

ALTERNATIVAS NEUROLINGÜÍSTICAS Y TÉCNICAS COGNITIVAS CONDUCTUALES PARA LOGRAR UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA GERENCIA EDUCATIVA DEL SIGLO XXI

Peña López, Paula

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar Alternativas Neurolingüística y Técnicas Cognitivas Conductuales para el logro de una Comunicación Asertiva en la Gerencia Educativa del Siglo XXI. Metodológicamente, correspondió al paradigma positivista, enmarcada como de campo, de tipo descriptiva y cuantitativa, Los sujetos de estudio de la investigación fueron veinticinco (25) docentes del Grupo Escolar "Los Crepúsculos" en el Distrito Iribarren del Estado Lara, a quienes se les aplicó instrumento de tipo cuestionario, tipo Lickert, validado por el juicio de experto, en coeficiente Alfa de Cronbach con Alta Confiabilidad de 0,90. En la técnica de análisis se organizaron cuadros y gráficos de frecuencia y respuestas, relación porcentual. Los resultados permitieron concluir que los docentes requieren asesoramiento en el conocimiento de la neurolingüística y técnicas cognitivas conductuales para el logro de una Comunicación Asertiva en la Gerencia Educativa. En función de esto se diseñó un programa de estrategias estructurado tomando en consideración la fundamentación teórica del modelo de planificación de Rosales (1991), Bandura (1992) y Moles (2004). De igual manera, se presentan mediante talleres el propósito, objeto y justificación, estableciendo recomendaciones y conclusiones para la ejecución e información de la investigación teórica que fortalezca cada contenido.

Palabras claves: Alternativas Neurolingüísticas, Técnicas Cognitivas Conductuales, Comunicación Asertiva.

ALTERNATIVES NEUROLINGUISTICS AND COGNITIVE-BEHAVIORAL TECHNIQUES FOR THE ATTAINMENT OF ASSERTIVE COMMUNICATION EDUCATIONAL MANAGEMENT IN THE XXI CENTURY

ABSTRACT

The purpose of the research is to determine alternatives Neuro and cognitive-behavioral techniques to achieve an Assertive Communication in the XXI Century Educational Management. Wanted to know and deepen on the subject. Methodologically has a social relevance in the positivist paradigm, with framing, field, descriptive and quantitative study subjects five (25) School Teachers Group "The Twilight" Lara State, they were given instrument: type questionnaire, Lickert scale, validated expert opinion Cronbach alpha coefficient, High Reliability 0.90. In technical analysis charts and graphs were organized: bar type, with frequency-percentage. The results concluded that teachers require advice, knowledge of alternatives neurolinguistics and cognitive behavioral techniques to achieve an Assertive Communication in Educational Management. Based on this structured program was designed taking into consideration theoretical foundation of the planning model Rosales (1991), the behavioral theory of Bandura (1992), Moles (2004). Similarly, workshops are presented by the purpose, object and justification of research, establishing recommendation and conclusion for the execution and theoretical information to strengthen each content.

Keywords: Alternatives Neurolinguistics, Behavioral and Cognitive Techniques Assertive Communication.

1. Introducción

Venezuela ha tenido cambios significativos en el transcurso de la historia, requiriendo la formación del recurso humano para ejercer una profesión, involucrando la comunicación y los programas sociales, culturales y educativos, necesarios para el desarrollo del país, pero con alternativas neurolingüísticas, técnicas cognitivas conductuales y una comunicación asertiva en la gerencia educativa del siglo XXI de una manera novedosa. Desde esta perspectiva, se centra esta investigación para ofrecer resultados exitosos en el ámbito educativo.

Dadas las consideraciones anteriores, se hace necesario manejar alternativas neurolingüísticas y técnicas cognitivas conductuales para lograr una comunicación asertiva en la gerencia educativa, concibiendo así la enseñanza en equipo, valor al trabajo de manera más flexible con una amplia visión, ya que todos en su desempeño son gerentes en el ámbito donde se encuentren; esto va a brindar resultados inmediatos al proceso comunicativo por ser un enfoque práctico dinámico; importante para la presente investigación.

