

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"**



La Universidad que siembra

**Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo
Social**

Coordinación de Área de Postgrado

COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LA GERENCIA DEL AULA.

*(Caso de Estudio: Docentes Contratados del Subprograma Castellano y Literatura
de la UNELLEZ - Barinas)*

Requisito parcial para optar al Grado de

*Magister Scientiarum en Ciencias de la Educación. Mención: Docencia
Universitaria*

Autor: Lcda. Eliana Montes

C.I: V- 16.137.137

Tutora: Msc. María Zambrano

Barinas, Abril de 2016.



UNIVERSIDAD NACIONAL
EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"

Coordinación Área de Postgrado



ACTA DE VEREDICTO

Siendo las 3:00 p.m. del día 12 de Abril de 2016, reunidos en la Coordinación del Área de Postgrado, del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ, los profesores: Milagro García (Jurado Principal UNELLEZ) Concepción Yglesias (Jurado Principal UFT), María Zambrano (Tutora Coordinadora) titulares de las Cédulas de Identidad N°: 11.185.960, 6.849.705 y 10.057.969 respectivamente, miembros del Jurado Evaluador del Trabajo de Grado titulado **COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LA GERENCIA DEL AULA** Caso de Estudio: **DOCENTES CONTRATADOS DEL SUBPROGRAMA CASTELLANO Y LITERATURA DE LA UNELLEZ- BARINAS** presentado por la estudiante **Eliana Montes** titular de la cédula de identidad 16.137.137 con el cual aspira obtener el Grado de Magister Scientiarum en Ciencias de la Educación superior, mención: Docencia Universitaria; procedimos a dar apertura y a presenciar la sustentación de dicho trabajo por su ponente. Con una duración de treinta (30) minutos. Posteriormente, el participante respondió a las preguntas formuladas por el jurado y defendió sus opiniones. Cumplidas todas las fases de la defensa, el jurado después de sus deliberaciones por unanimidad, acordó **APROBAR** El Trabajo de Grado aquí señalado.

Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman:


 M.Sc. MARÍA ZAMBRANO
 C. I. N° 10.057.969
 (TUTORIA COORDINADORA)


 M.Sc. MILAGRO GARCÍA
 C. I. N° 11.185.960
 (Jurado Principal UNELLEZ)


 M.Sc. CONCEPCIÓN YGLESIAS
 C. I. N° 6.849.705
 (Jurado Principal UFT)



AGRADECIMIENTO

A la Divina de DIOS en mí, por fortalecerme y llenarme de mucha FE, en todo momento.

A mis padres, que me motivan a seguir adelante cada día.

A mi esposo Daniel Gil, por tu apoyo incondicional, paciencia, amor y comprensión.

A mis Hijos Luis Manuel y Daniel José, por ser parte de mi vida y llenarme de inspiración y alegría cada día.

A mis profesores de Postgrado por sus enseñanzas que dejan una huella invaluable, Karlin Fergusson, Oscar Martínez, Elsy Moreno, Bernardo Montes, gracias por su entrega.

A mis compañeras, Arianny Tablante, Gladys Santos y Alba Peña, por nuestro convivir en esta casa de estudio, día a día, un equipo que recordaré siempre.

A mi tutora María Zambrano, por su motivación y apoyo incondicional.

A los profesores Bernardo Montes y Milagros García, por sus orientaciones oportunas y su alta receptividad.

A todos mil gracias...

ÍNDICE

LISTA TABLAS Y FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
I CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.2 Objetivos de la Investigación.....	8
1.3 Justificación.....	9
II MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	11
2.2 Bases Teóricas.....	14
2.2.1 Comunicación.....	14
2.2.2 Tipos de comunicación.....	15
2.2.3 Importancia de la comunicación no verbal.....	16
2.2.4 Clasificación de la comunicación no verbal.....	17
2.2.4.1 Paralingüística.....	17
2.2.4.2 Kinesia.....	19
2.2.4.3 La proxémica.....	22
2.2.4.4 La imagen personal.....	23
2.2.5 Habilidades comunicativas en el docente.....	24
2.2.6 Gerencia.....	27
2.2.7 Funciones del Gerente.....	29
2.2.8 Gerencia en el aula.....	31
2.2.9 El docente como gerente del aula.....	33
2.2.10 Teoría de las relaciones humanas.....	34
2.2.11 Teoría de la Asertividad.....	35
2.3 Bases Legales.....	37
2.4 Operacionalización de la variable.....	39

III MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Naturaleza de la Investigación.....	42
3.2 Tipo de Investigación.....	43
3.3 Diseño de la Investigación.....	44
3.4 Población.....	44
3.5 Técnica e Instrumento de recolección de datos.....	45
3.6 Validez y Confiabilidad.....	46
3.6.1 Validación del Instrumento.....	46
3.6.2 Confiabilidad del Instrumento.....	46
3.7 Análisis e Interpretación de los resultados.....	47
IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	49
Análisis e interpretación de los resultados.....	49
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	92
Recomendaciones.....	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94
ANEXO (A) Instrumento aplicado.....	98
ANEXO (B) Validación del instrumento.....	103

LISTA DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

1. Operacionalización de las variables.....	40
2. Docentes Contratados de Castellano y Literatura del VPDS Barinas...	45
3. El tono de voz que empleo en el aula de clases con mis estudiantes forma parte de la comunicación no verbal.....	50
4. El ritmo con el que se habla en el aula de clases, no es tan importante en la comunicación.....	51
5. El volumen de la voz que uso siempre en el aula de clases no varía.	52
6. Los silencios emitidos durante una actividad académica con mis estudiantes, se pueden expresar tanto de manera positiva como negativa.....	53
7. El timbre de nuestra voz permite que nuestros estudiantes nos diferencien unos de otros.....	54
8. Análisis descriptivo de la dimensión (Paralingüística).....	55
9. Cuando sonrío en el aula no me gusta que se vean mis dientes.....	56
10. La mirada de mis estudiantes determina si se me escucha con atención.....	57
11. Al sentarme en el aula de clases no me gusta hacerlo sin cruzar mis piernas.....	58
12. Al hablarle a mis estudiantes es muy importante señalar las palmas hacia arriba.....	59
13. Al dirigirme a mis estudiantes es común emplear mis manos en ojiva...	60
14. Análisis descriptivo de la dimensión (Kinesia).....	61
15. Respetar el espacio vital de mis estudiantes no es tan importante...	62
16. La distancia personal se puede emplear con mis estudiantes.....	63
17. La cultura de cada uno de mis estudiantes, influye en el espacio personal que emplean.....	64

