal es una
104 arma muy poderosa y a que la persona que desarrolle un equilibrio

Importancia de la Comunicación

Gerente Comunicador

Comunicación Gestual

115	con lo antes mencionado pues siempre va estar por encima sin menos	
116	preciar a las otras partes va estar por encima es que le va permitir	
117	estar alcanzar niveles muy altos y aquel que tenga ese potencial	
118	desarrollado pues lógicamente, permite alcanzar grandes niveles.	
119		
120		
121	7. ¿Considera Usted que la programación neurolingüística	Importancia de la Comunicación
122	fortalece las habilidades comunicacionales?	
123		
124	Claro por supuesto que si entendemos que hay persona que hablamos	
125	de lo nato de lo histriónico pero que también hablamos de un	
126	aprendizaje a través de la lectura a través de ejercicios de deeeee	Escucha Activa
127	bueno (pensando) a través de otras técnicas que permitan desarrollar	
128	el lenguaje porque si nosotros desarrollamos un lenguaje más el	
129	dominio de nuestro cuerpo con los gestos pues eso va a tener una	
130	mayor importancia enorme porqué e nos va a permitir nosotros hacer	
131	las cosas y llevar a cabo las diversas lineamientos de dirección desde	Comunicación Gestual
132	el campo de trabajo que tenemos y hasta pasar fronteras del campo	
133	que tenemos.	
134		
135		
136		
137		
138		
139		
140		
141		
142		

143	
144	
145	
146	
147	
148	
149	
150	
151	
152	
153	
154	
155	
156	
157	
158	
159	
160	
161	
162	
163	
164	
165	

GUIÓN DE ENTREVISTAS

1. ¿Cómo define usted el proceso comunicacional es aplicado acá en la institución de qué forma?
2. ¿Cuál es su apreciación del proceso comunicacional entre el personal directivo docente -docente?
3. Sabe usted lo que significa el proceso comunicacional a través de la programación neurolingüística?
4. ¿Considera usted que al aplicar la programación neurolingüística es una herramienta comunicacional para fortalecer la comunicación?
5. ¹¹ ¿Qué importancia tiene para la comunicación dentro de la institución educativa?
6. ¿Considera. Usted que un docente con habilidades neurolingüísticas puede darle solución a cualquier aspecto negativo de la institución?
7. ¿Considera Usted que la programación neurolingüística fortalece las habilidades comunicacionales?

CURRÍCULUM VITAE

Yo, Carina María Lucena Navea, portadora de la cédula de identidad 15.960.599, de nacionalidad Venezolana y nacida en la ciudad de Barquisimeto, tercera hija de mis bellos padres, del estado Lara a los 10 días del mes de enero del año 1983, soy católica y madre casada de un hijo: José de Jesús Meléndez Lucena. Cursé estudios de educación básica en el Liceo “Coto Paúl”, instituto donde egrese para seguir en la E.T.C “Eliodoro Pineda”, termine como Técnico Medio Mención Informática posteriormente fui a estudiar en el área de Educación comercial. Laboro actualmente en el Liceo Bolivariano “Egidio Montesinos” de la Ciudad de Carora, tengo 12 años viviendo allí. Es de resaltar que soy egresada de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador - Instituto Pedagógico de Barquisimeto como Profesora de Educación Comercial con la distinción honorífica: *cum laude* y actualmente pertenezco al grupo de maestrantes de dicha casa de estudios, esperando obtener el título de Magister en Educación, mención: Gerencia Educacional.