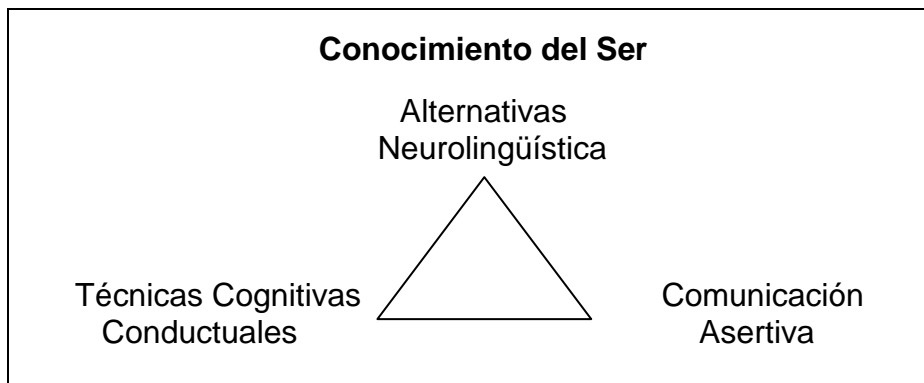
La UNESCO (2003) por su parte, apoya la educación de manera intercultural para fomentar el entendimiento entre distintos grupos de población, y garantizar el respeto de los derechos fundamentados contemplados en la Ley Orgánica de Educación y su Reglamento (1999).

Al respecto, el nuevo Currículo Nacional Bolivariano (2007), inició un proceso de revisión de las políticas educativas, donde se consolida la formación integral del docente, garantizando su socialización y propiciando la comunicación con su entorno, hacia una educación emancipadora, liberadora y dignificante en el marco de los principios constitucionales. (p.12). Se puede decir, que los gerentes educativos requieren del conocimiento de la neurolingüística y las técnicas cognitivas conductuales para desarrollar operativamente una comunicación asertiva y consolidar los proyectos planteados en su desempeño.

Al respecto, Bandler y Grinder (1982), como creadores de la neurolingüística, señalan que se pueden conseguir excelentes resultados de 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. Después de sus largas investigaciones, apoyándose en la observación sistemática, llegaron a la conclusión de que el procedimiento que empleaban con excelentes resultados era la utilización de un patrón de comunicación muy particular. La investigadora considera que estos aspectos tienen alto valor en el campo educativo, porque de allí parte la idea de utilizar la Neurolingüística como herramienta estratégica para la eficacia en la comunicación con los demás y consigo mismo. Hoy en día, es necesario que en las organizaciones e instituciones se diseñen estructuras

flexibles al cambio, y que éstas se produzcan como consecuencia de la comunicación entre sus miembros.

Esto implica, generar un alto desempeño, concibiendo así una enseñanza en equipo, creando valor al trabajo y más adaptabilidad, con una amplia visión hacia la innovación de alternativas neurolingüísticas y técnicas cognitivas conductuales para el logro de una comunicación asertiva en la gerencia educativa del siglo XXI, a través de sus diversos ámbitos, ya que ésta va a brindar resultados inmediatos al proceso comunicativo, por ser un enfoque práctico dinámico; de aquí su importancia para la puesta en práctica con alternativas exitosas, tales como: *sintonía, calibración, anclas, visualización, metáforas, reencuadre* y, de igual manera, técnicas cognitivas conductuales tales como: *modelamiento, costo de respuesta, omisión, reforzamiento positivo, reforzamiento negativo, moldeamiento*; que les va a permitir lograr desarrollar las cuatro habilidades fundamentales en la comunicación (hablar, escuchar, leer y escribir). Con todo esto podemos lograr realizar una triangulación:



Fuente: Peña 2011

La autora señala que son diversas las alternativas neurolingüísticas y técnicas cognitivas conductuales que pueden ser empleadas por la gerencia educativa, tanto como para aprehender, a ir más allá de la destreza, siempre y cuando logremos alcanzarlas, analizando las circunstancias, así como las características particulares de la persona, a instaurar y mantener conductas como para modificar lo léxico y lingüístico en la comunicación; se puede decir que los docentes requieren del conocimiento de alternativas neurolingüísticas y técnicas cognitivas conductuales para el logro de una comunicación asertiva en la gerencia educativa del siglo XXI, desarrollada de manera operativa, que es lo planteado en la presente investigación; por consiguiente, a nivel social, se puede crear un clima armonioso saludable, propicio para la consecución de las metas propuestas.

La investigadora ha podido observar en empresas, organizaciones e instituciones educativas, las conductas no operativas, causadas por incoherencias, ideas vagas, gestos, emociones, expresiones ambiguas, falta de comunicación; hechos apreciados en reuniones, consejos directivos, recepciones, talleres, pasillos, oficinas y, lo más grave, comentarios a terceras personas sin conllevar a soluciones, generando consecuencias con un ambiente hostil, crítico, manipulador, con repetitivos conflictos que desestabilizan la conducta, sin permitir una comunicación efectiva, armónica y asertiva. Es aquí, donde la teoría del aprendizaje toma vigencia, ya que el papel del gerente educativo es de motivar y guiar la institución mediante alternativas neurolingüísticas y técnicas cognitivas conductuales para el logro de una comunicación asertiva en las instituciones, planteándose en consecuencia la siguiente interrogante: ¿cuál es el conocimiento de los gerentes educativos sobre alternativas neurolingüísticas y técnicas cognitivas conductuales para lograr una comunicación asertiva?