18. No respetar el espacio vital de mis estudiantes puede ser una señal de agresión para ellos.....	65
19. Análisis descriptivo de la dimensión (Proxémica).....	66
20. El estilo personal de nuestro aspecto en privado, ha de ser el mismo que nuestro estilo en el aula de clases.....	67
21. No encajar en un aula de clases como docente por el aspecto personal, puede causar inseguridad en sí mismo.....	68
22. Nuestro aspecto exterior en el aula de clases no aporta nada a la comunicación.....	69
23. La imagen personal que mostramos en el aula de clases se refiere exclusivamente a cómo nos vestimos.....	70
24. Análisis descriptivo de la dimensión (Imagen personal).....	71
25. Es necesario siempre escuchar las opiniones de los estudiantes....	72
26. Al comunicarme con mis estudiantes, muchas veces siento que no me hago entender.....	73
27. Prefiero emitir un mensaje hacia mis estudiantes con palabras sencillas.....	74
28. No acepto que mis estudiantes me hagan críticas.....	75
29. Puedo cometer errores en el aula de clases y aprender de ellos.....	76
30. Siempre al finalizar mis actividades académicas, les pido a mis estudiantes que me evalúen.....	77
31. Análisis descriptivo de la dimensión (Habilidades comunicacionales).....	78
32. Al planificar mis actividades académicas, pocas veces lo someto a consulta con mis estudiantes.....	79
33. Las estrategias académicas se adecuan a los intereses de cada grupo	80
34. Análisis descriptivo de la dimensión (Planeación).....	81
35. El primer día de clases, comunico las responsabilidades y normas en el aula.....	82
36. Les ofrezco confianza a mis estudiantes para la escogencia y	

formación de relaciones grupales.....	83
37. Análisis descriptivo de la dimensión (Organización).....	84
38. Observo y escucho con atención a mis estudiantes.....	85
39. Aliento a los estudiantes a lograr las metas.....	86
40. Cuando hay conflicto entre los estudiantes en el aula, prefiero no involucrarme.....	87
41. Comparo que el desarrollo de las actividades académicas esté de acuerdo a lo planeado.....	88
42. Análisis descriptivo de la dimensión (Dirección).....	89
43. Aplico correctivos al observar que las actividades académicas no se cumplen según lo establecido.....	90
44. Análisis descriptivo de la dimensión (Control).....	91

FIGURAS

1. Criterio (Tono de voz).....	50
2. Criterio (Ritmo).....	51
3. Criterio (Volumen).....	52
4. Criterio (Silencios).....	53
5. Criterio (Timbre).....	54
6. Dimensión (Paralingüística).....	55
7. Criterio (Sonrisa).....	56
8. Criterio (Mirada).....	57
9. Criterio (Piernas).....	58
10. Criterio (Contacto corporal).....	59
11. Criterio (Gestos con las manos).....	60
12. Dimensión (Kinesia).....	61
13. Criterio (Espacio vital).....	62
14. Criterio (Distancia personal).....	63
15. Criterio (Cultura).....	64
16. Criterio (Respeto).....	65

17. Dimensión (Proxémica).....	66
18. Criterio (Estilo).....	67
19. Criterio (Presentación y apariencia).....	68
20. Criterio (Aspecto exterior).....	69
21. Criterio (Vestimenta).....	70
22. Dimensión (Imagen personal).....	71
23. Criterio (Empatía).....	72
24. Criterio (Claridad).....	73
25. Criterio (Manejo de críticas.1).....	74
26. Criterio (Manejo de críticas.2).....	75
27. Criterio (Manejo de críticas.3).....	76
28. Criterio (Manejo de críticas.4).....	77
29. Dimensión (Habilidades comunicacionales).....	78
30. Criterio (Establecer metas).....	79
31. Criterio (Estrategias).....	80
32. Dimensión (Planeación).....	81
33. Criterio (Determinar responsabilidades).....	82
34. Criterio (Formar relaciones grupales).....	83
35. Dimensión (Organización).....	84
36. Criterio (Comunicación).....	85
37. Criterio (Liderazgo).....	86
38. Criterio (Manejo de conflictos).....	87
39. Dimensión (Dirección).....	88
40. Criterio (Cumplimiento de lo planeado).....	89
41. Criterio (Toma de decisiones).....	90
42. Dimensión (Control).....	91



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
SOCIAL
COORDINACIÓN ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO VPDS
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MENCIÓN: DOCENCIA UNIVERSITARIA
BARINAS ESTADO BARINAS**

AUTOR: Lcda. Eliana Montes
TUTOR: Msc. María Zambrano
AÑO: 2016

COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LA GERENCIA DEL AULA.

RESUMEN

La investigación tuvo como finalidad Analizar la importancia de la Comunicación No verbal en la Gerencia del aula, dirigida a los docentes contratados del Subprograma Castellano y Literatura de la UNELLEZ (Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora) Barinas. La investigación es de campo de carácter descriptiva bajo el enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta mediante la aplicación de un instrumento tipo cuestionario, que se aplicó a una población de cinco (5) docentes contratados del Subprograma Castellano y Literatura de la UNELLEZ – Barinas. El cuestionario estuvo comprendido por treinta y tres (33) ítems en forma de escala valorativa tipo Likert, cuyos criterios fueron: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, indeciso, en desacuerdo y muy en desacuerdo. La confiabilidad del instrumento se realizó bajo el coeficiente Alpha de Cronbach con el paquete estadístico SPSS 15.0 obteniendo un 0,80 de confiabilidad. Esta investigación se encuentra en la línea de investigación de Ciencias de la Educación en Procesos de Educación y Aprendizaje, dentro de los parámetros establecidos por la UNELLEZ VPDS Barinas. La investigación concluyó que la comunicación no verbal es de gran importancia en la gerencia del aula, ya que, coadyuva con un proceso de comunicación favorable. Además, se recomienda generar actividades formativas que fomenten el desarrollo de habilidades comunicativas.

Palabras Claves: Comunicación No verbal, Gerencia del Aula.

INTRODUCCIÓN

El sistema educativo representa un ente social que forja sus bases en función de formar niñas, niños, adolescentes y adultos con una visión holística. Según Frei (2004) hablar de educación es hablar de sociedad, por eso se habla de la concepción holística de la educación, en pro del desarrollo de nuevas potencialidades que puedan desarrollar y que les permita en el presente y futuro cumplir un rol de manera eficiente en la sociedad, como garante de las transformaciones que se presentan en un país.

Es por ello, que cada espacio educativo representa un lugar propicio para generar propuestas y ejecutar acciones que estén de la mano con las exigencias, cambios y necesidades que se presentan en sociedad, para ello, es necesario que cada actor asuma un gran nivel de responsabilidad, ética y moral, para que el hecho educativo se convierta en una guía en los verdaderos cambios que exige el contexto social.

En este sentido, deben plantearse alternativas que permitan cambios visibles dentro del sistema educativo, que vayan desde las políticas educativas hasta la óptima comunicación interpersonal. Así, podría considerarse la gerencia institucional como un aspecto de importancia dentro de esta temática, la cual es la encargada de proponer políticas y propiciar desde una óptica general la creación de un clima organizacional con miras al logro de los objetivos y metas trazadas.

De allí, lo antes planteado demuestra la importancia de valerse de herramientas innovadoras que permitan propiciar un ejercicio docente que aparte de responder a diversas exigencias, también permita a su vez aprovechar el talento o potencial humano de las y los que integran estos espacios, por ello, los docentes deben estar a la par con las nuevas formas de desarrollo integral para así ofrecer calidad y espacios para el diálogo.

Por consiguiente, es vital desarrollar habilidades que favorezcan el desarrollo de potencialidades en los seres humanos para garantizar un desempeño más propicio, entablado una comunicación efectiva, y promoviendo la cooperación a través del trabajo en equipo. Por lo tanto, para esta investigación, la importancia de la comunicación no verbal en la gerencia del aula, representa una alternativa para las conocer las habilidades comunicacionales necesarias en el ejercicio docente, dentro de un marco de acción, capaz de visionar mayor eficiencia en el desarrollo de enseñanza y aprendizaje, permitiendo alcanzar la efectividad y la excelencia. Por tal motivo, la finalidad general de la investigación fue Analizar la importancia de la Comunicación no verbal en la Gerencia del aula, dirigida a los docentes contratados de la UNELLEZ VPDS Barinas. El estudio se encontrará estructurado en Tres capítulos:

Capítulo I, donde se plantea el problema de investigación, sus objetivos y justificación.

Capítulo II, presenta el marco teórico, exponiendo los antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales y operacionalización de la variable.

Capítulo III, describe los aspectos metodológicos, relacionados con la naturaleza de la Investigación, Modalidad y Diseño del estudio, población, muestra, análisis de la recolección de datos, validez y confiabilidad e hipótesis.

Capítulo IV, muestra el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

Capítulo V, plantea las conclusiones y recomendaciones de la investigación y finalmente las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La educación representa un aspecto fundamental para la formación integral de la ciudadanía, lo cual propicia el crecimiento en los entornos social, económico, cultural, tecnológico, moral, de desarrollo cognitivo y ético en el ser humano, por tanto, es un medio que requiere de una constante dinámica de preparación de parte de quienes la dirigen, pero también de quienes la reciben, para responder a las diversas necesidades que emergen en la sociedad, por el propio ritmo de vida aceleración del medio que nos rodea.

De este modo, de acuerdo a Sanjuan (1974) (Citado por Garduño, 1999) señala que la educación tiene dos concepciones antagónicas una donde el educando es visto como un ser pasivo, el proceso es unilateral y el docente es un trasmisor, otra donde, el estudiante es visto como un ser activo, el proceso es bilateral y el docente es un facilitador. Así, el docente de hoy, debe dirigir su enfoque en pro de la realidad educativa que se vive actualmente en el aula de clases.

De este modo, estas transformaciones a través del tiempo basadas en sus concepciones, paradigmas, la forma de cómo se percibe al estudiante en el proceso educativo, el papel del ejercicio docente en los espacios educativos, de tal forma, que hoy día se concibe al estudiante como un ser capaz, crítico, reflexivo, humano e inteligente, de allí, que el docente actual debe enfrentarse a estas realidades que le exigen mayores habilidades en la conducción del aula.

De este modo, según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (Citado por Duart, 2007) indica que la globalización incorpora nuevos e importantes temas en el ámbito de la educación tanto desde el punto de vista científico, social como cultural, resaltando así los aspectos éticos, los valores, el liderazgo, por tanto, la visión de investigación es holística e integral.

Es por ello, que las universidades deben velar para que los profesores que ejercen la función académica docente, posean un gran nivel humano, técnico, ético y moral, donde el liderazgo, la capacidad para generar un clima favorable en el proceso educativo y la necesidad de mantener una comunicación asertiva, sean parte de esa visión holística e integral, propiciando así, espacios donde el docente, ya no es visto de manera rígida, unilateral, sino, más bien como aquel capaz de escuchar con respeto, aceptar sugerencias, como aquel que toma en cuenta las capacidades en los estudiantes como seres activos.

En este orden de ideas, uno de los aspectos fundamentales para garantizar un entorno laboral e institucional óptimo es precisamente lograr el manejo de una efectiva comunicación que según Barraza (Citado por Ayón 2006) explica que si no existe la comunicación se dificulta la presencia del trabajo en equipo y en consecuencia sería casi imposible ejercer liderazgo, asimismo, carecen las relaciones humanas, de allí, la importancia de la comunicación en cualquier ente laboral, institucional o familiar.