2. Marco teórico

2.1 Antecedentes

El ser humano ha sido educado a través de diferentes corrientes psicológicas, entre estas se encuentra el conductismo, centrado en la observación, medición, manipulación y el rechazo, de todo aquello que sea intrínseco, a la conducta reflejada de la persona; donde juega un papel muy importante debido a la relación que exista entre ellos, para establecer una comunicación asertiva, de calidad, es así como se presenta la teoría de esta investigación.

Viloria (2008), realizó un trabajo, denominado “Neurolingüística Aplicada a las Ventas”, el cual fue utilizado en Vendedores, Jefes, Monitores de Ventas, Asesores Profesionales, Consultores, Ejecutivos, Personal Gerencial y Profesional del Área de Mercadeo de la Empresa PEPITOS, C.A., en Valencia (España), cuyo objetivo fue analizar las estrategias y metodologías dirigidas a aplicar estrategias neurolingüísticas para convenir términos y condiciones proactivas para las partes comprometidas en el proceso de venta y comunicación. Concluye que la aplicación de estrategias neurolingüísticas, utilizadas entre los empleados de la mencionada empresa, tuvo la finalidad de obtener la eficacia en el proceso de ventas, y optimizar la comunicación entre sus vendedores quienes permanecían en constante conflicto. Este trabajo tiene relación con la investigación, al propiciar estrategias neurolingüísticas con habilidades que encajan bien en un mundo que pone cada vez más énfasis en la calidad, la atención y la responsabilidad.

García, (2006), en el Centro de Investigaciones Psiquiátricas, Psicológicas y Sexológicas de Venezuela, (CIPPSV), realizó una Propuesta de un Programa de Orientación Asertiva para Fortalecer la Comunicación en las Relaciones Interpersonales de Docentes de Educación Básica en el Ámbito Laboral del Colegio Santo Tomás de Villanueva del Municipio Baruta, Caracas, enmarcado en un diseño no experimental de campo, bajo la modalidad de proyecto factible, tomando como muestra a 35 docentes, a quienes les aplicó un cuestionario diseñado y estructurado bajo una escala tipo Lickert, con una confiabilidad de 0.93. Concluyó que los docentes presentan déficit en la comunicación y las relaciones interpersonales, por lo tanto se hizo necesario elaborar una propuesta que orientara a los docentes y les proporcionara técnicas para la comunicación asertiva. Además, facilitará en los sujetos el conocimiento de cómo intervenir en la solución de conflictos a nivel personal y en la comunidad, ya que sus conductas no son las más adecuadas.

Otro apoyo a esta investigación es el proporcionado por Gómez (2006), quien propone un programa de capacitación basado en técnicas conductuales dirigido a los docentes que laboran en las escuelas de preescolar de la parroquia Monseñor Jáuregui, del Municipio Boconó Estado Táchira. Se enmarcó en un proyecto factible, apoyado en una investigación de campo, de carácter descriptivo, cubriendo las fases de diagnóstico, estudio factible, con un diseño de propuesta. La población estuvo conformada por 40 docentes pertenecientes a los centros preescolares de ese municipio. Concluyó que los docentes necesitan del conocimiento académico de técnicas cognitivas conductuales por presentar necesidades académicas teórico-prácticas con respecto a la utilización de las mismas para el desarrollo del nuevo diseño curricular, recomendando la puesta en práctica del programa a fin de mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje en los niños y niñas de educación inicial.

La investigación se relaciona con este trabajo, debido al planteamiento sobre las necesidades de presentar estrategias asertivas para fomentar la comunicación, por medio de la programación neurolingüística, con el fin de modificar patrones mentales, propiciar las relaciones interpersonales e intra-personales y sociales, situación que trascenderá para crear la armonía y mejorar la productividad en su ámbito escolar. En cuanto a los aportes de este trabajo es preciso resaltar la importancia que tenga el uso de técnicas innovadoras dentro del proceso de enseñanza aprendizaje, esto significa que con su aplicación, se lograrán cambios positivos en la formación del estudiante.