Dentro de este orden de ideas, uno de los roles que desempeña el docente en su ejercicio es precisamente ser gerente del aula, que según Rivero (2012) dentro de esta se deben establecer acciones estratégicas que tengan el propósito de manejar conflictos, optimizar el proceso gerencial del aula, donde se genere un ambiente asertivo que permita el desarrollo de las actividades según los objetivos planeados.

De allí, que el docente en su ejercicio al considerar esta habilidad comunicativa, no solo rompe esquemas en cuanto a la concepción educativa, sino que además, genera un clima de enseñanza y aprendizaje adecuado, permitiendo así el logro de estudiantes satisfechos, por lo tanto, una educación moderna, donde se facilitan herramientas de desarrollo personal y profesional, con miras a la integralidad.

Al respecto, Dell Hymes (1989) (Citado por Tobón, 2006) establece que la competencia comunicativa va más allá de lo lingüístico, en esa dirección, persigue la interrelación de la lengua con otros códigos de conducta, así, para lograr desarrollar esta habilidad, se debe considerar el contexto, los valores y las actitudes. Por ello, para este autor lo importante en el acto comunicativo es que la persona logre integrarse con los otros entendiendo y haciéndose entender.

Igualmente, Tobón (2006) menciona que esta competencia comunicativa se logra cuando una persona puede determinar cuándo, cómo, con quién, y de qué forma hablar, así como también es capaz de evaluar la participación de otros y tomar parte de los actos comunicativos, de allí, la importancia de fortalecer los procesos comunicacionales que además de proporcionar un clima equilibrado en los diferentes lugares donde se desenvuelve una persona también mejora significativamente las relaciones interpersonales.

De acuerdo a un estudio realizado por Mehrabian (Citado por Pease, 2006), descubrió que en el proceso de comunicación, la comunicación no verbal es la que posee mayor peso, asimismo, el autor indica que se demostró que se disponía de muy escasa información respecto del lenguaje del cuerpo, por tanto, no es común que en los recintos universitarios se hable del tema con tanta familiaridad, de allí, lo novedoso que pudiese ser como herramienta para optimizar las habilidades comunicacionales.

En Venezuela, la institucionalidad de la universidad y el ejercicio docente, marca pauta en la sociedad, puesto que son ellos quienes desarrollan e implementan por medio de sus funciones académicas estas transformaciones educativas, recurso por medio del cual, se despliegan un cúmulo de posibilidades y re significaciones en cada proceso dentro de las funciones de cada actor educativo.

De acuerdo a lo antes señalado, la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ), ubicada en el Municipio Barinas Estado Barinas, se ha sumado a este proceso de transformación educativa, visionando al estudiante como un ser activo y al docente como un facilitador en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Sin embargo, la autora ha observado que pocos han sido los planes de formación continua para los docentes, enfocados al desarrollo pleno de habilidades comunicacionales, aspecto que de estar presente pudiese influir positivamente en la institución, y en el ejercicio docente, enfocando la comunicación no sólo en el ámbito verbal sino tomando la importancia que ejerce además la comunicación no verbal.

Bajo esta consideración, una de las características presentes de las aulas de hoy se debe a la diversidad en los estudiantes, desde el punto de vista de géneros, valores, edades, condiciones sociales, y la dinámica de estas aulas requieren docentes con habilidades comunicacionales evitando así un clima no favorable que impida el logro de objetivos y metas.

Al respecto, Fontanilla (2012) señala que: “En la medida que el lenguaje es violento, agresivo los alumnos están desmotivados, existe mal ambiente entre los compañeros, insultos, desgana, ambiente disruptivo...” (p.52). De allí, la importancia del proceso comunicacional en la conducción del aula que ejerce el docente como vía para garantizar un ambiente ideal, que permita satisfacción y plenitud en su desenvolvimiento.

Por su parte, Párraga, Rojas y Arapé (2008) señalan que: “La comunicación es el elemento ideal para la solución de conflictos, su empleo oportuno y eficiente contribuye a despejar dudas, aclarar ideas y fijar posiciones” (p.31). En este sentido, es oportuno que el clima académico cuente con docentes con habilidades comunicacionales, para así optimizar la asertividad, que de no estar presente en el aula, pudiese generar distorsión en la intencionalidad comunicativa, interpretaciones negativas por parte de los estudiantes, entre otros, entonces una comunicación eficaz promueve una vía para crear un clima de paz, convivencia, donde reine el respeto y la armonía.

Entonces, el hecho de no estudiar este tema de investigación puede generar retraso en la detección de posibles obstáculos a nivel comunicacional en las aulas de clases, lo que impide tomar medidas oportunas que brinden apoyo y fortalecimiento al mismo, además, dificulta estrategias de ejecución y preparación docente que la institución pudiese ofrecer para una mejor calidad educativa.

Por otra parte, se pueden considerar posibles cambios significativos como impacto positivo en las relaciones interpersonales del docente no sólo en el aula, sino además a nivel laboral, familiar, entre otros, lo que aporta parte del desarrollo de las habilidades comunicativas necesarias que coadyuvan en la calidad del ejercicio docente en las instituciones

Ante esta situación surge esta investigación, la cual se planteó como objetivo Analizar la importancia de la Comunicación no verbal en la Gerencia del Aula, dirigida a los docentes contratados del Subprograma de Castellano y Literatura del VPDS UNELEZ Barinas, para lo cual se establecieron las siguientes interrogantes:

En primer lugar, ¿Qué información poseen los docentes contratados del Subprograma de Castellano y Literatura del VPDS UNELLEZ Barinas acerca de la comunicación no verbal en la gerencia del aula?

Seguidamente, ¿Cuáles serán los factores asociados a la comunicación no verbal en la gerencia del aula?

Además, ¿Cuáles serán las habilidades comunicativas que poseen los docentes?