Moreno (2004), realizó una investigación basada en las estrategias de programación neurolingüística para educar en valores a los docentes de I y II etapas de Educación Básica de la Parroquia Chacao, Caracas, la población y muestra estuvo conformada por 26 docentes. Se procedió estadísticamente en

dos grupos, los cuales evidenciaron que la mayoría de los docentes desconocen las estrategias de programación neurolingüística, las cuales no utilizan, por lo tanto se recomendaba dictar talleres y programas de capacitación que les permitirá enseñar en valores mediante la aplicación de estas estrategias.

Finalmente, a través de los estudios señalados anteriormente se puede afirmar que con el uso de alternativas neurolingüísticas y técnicas cognitivas conductuales se puede lograr una comunicación asertiva en la Gerencia Educativa del siglo XXI, adquiriendo las herramientas que les ayudarán, de manera rápida y eficaz, a mejorar su desempeño sin violentar sus derechos ni los de los demás, pudiendo manifestar sus sentimientos, pensamientos y deseos, así como el desarrollo de sus valores.

2.2 Teoría del Aprendizaje Social

En cuanto a los aportes teóricos de esta labor, es preciso resaltar la importancia que tiene el uso de técnicas innovadoras dentro del proceso de enseñanza aprendizaje, esto significa que con la aplicación de alternativas neurolingüísticas y técnicas cognitivas conductuales, se lograrán cambios positivos en la formación del estudiante y de los demás en la institución.

Esta investigación está enmarcada en el aprendizaje social de Bandura (1999), quien considera que el hombre es un ser social por excelencia, derivado de la necesidad de comunicarse, compartir con otras personas sus ideas, experiencias, sentimientos, conocimientos; logrando con ello, la interacción e interpretación de una situación específica en el contexto humano social donde el aprendizaje es producto de la adquisición de respuestas que resultan ser fenómenos comunicacionales, involucrando el estímulo, observación, percepción, las cuales se van asociando para establecer una relación intra-interpersonal y social que se desarrolla mediante una secuencia de: *estímulos–observación–respuestas–consecuencias*. De allí que el paradigma orientador del estudio sea el siguiente: **E - O - R - C**.

Al respecto, Moles (2004), explica el significado de cada uno de los elementos que componen este paradigma conductual, donde:

- E** Representa el estímulo referido a cualquier cambio del medio ambiente o son los elementos mentales que permiten provocar una respuesta
- O** Es el organismo que observa la información del estímulo, se refiere a la capacidad intrínseca del organismo para organizar los eventos o estímulos presentados

- R** Es la respuesta que emite el organismo ante el estímulo. Son producciones observables del individuo
- C** Es la consecuencia posterior a la respuesta. Son situaciones que se perciben como agradables o desagradables en respuesta a la estimulación

Igualmente, Moles (2004) señala que de acuerdo a los postulados de Bandura, una vez ejecutada la conducta, previamente existe un proceso de mediación cognitivo, es decir, de imágenes mediante un condicionamiento sensorial y contigüidad temporal, archivando en la memoria las imágenes, o eventos recuperados rápidamente con solo observar al modelo (p.70). Esta teoría guarda relación con la neurolingüística, las técnicas cognitivas conductuales y la comunicación asertiva, por considerar en sus postulados, las habilidades de la observación y la utilización práctica de los datos sensoriales, es decir, lo que se ve, oye y siente, aprendiendo a usar y ordenar de modo técnico; tomando la información que le llega del modelo e incorporándole a sus experiencias, ósea, la visión de la vida, que le permitirá en este caso, encontrar alternativas que le ayuden a lograr una transformación conductual en su ámbito laboral como en su entorno social.

2.3 Alternativas Neurolingüísticas

En relación a la neurolingüística, Vilorio (2008), en su investigación dice:

Se llama Neuro, porque estudia los procesos que ocurren en el sistema nervioso, y lingüística cuando usamos el lenguaje, expresado en forma verbal, corporal y otros, para organizar la conducta y el pensamiento, logrando una comunicación eficaz con los demás y consigo mismo. (p.59)

Concluye que debe ser un constante observador, captar los estados de ánimo, realizar talleres, que lleven a la motivación a todos los participantes del aprendizaje. Con las alternativas de Neurolingüística, se logra ir más allá de la destreza, siempre y cuando logremos alcanzarlas, analizando las circunstancias, así como las características particulares de la persona.

O'Connor y Seymour, (2006), dicen que las estrategias más aplicables para el manejo en la comunicación asertiva, por sus particulares características de fácil entendimiento y aplicabilidad, son:

- 1. Sintonía:** Se establece una atmósfera de credibilidad, confianza y participación donde la gente pueda responder libremente (p.50). Si estás en sintonía, la comunicación fluye, sus cuerpos al igual que las palabras están en armonía, esto se refleja en las posturas, gestos y contactos visuales

2. **Calibración** Es reconocer cuando la gente está en estados diferentes" (p.91). Significa conocer en forma precisa el estado mental de las personas. Todo comportamiento supone una actividad neurológica que está determinado por los sentimientos, experiencias, sensaciones internas, pensamientos
3. **Anclaje:** Proceso emocional que tiene una influencia poderosa y penetrante en el pensamiento y el comportamiento." (p.92).
4. **Metáforas:** Se usan para cubrir cualquier historia o recurso de la lengua que implique una comparación o símiles, así como alegorías, historias y parábolas (p.180). En forma indirecta, bien empleada, ilumina el relato al relacionar una cosa con algo que ya conoce o compara
5. **Visualización:** Esta técnica es una manera de entrenar la mente a través de las prácticas de visualización para lograr instaurar nuevas conductas o cambiar y mejorar algo que ya existe. Esta estrategia está especialmente indicada para relaciones difíciles y situaciones de conflicto, los problemas no desaparecen por sí mismo; tienen que ser afrontados
6. **Reencuadre:** Utilizada para modificar el marco de referencia, según la experiencia de vida que se tenga, es decir, 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 conducta. Permite llegar al éxito en su entorno, cambiando la manera de entender una afirmación o un comportamiento al darles otro sentido

2.4 Técnicas Cognitivas Conductuales

En cuanto a las técnicas cognitivas conductuales, Bianco (1998) las refiere como "aquellos procedimientos que nos va a permitir instaurar, modificar o extinguir conductas" (p.34). A efectos de la presente investigación se procede a describir las mismas por el citado autor.

1. **Modelamiento o Imitación:** Consiste en dar la oportunidad de observar en otra persona una conducta nueva que se desea conseguir. El observador debe copiar la conducta que le presenta el modelo o tras un intervalo de tiempo muy breve.

2. **Omisión:** erradicar una conducta indeseada es ignorarla y con ello se eliminarán las consecuencias positivas que acarrea el prestarles atención y así disminuyen la posibilidad de nueva aparición de comportamientos disruptivos.
3. **Moldeamiento por aproximaciones sucesivas:** es reforzar una escala de respuestas que se han desglosado previamente desde las más sencillas hasta las más complejas. Se justifica su utilización cuando la conducta esperada que emita el sujeto no puede ser reforzada positivamente porque no existe en el período conductual del mismo.
4. **Reforzamiento Negativo:** toda aquella consecuencia ambiental contingente a una conducta cuya eliminación aumenta la probabilidad de aparición de las mismas". (p. 58). En este sentido, consiste en la desaparición de un objeto o hecho desagradable que antecede a la respuesta que nos interesa; como consecuencia de dicha desaparición aumenta la frecuencia de la conducta deseada.
5. **Reforzamiento Positivo:** consiste en presentar una consecuencia positiva (una recompensa o premio, palabras de afirmación), inmediatamente después de la emisión de una conducta determinada, y esto.

Ante lo expuesto, las técnicas cognitivas conductuales sustentan la presente investigación por ser adecuadas para el gerente educativo del XXI, por considerarse elementales en su entorno al formar un modelo a seguir, copiando sus conductas.

2.5 Comunicación

La comunicación es un acto social mediante la cual se trasmite o se intercambia información a través de todos los niveles y en las actividades más diversas, el tema de la comunicación ha adquirido extraordinaria relevancia. Al respecto, Bianco (1998), afirma: "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. Por consiguiente la comunicación representa un papel de suma importancia para el gerente educativo quien cumple muchas funciones dentro de la institución, por participar directamente en el desarrollo del país.

En el video titulado: "La Comunicación y la PNL) de Illingworth (2010), el autor señala que "el 55% de la comunicación está indicado por el lenguaje del cuerpo (postura, gestos, contacto visual); el 38% por el tono de voz (el contexto) y

el 7% por las palabras (el contenido)”. La cuestión es ser o no consciente de la influencia que uno genera. «Cada persona ya dispone de todos los recursos que necesita en la vida, pero a veces no tiene acceso a estas capacidades». En conclusión el ser humano aprende a partir de las diferentes situaciones que se presenten a lo largo de la vida, creando así, una expectativa con las circunstancias que le ocurren, tomando en cuenta las diferencias entre las conductas asumidas por la persona, ya que cada individuo tiene diversas variables que influyen constantemente para determinar la conducta.