Por último, ¿Cuál será la importancia de la Comunicación no verbal en la Gerencia del aula?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la importancia de la Comunicación no verbal en la Gerencia del aula, dirigida a los docentes contratados del Subprograma de Castellano y Literatura del VPDS UNELLEZ (Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora) Barinas.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el conocimiento que poseen los docentes contratados acerca de la comunicación no verbal en la gerencia del aula.
- Describir los factores asociados a la comunicación no verbal en la gerencia del aula.
- Identificar las habilidades comunicativas que poseen los docentes.
- Establecer la importancia de la Comunicación no verbal en la Gerencia del aula.

Justificación de la Investigación

La educación es el eje fundamental para un país, vértebra por la cual se fomenta el desarrollo de ciudadanas y ciudadanos que forjarán el futuro del mañana. Los formadores del presente deben aunarse a la tarea en el campo de la investigación como piezas claves dentro de la transformación socioeducativa, a través de ideas, innovaciones, propuestas, estudios que den respuesta a muchas necesidades que surgen con el pasar de los años, ya sea, a nivel de las relaciones interpersonales, curricular, gerencial, entre otros, que propicie la calidad educativa.

Es por ello, que la presente investigación se planteó Analizar la importancia de la Comunicación no verbal en la Gerencia del aula, dirigida a los docentes contratados del Subprograma de Castellano y Literatura del VPDS UNELLEZ (Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora) Barinas.

De esta manera, el aporte y la importancia de este trabajo es conocer la importancia del manejo de la comunicación no verbal en la gerencia del aula, lo que permitirá proporcionar información útil para la institución que le lleven a la toma de decisiones oportunas que lleven a acciones que generen respuestas a inquietudes, necesidades o intereses relacionados a la mejora del proceso comunicacional como parte de la conducción del aula.

Así, en este estudio se beneficia la institución por la obtención de información necesaria para su mejor desempeño, el docente por la detección de posibles intereses en el desarrollo de habilidades comunicacionales, los estudiantes por buscar métodos para ofrecer calidad en el proceso educativo y aquellas investigaciones que se proyecten en la misma línea ya que se sirve de fundamento.

Por otra parte, esta investigación refuerza la importancia que recae en la comunicación dentro de las relaciones interpersonales, debido a que puede generar la posibilidad de abrir espacios donde se busque el fortalecimiento de esta área, lo cual, permitirá grandes oportunidades desde una óptica académica, de desarrollo personal, social y del ejercicio docente.

De igual modo, los resultados obtenidos de este estudio, sugieren ideas y recomendaciones que inciden positivamente en el desenvolvimiento institucional en aras de fomentar calidad educativa, por medio de la preparación permanente de los docentes en las diversas áreas desde lo científico y tecnológico hasta lo social y humano.

La presente investigación se encuentra inmersa en la línea de investigación de ciencias de la educación en el área de Educación en la línea de Procesos de Educación y Aprendizaje, como parámetro establecido por la UNELLEZ VPDS, en el cual se establece como una necesidad de investigación en la educación de los derechos humanos, lo cual abarca la capacidad de interrelacionarse, reconocer las diferencias en cuanto a valores, cultura e ideología, para prevalecer el respeto y la fluidez y habilidad para entender y ser entendido.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes De La Investigación

La educación es un medio de investigación directo en el contexto social, de tal forma, permite de manera permanente estar de la mano con las realidades que circundan en los diferentes escenarios, por ello, la presente investigación, cuenta con investigaciones que anteceden a esta como una fuente de información significativa que se describen a continuación:

Serrano (2013), ejecutó un estudio en la Universidad Santa María, ubicada en el Estado Zulia – Venezuela, para optar al título de Especialista en Gerencia Educativa, titulada: “La Comunicación asertiva del director en el manejo de conflictos laborales”. La metodología empleada fue de tipo descriptiva, analítica, con diseño de campo, no experimental, transaccional. Se recomendó interactuar adecuadamente con el personal para evitar la generación de conflictos, mediante una demostración de respeto, no solo en el lenguaje verbal sino en la actitud corporal evitando asumir posturas que pudieran generar malestar en sus miembros.

De este modo, el estudio en cuestión indica la necesidad de tener mayor control en el proceso de comunicación, pero, realza que debe realizarse tanto verbal como corporal, asumiendo que es necesario tener congruencia entre lo que se dice y se muestra por medio del cuerpo, así, esta habilidad que se puede manejar para dar una mejor perspectiva a nivel gerencial al aula de clases permite un clima de mayor armonía en las aulas de clases.

Criollo (2013), realizó un estudio en la Universidad Técnica Particular de Loja, ubicada en la provincia de Azuay – Ecuador, para optar al título de Magister en Gerencia y Liderazgo Educativo, titulado: Gestión Pedagógica en el aula, teniendo como objetivo diseñar una propuesta para la mejora del clima y la práctica pedagógica del docente en el aula. La investigación empleó una metodología descriptiva. Entre sus recomendaciones indican que el docente debe mejorar las habilidades pedagógicas y realizar intercambios de conocimientos metodológicos y técnicos para optimizar la gerencia del aula.

Al respecto, la investigación en mención guarda relación con el presente estudio debido a que señala en sus recomendaciones la necesidad de que el docente mejore sus habilidades pedagógicas y a la vez efectúe intercambio de conocimientos con la finalidad de mejorar la gerencia del aula, en función a ello, el presente estudio se plantea Analizar el manejo del Lenguaje corporal como técnica de comunicación en la gerencia del aula; lo cual, lleva a reflexionar que en el desempeño de la gerencia del aula es elemental que el docente adquiera herramientas y habilidades que le permitan obtener resultados óptimos en el desempeño profesoral, para ello, es preciso que además esa experiencia de aprendizaje sea transferida de manera general en el entorno docente.

Por su parte, Olaso (2012), realizó una investigación en la Universidad Nacional de la Plata – Argentina, para optar al título de Magister en Educación Corporal, titulada: “Comunicación Corporal en el escenario de la Organización escolar”, teniendo como objetivo explorar las dimensiones de la comunicación corporal. La metodología empleada fue de tipo descriptiva, de campo. Entre sus conclusiones destaca que el conocimiento del lenguaje corporal es esencial porque este representa un poderoso potencial comunicativo.