2.6 Comunicación Asertiva

La comunicación permite conocer e identificar las apreciaciones del individuo, los sentimientos, emociones que permite interpretar un proceso que favorece la espontaneidad y el desarrollo de la investigación en los seres humanos, exponiendo las divergencias del ser humano. Moles (ob.cit.), define la asertividad como “la expresión honesta y funcional de las emociones y sentimientos dirigidos a otras personas de tal forma que se repiten los límites de derecho de cada quien”. (p. 225).

Es importante señalar que la comunicación asertiva es una herramienta que favorece al profesional de la docencia en su rol laboral. Igualmente, el docente, manejando su dinámica comunicativa a través de la asertividad, le permitirá a nivel personal y profesional funcionar conductualmente de forma operativa, de manera libre para manifestarse mediante palabras y actos adecuados con sus semejantes, con metas y prioridades que le lleven a la autorrealización, es decir, que se haga siempre valer y respetar sin violar los derechos de los demás.

La mayoría de los autores coinciden que el mensaje de base sobre la asertividad, supone el desarrollo de un estilo de vida basado en la valoración personal, el respeto a las personas y la no tolerancia a las acciones que impliquen el determinen de sí mismo. En este sentido, la comunicación asertiva se puede considerar como una habilidad social, necesaria en las instituciones educativas, por un lado, y el hecho de la comunicación es una expresión natural de la persona, que le permite relacionarse con sus semejantes y con el mundo que le rodea; por tal razón, la asertividad permite la relación de la persona en el momento de comunicarse.

2.7 Derechos Asertivos

En su ámbito laboral, los docentes requieren unos derechos fundamentales que le garanticen integridad, autonomía y respeto. Al respecto, (Moles 2004), propone los siguientes derechos asertivos:

- Tengo derecho a ser mi propio juez.
- Tengo derecho a equivocarme y correr con mis consecuencias y responsabilidades.
- Tengo derecho a cambiar de parecer.
- Tengo derechos a no dar excusas, ni explicaciones por mi comportamiento.
- Tengo derecho a decidir si me corresponde o no, la solución de un problema de otra persona.
- Tengo derecho a comportarme en contra de la lógica (opinión mayoritaria).
- Tengo derecho a actuar independientemente de la buena voluntad de los demás.
- Tengo derecho a decir NO LO SE:
- Tengo derecho a decir NO LO ENTIENDO.
- Tengo derecho a decir NO ME IMPORTA (P.p.229 – 232)

Estos derechos asertivos permiten observar con claridad el perfil de una persona asertiva que se caracteriza por defender con autonomía su dignidad, ideas, deseos, decisiones, comportamientos. Asimismo, permiten autoafirmar el valor que tiene la persona en cualquier espacio social.

3. Contexto metodológico

La investigación se ha esquematizado en un diseño no experimental, bajo la modalidad de proyectiva, enfocado en una epistemología de un paradigma positivista, cuantitativo, enmarcado dentro de un diseño transaccional, de campo carácter descriptivo, con datos primarios, con 25 docentes del turno de la tarde, donde se realizó el registro e interpretación de la situación actual en cuanto a la operatividad y/o déficit en las dimensiones: alternativas neurolingüísticas, técnicas cognitivas conductuales y comunicación asertiva. Los resultados obtenidos formulan la propuesta en este trabajo.

Para la recolección de los datos de la investigación, se tomó en cuenta la aplicación de un cuestionario, tipo escala de Lickert, el cual se estructuró en 26 ítems con cuatro opciones de respuesta: Siempre (S) 1, Casi Siempre (CS) 2, A Veces (AV) 3, Casi Nunca (CN) 4 y Nunca (N) 5; con la finalidad de comprobar la variable de esta investigación, procediendo manualmente, permitiendo determinar la frecuencia relativa y frecuencia absoluta para cada alternativa de respuesta-presentando el resultado en cuadros de distribución de frecuencia por indicador.

La validez del instrumento se realizó por medio de un juicio de expertos, dos relacionados con la temática en alternativas neurolingüísticas, técnicas cognitivas conductuales y comunicación asertiva, y un metodólogo quien revisó y analizó cada uno de los ítems en cuanto a congruencia, claridad y pertinencia, así como garantizando la consistencia interna al haberse realizado una prueba piloto a diez (10) sujetos. Los datos obtenidos con la aplicación del cuestionario, se analizaron a través de la estadística descriptiva, la cual, según Ruiz (2002) es un “Procedimiento sistemático y estandarizado que permite observa la conducta humana...” (p.19). Por tal razón, se emplearon cuadros donde la información reflejada permitió la visualización de la información analizada.