De lo anterior se deduce que el lenguaje corporal según Olaso es de suma importancia considerando que este representa un gran potencial comunicativo, la presente investigación encuentra soporte tomando en cuenta su relevancia en el proceso comunicacional que a la vez incide positivamente en el desarrollo y conducción del aula.

Por su parte, Savasta (2011), elaboró una investigación en la Universidad Nacional Experimental de la Fuerza Armada, ubicada en Caracas – Venezuela, para optar al título de Doctora en Ciencias Gerenciales, titulado: “Estrategias gerenciales para el logro de una Comunicación asertiva en la Educación”. La investigación utilizada fue documental apoyada en la hermenéutica – dialéctica. Entre sus conclusiones se encuentra que el combinar las habilidades de comunicación interpersonal, indiscutiblemente mejora los vínculos.

La investigación se relaciona con el presente estudio, en cuanto a que indica que el poseer y combinar habilidades de comunicación permite estrechar aún más los vínculos entre docentes y estudiantes, al momento que el docente relaciona de manera objetiva la expresión de los estudiantes y su vez, su propia dinámica en el aula, el cual podría propiciar nuevas estrategias, repetir la información, aclarar dudas a tiempo y conducir de manera óptima el desarrollo de las clases a impartir, por lo tanto, es notorio la importancia que tiene la adquisición de habilidades en el proceso de comunicación.

2.2 Bases Teóricas

En el campo de la investigación y a través de la historia diversos autores han desarrollado estudios que han resultado en teorías, aportes, herramientas y orientaciones para los diversos campos de las ciencias sociales, culturales, tecnológicas, educativas, entre otras, de este modo se citan las siguientes teorías:

2.2.1 Comunicación

Según lo expuesto por Mariscal (2008) una de las características propias del ser humano es la capacidad de comunicarse, que en la historia ha pasado por diversos momentos al pasar de los años, lo cual, lo hace más complejo pero a su vez facilita las vías de comunicación entre la especie, en esta dirección, una de las formas primitivas de llevar a cabo este proceso eran precisamente gestos, movimientos y sonidos relacionados con las necesidades de transmitir un sentimiento, deseo o mensaje, y así en el tiempo se han podido integrar métodos predeterminados por medio del lenguaje, para así transformar la forma primitiva a un modo especializado.

Igualmente, (Ob.cit, 2008) puntualiza que la comunicación: “Es todo proceso de transmisión de información de un emisor a un receptor a través de sistemas de señales olfativas, visuales, etc. Y signos muy distintos desarrollados específicamente para comunicarse vocalizaciones, palabras, gestos”. (p.132).

Desde esta perspectiva, el autor presenta una visión más extensiva donde todos los sentidos entran en juego en el proceso de comunicación, formado así un mensaje donde el receptor debe estar muy atento para conocer la finalidad e intencionalidad del mensaje. Toda comunicación es un acto intencional de transmitir un mensaje por las diversas vías posibles.

Por su parte, Stanton, Etzel y Walker (Citado por Thompson, 2008) puntualizan que la comunicación se puede entender como el intercambio de mensajes, ideas, emociones o sentimientos por medio de palabras o a través del lenguaje no verbal, además, mencionan que la comunicación es la manera en que alguien expresa una idea y para ello emplea una transmisión verbal o no verbal, esperando sea captada por su receptor.

Del mismo modo, según Camacho (2006), la comunicación es: “un proceso mediante el cual se transmite y se reciben datos, ideas, opiniones y actitudes para la comprensión y acción” (p. 153). Entonces, la comunicación es un proceso que tiene como objetivo dar y recibir un mensaje, intercambiar una idea o transmitir un sentimiento, pero para que la comunicación sea efectiva es necesario desarrollar habilidades que amplíen su optimización.

2.2.2 Tipos de Comunicación

Según Marcuello (2014) se conocen dos formas de comunicación humana, las cuales se agrupan en dos tipos: la comunicación verbal se refiere a las palabras que se utilizan y el tono de voz y la no verbal que se refiere al contacto visual, gestos, movimientos, postura y distancia corporal, de tal modo, que la comunicación puede darse de dos formas, sin embargo, hay quienes tienen la facilidad de detectar de manera espontánea el lenguaje del cuerpo a otros se les dificulta.

De la misma forma, según Pease (2006) la comunicación no verbal: “es un proceso complejo en el que intervienen las personas, las palabras, el tono de la voz y los movimientos del cuerpo” (p.10) Es decir, que se debe combinar cada elemento para determinar lo que la otra persona desea transmitir realmente, considerando todos estos elementos, de allí, la necesidad de la adquisición de habilidades comunicacionales.

Seguidamente, (Ob.cit, 2006) considera este tipo de comunicación como una herramienta de desarrollo personal, que coadyuva a mejorar el nivel comunicacional de sí mismo y para con los demás, es por ello, que este instrumento resulta de gran apoyo, en tal sentido, representa una posibilidad de que el docente, reconozca su propia forma de comunicarse para así propiciar cambios que mejoren la dinámica y gerencia del aula.

Según (Ob.cit, 2014) señala que normalmente se le suele atribuir mayor importancia a la comunicación verbal, sin embargo, entre un 65% y 80%, se transmite por medio de la comunicación no verbal. Por ello, la importancia en el presente estudio de analizar el manejo del lenguaje corporal como una técnica de comunicación en la gerencia del aula.

2.2.3 Importancia de la Comunicación no verbal

Explicar la importancia no verbal lleva a tomar algunas experiencias expresadas por Pease (2006), la cual, indica que durante una Investigación realizada por el profesor Ray Birdehistell en la Universidad de Louisville demostraban que la comunicación del ser humano se efectúa más por medio de gestos, posturas, posiciones y distancias relativas que por cualquier otro método, es decir, que la importancia radica en que la mayor parte de la comunicación se enmarca precisamente en la comunicación no verbal, y al estar exentos de esta realidad, se perdería gran sentido en el proceso comunicativo.

De este modo, (Ob.cit, 2006) explica que es de gran importancia debido a que debe cuidarse al máximo, ya que la forma de comunicación no es solamente hablada o escrita, sino también se da por medio de expresiones corporales y hasta con los silencios. Es importante entonces estar conscientes de cómo una expresión puede ser interpretada para bien o para mal.

2.2.4 Clasificación de la Comunicación No Verbal

En el lenguaje no verbal existen factores que se clasifican según Morales (1999) en tres disciplinas: la paralingüística, la kinesia y la proxémica, este autor indica que estos elementos a su vez guardan relación también con el lenguaje verbal y con el comportamiento, y los especifica de la siguiente manera: Factores asociados al Lenguaje Verbal: Tono, ritmo, volumen, silencios, timbre (Paralingüística); Factores asociados al comportamiento: Expresión facial, mirada, postura, gestos, proximidad (Kinesia), espacio personal (proxémica) y la imagen personal.

2.2.4.1 Paralingüística

La paralingüística se encarga según (Ob.cit, 1999) de estudiar los aspectos no semánticos del lenguaje, es decir, se trata de características que no pueden ser consideradas como verbales, así se tiene el tono de la voz el cual debe ser empleado de manera correcta para lograr transmitir el mensaje sin distorsión, este se distingue a su vez en tres tonos de hablar: ascendente que expresa, duda, indecisión, interrogación; descendente, que implica firmeza, determinación y confianza, y el mixto que sugiere ironía y sarcasmo.

De seguida, se encuentra el ritmo que se trata de la fluidez con la que habla una persona, es decir, el número de palabras que emplea por minuto, así, para que una persona pueda entenderse debe utilizar entre 100 y 150 palabras, cuando se emplea por encima de 200 palabras se denomina taquilálica, es decir, habla muy deprisa y es difícil entenderla, mientras que por debajo de 100 se conoce como bradilálica es muy lenta y tiende a aburrir. En cuanto al ritmo, hay docentes que tienden a expresarse muy rápido e incluso se dificulta entender lo que articulan y el mensaje se distorsiona.

El volumen de la voz, hace referencia a la intensidad con la que se habla, con este se puede regular y alterar el proceso de comunicación. Si el tono de comunicación es bajo indicará timidez, sumisión o tristeza y por el contrario si el tono de voz es alto trasmite seguridad, seguridad en sí mismo y dominio de una situación. Es necesario que el volumen de la voz deba adecuarse a las características del entorno, al número de interlocutores y al tipo de actividad que se esté realizando. Muchas veces, el docente toma un tono de voz muy suave y eso tiende a ser negativo si la audiencia es grande o puede ser muy alto y tiende a convertirse en ruidosa, de allí, que enterarse del tema puede ayudar a mejorar su práctica.

Los silencios, son pausas en la comunicación verbal que pueden ser interpretadas de manera positiva o negativa, que pueden asumirse como una forma para invitar al interlocutor a que tome la palabra o se presentan por medio de suspiros audibles que indican pena, alivio, fatiga, deseo, entre otros.

El timbre de voz, permite distinguir a una persona de forma inmediata, se suelen conocer cuatro tipos de timbres de voz: muy bajo, medio-bajo, alto o muy alto, por medio del timbre de voz se puede reconocer quién es la persona que la emite, es un reconocimiento de voz que diferencia una persona de otra.

Cabe señalar, que la paralingüística como factor esencial en el lenguaje no verbal revela información que el docente al tener conocimiento puede emplear a su favor, como por ejemplo, autoevaluar el ritmo de voz que emplea la cual puede decir mucho de sí positiva o negativamente, el volumen considerando aspectos como el lugar, la cantidad de interlocutores, el ambiente, las barreras posibles de comunicación y esto puede evitar distorsiones en el proceso comunicacional en el momento de direccionar el aula.

2.2.4.2 Kinesia

Este aspecto se encuentra relacionado con los factores del comportamiento. La kinesia según (Ob.cit, 1999) es una disciplina que se encarga de estudiar las posturas, gestos y movimientos del cuerpo humano, esta se clasifica en: Expresión facial, mirada, postura, gestos y proximidad, donde cada aspecto adquiere un valor dentro del proceso de comunicación.

En este orden de ideas, la expresión facial muestra una gran información especialmente con el uso de la boca y los ojos, con la boca entra en juego la información que se transmite por medio de la sonrisa, existen dos tipos, la sencilla en la cual no se alcanzan a ver los dientes y esta se clasifica a su vez en: de baja intensidad que casi es común en la etapa adolescente, esta transmite inseguridad y la de alta intensidad que se emplea para saludar a personas desconocidas esta transmite seguridad. Y el segundo tipo es la superior en esta se logran ver los dientes superiores, transmiten alegría, se emplean ante personas de confianza o si es una persona extrovertida.

Otro aspecto, es la mirada que indica que se escucha al interlocutor sin mirar a esa otra persona se dificulta establecer una conversación de forma fluida, este se clasifica en tres clases de mirada: laboral se da especialmente en lugares de trabajo en ella se debe evitar que caiga la mirada por debajo de los ojos del interlocutor, social la mirada cae por debajo del interlocutor, y la mirada íntima la mirada recorre de arriba hacia abajo el cuerpo del interlocutor.

Posteriormente, en la kinesia se encuentra también la postura esta transmite una carga de información variada, son comportamientos que suelen presentarse más estables que los gestos pueden durar desde minutos hasta varias horas, se encuentra relacionado con el modo en que estamos de pie, sentados o acostados.

Este elemento acompaña la comunicación verbal al igual que lo hacen los gestos en una conversación se puede observar cómo se van dando cambios posturales mientras existen cambios de temas, al momento de ceder o tomar la palabra. Por ello, es necesario prestar atención a cada factor para captar el mensaje de manera más asertiva.

Así por ejemplo, en la posición sentada de una persona, las piernas demuestran diversos estados de ánimo, las piernas cruzadas y semi abiertas indican inseguridad, estiradas una postura de prepotencia, una pierna delante y otra detrás, muestran una situación de estrés, por ello, el docente debe conocer sus posturas y considerar el ambiente y a la situación para presentar un clima lo más favorable posible.