A fin de llevar a cabo el procedimiento metodológico, se cumplieron los siguientes pasos: elaboración de un instrumento, determinación de la validez del instrumento, establecimiento de la confiabilidad de instrumento, aplicación del instrumento a los sujetos de investigación, procesamiento de los datos obtenidos en el instrumento aplicado, análisis de los resultados e interpretación de las consecuencias obtenidas.

4. Análisis e interpretación de los resultados

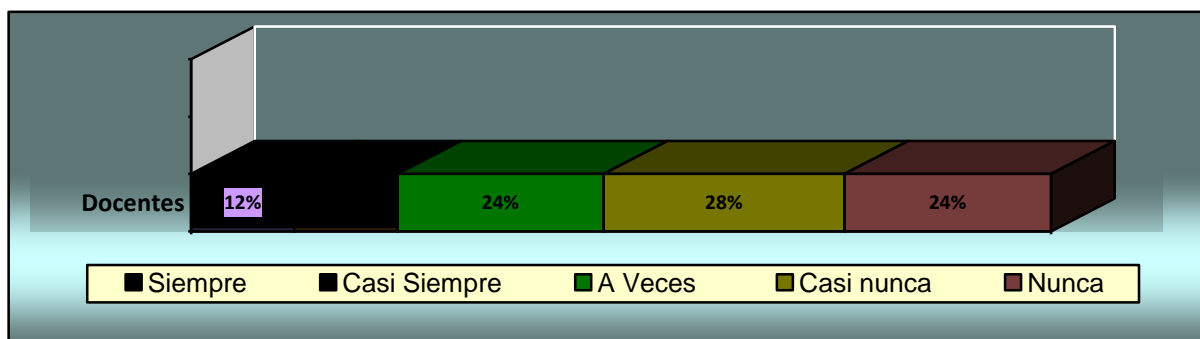
Los datos fueron organizados, tabulados y modificados a través del procedimiento estadístico de frecuencia y porcentajes. Los resultados se presentan en cuadros y gráficos para una mejor comprensión de los mismos.

Cuadro 1: Resumen de Distribución por Frecuencia y Porcentaje a las respuestas aportadas por los docentes en la Dimensión Alternativas Neurolingüística por indicador.

Indicadores	S		CS		AV		CN		N		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	%
Sintonía	2	8	2	8	3	12	6	24	12	48	84
Calibración	4	16	2	8	9	36	9	36	1	04	76
Anclaje	2	8	3	12	5	20	4	16	11	44	80
Metáfora	2	8	3	12	8	32	4	16	8	32	80
Visualización	3	12	5	20	5	20	9	36	3	12	68
Reencuadre	3	12	4	16	8	32	8	32	2	08	72
Totales Promedios	3	12	3	12	6	24	7	28	6	24	76

N = 25

Fuente: Datos suministrados por los Instrumentos. Peña (2010).



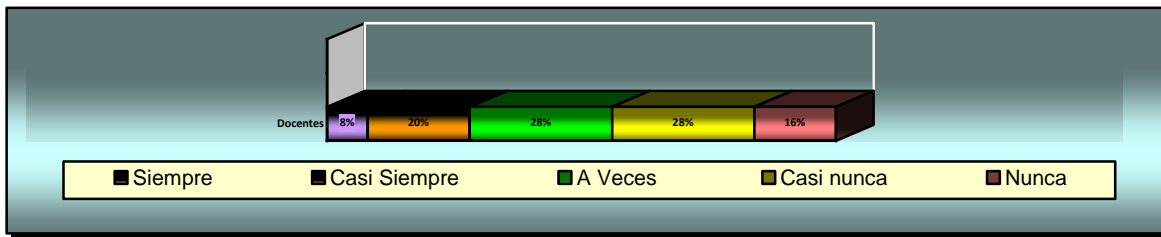
Se pudo evidenciar que los docentes a veces o casi nunca, utilizan alternativas neurolingüísticas tales como: Sintonía, Calibración, Anclaje, Metáfora, Visualización y Reencuadre, De igual manera, desconocen las técnicas cognitivas conductuales, en las reuniones de docentes y consejos directivos, para alcanzar una comunicación asertiva entre ellos; manifestando una conducta no operativa en su comunicación. Sin embargo, se pudo comprobar que un 84% en la actuación del docente la categoría a veces, casi nunca y nunca, desisten de reflejar un manejo operativo de la sintonía; el 76% de los gerente educativos, abandonan el estado emocional y las posibles conductas operativas que desencadenan conflictos; un 80% a veces, casi nunca y nunca, evidencian en su comunicación acciones apoyadas en la estrategia de anclaje y la metáfora; Se observa un 68% dejan de visualizar sus proyecciones futuras. El 72% a veces, casi y nunca, utiliza el Reencuadre para darle significado a las situaciones presentadas.

Cuadro 2: Resumen de Distribución por Frecuencia y Porcentaje a las respuestas aportadas por los Docentes en la Dimensión Técnicas Cognitivas Conductuales por indicador

Indicadores	S		CS		AV		CN		N		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Modelamiento o Imitación	2	8	3	12	6	24	7	28	7	28	80
Omisión	2	8	1	4	10	40	6	24	6	24	68
Modelamiento por aprox. sucesivas	1	4	8	32	12	48	2	8	2	8	64
Reforzamiento negativo	3	12	7	28	4	16	10	40	1	4	60
Reforzamiento positivo	-	-	-	-	-	-	5	20	20	80	100
Totales Promedios	2	8	3	12	6	24	7	28	8	32	86

N = 25

Fuente: Datos suministrados por el Instrumento. Peña (2010).



En el Resumen de Distribución por Frecuencia y Porcentajes, las respuestas aportadas por 25 docentes en la Dimensión Técnicas Cognitivas Conductuales, el indicador reforzamiento positivo con un 80% manifestó que dejan de utilizar este indicador; el 48% de ellos dejan de aplicar el reforzamiento por aproximaciones sucesivas, mientras que en el reforzamiento negativo, el 40% de los docentes notificó que casi nunca utilizan las técnicas conductuales en su desempeño diario. Otro 40% indica que los directivos omiten sugerencias para el mejoramiento de la institución, llevan la conducta en su aparición a consecuencias negativas. Es importante que los gerentes educativos conozcan las técnicas cognitivas conductuales para poder lograr una comunicación asertiva dentro de su desempeño y relación con su entorno.

Es necesaria la realización de talleres de alternativas neurolingüísticas para mejorar la comunicación entre los docentes, esto les permitirá aprender determinadas habilidades, imitar el modelo de una persona exitosa en una campo específico y a transferirlas a otros analizando sus actitudes y descomponer partes repetitivas, motivado a que en sus totales promedios arroja un 76% en las categorías a veces, casi nunca y nunca, y el resto de docentes, con un 24%, respondieron que siempre y casi siempre lo hacen.

5. Referencias bibliográficas

BANDURA, A. (1999). *Teoría del Aprendizaje Social*. Madrid, España. Editorial Alianza.

BANDLER R. Y GRINDER, J. (1982). *De sapos a príncipes*. Santiago de Chile, Chile. Editorial Cuatro Vientos.

BIANCO, F. (1998). *Educación para Padres*. Caracas, Venezuela Editorial del CIPPSV.

GARCÍA, J. (2006). Propuesta de un programa de orientación asertiva para fortalecer la comunicación en las relaciones interpersonales de docentes de educación básica en el ámbito laboral. Caracas. Venezuela. CIPPSV.

GLASS, V. Y MASTER J. (2000). *Métodos Estadísticos Aplicados a las Ciencias Sociales*. Prentice Hall Internacional. España.

GÓMEZ, Y. (2006), Programa de Capacitación Basado en Técnicas Conductuales dirigido a Docentes que laboran en los Centros de Preescolar de la Parroquia Monseñor Jáuregui del Municipio Boconó del Estado Trujillo.

HERNÁNDEZ Y OTROS (2006). *Metodología de la Investigación*, México, Editorial Mc. Graw Hill.

ILLINGWORTH, C. (2010) *La Comunicación y la PNL*. Consulta Internet You.Tube. [2010-3-3].

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACION, SISTEMA EDUCATIVO BOLIVARIANO. (2007). Nuevo Diseño Curricular. Edición CENAMEC. Caracas. Venezuela.

MOLES, J. (2004) *Psicología Conductual*. Caracas. Venezuela. Editorial Greco. 2da. Edición.

MORENO, V: (2004). Estrategias de Programación Neurolingüística para educar en Valores a los Docentes de I y II Etapa de Educación Básica de la Parroquia Chacao, Caracas. *Trabajo de Grado UPEL-Caracas*.

LEY ORGANICA DE EDUCACION CON SU REGLAMENTO. (2006), Gaceta Oficial Nº 38431, Caracas, Venezuela. Edición CENAMEC.

O'CONNOR J. y Seymour, J. (2000). *Introducción a la Programación Neurolingüística*, Editorial Urano. 8ª Edición. Madrid. España

UNESCO (2003) *La Educación en un Mundo Plurilingüe*. Editado por la UNESCO.

VILORIA, M. (2008). *Neurolingüística aplicada a las ventas*. Editorial Centro de Conocimiento Aplicado FUNDAMETAL. Valencia. España.