De igual modo, dentro de esta categoría se señalan los movimientos corporales, que a su vez va a depender del interlocutor, el tiempo de conocerle, el tema, el ambiente entre otros elementos, para ilustrar, si una persona comparte con otra un tema y mantienen un mismo punto de vista pueden mantener una misma postura, al cambiar de tema y de acuerdo a los puntos de vista pueden irse modificando, a menos que sean personas que se conocen desde hace mucho tiempo solo así pueden ser capaces de entender el punto de vista del interlocutor, si la conversación es con un extraño las posturas cambiarían constantemente de manera radical. Según, Morales (1999) la postura es un reflejo del carácter de una persona y este se puede percibir incluso en su forma de caminar.

Seguidamente, se encuentra el gesto que según (Ob.cit, 1999) se adquiere por aprendizaje y una parte de ella depende de las culturas, así por ejemplo gestos que se emplean en un país como señal de satisfacción en otros países puede significar un insulto. Otros gestos son generados de manera inconscientes y se van marcando en el ser humano desde su infancia y hasta la adultez.

En esta categoría, (Ob.cit, 1999) señala que el aspecto más resaltante son los movimientos con las manos de la cual se han descrito tres intervenciones a estudiar: el saludo mediante el apretón de manos, el movimiento de las manos en general y los gestos con ambas manos. El saludo es universal, y en ella se puede transmitir por medio de las uñas el nivel de autoestima e imagen personal, en la textura de las manos acerca de la actividad laboral, en la sequedad o humedad el estado de seguridad o nerviosismo, en la duración el agrado hacia la otra persona, en la presión el dominio que se ejerce sobre la otra persona, y el estilo que nos indica que actitud asume hacia nosotros, sumisa, colaboradora o dominante.

En segundo lugar, está el movimiento de las manos en general este autor señala que el gesto más importante en este aspecto es mostrar las palmas de las manos, debido a que eso señala honestidad, verdad y lealtad. Así se presentan tres movimientos con las palmas que tienen diversos significados, si se muestran las palmas hacia arriba para dar una orden la persona se no sentirá presionada, si en cambio la palma se señala con la palma hacia abajo la orden se asume de una manera tajante, y si se señala con el puño y el dedo se puede generar ansiedad en la persona a quien se le da la orden.

En tercer lugar, se tienen los gestos con las manos que a la vez según (Ob.cit, 1999) se dividen en cuatro tipos: las manos entrelazadas que ponen de manifiesto que la persona está ansiosa, nerviosa o triste, las manos en ojiva por lo general se emplean cuando se establecen conversaciones entre superior y subordinados, en ella se trasmite seguridad en lo que se dice y autoridad, tomarse la muñeca con una de las manos trasmite nerviosismo, y los pulgares en contacto se emplean para mostrar dominio y superioridad. Al respecto, el docente debe guardar cuidado al momento de dirigir y delegar tareas a los estudiantes, de manera que el mensaje llegue sin causar una dificultad.

2.2.4.3 La Proxémica

El segundo aspecto a considerar dentro de los factores del comportamiento es la proxémica que de acuerdo a Morales (1999) es: “Es la disciplina que estudia el espacio y la distancia que guardan las personas al comunicarse verbalmente”. (p. 81). Así, cada persona de acuerdo a su cultura tendrá su propio espacio vital lo que se conoce también como espacio personal y en esencia es posible que para una persona sea desagradable sentir esa incomodidad a menos que se trate de alguien cercano o íntimo, la distancia depende de varios factores.

Entre estos factores se tienen; el grado de intimidad que mientras más íntima sea más cercana será, el motivo de encuentro si se trata del ámbito laboral será más distante mientras que si es una reunión amistosa la distancia puede ser mucho más cercana, otro factor es la personalidad los extrovertidos mantienen menor distancia que los introvertidos, la edad los jóvenes se sitúan entre sí más cerca que los adultos, pero es más distante entre un joven y un adulto, y por último la cultura que de acuerdo a ella emplean una distancia mayor o menor. Las zonas que marcan la distancia según (Ob.cit, 1999) son:

- Distancia Íntima (Hasta 45 cm): Es la distancia para la conversación íntima, como familiares y amigos, los únicos desconocidos que tienen permiso de invadirla son los médicos que nos tratan.
- Distancia Personal (De 45 cm a 120 cm): Es la distancia que se tiene con personas conocidas pero no íntimas, por ejemplo, con vecinos, compañeros de trabajo, y eso puede variar de acuerdo a la cultura.

- Distancia Social (De 120 cm a 360 cm): Esta es la utilizada en reuniones sociales formales, donde hay desconocidos, también es la que suele mantenerse entre superiores y empleados.
- Distancia Pública (Más de 360 cm): Se emplean en actos como conferencias y reuniones, confiere prestigio y autoridad.

Desde este punto de vista, es necesario guardar el espacio físico a fin de respetar el espacio vital de los demás, así se evita que el interlocutor se sienta agredido o sienta que no estamos interesados si mantenemos una distancia muy amplia, es importante mencionar que en ocasiones alguien invadirá tu espacio personal para intimidar no se debe retroceder pasos porque esto indica sumisión se debe ir a un lado.

2.2.4.4 La Imagen Personal

El tercer elemento a describir en el factor del comportamiento, es la imagen personal que menciona (Ob.cil, 1999) como el estilo de una persona, la manera de vestir rasgos físicos, gestos, su forma de caminar, sus movimientos, así una persona que represente una institución a nivel laboral es la carta de presentación de ese ente y de sí mismo, esta representa la primera impresión que se pueda tener.

En este caso, el docente como ejemplo dentro del aula debe ajustarse a su rol, Morales (1999) señala que el aspecto exterior tiende a transmitir una fuerte carga comunicativa, sin embargo, debe considerarse que este aspecto es solo un embalaje y tiene mayor lo que tiene que decir la persona más que cómo viste, sin embargo, muchas veces tiende a contradecir lo que dice una persona y cómo viste, por tanto, es necesario tener cuidado en la imagen personal. De igual modo, la manera de presentar la imagen personal debe ser adecuada y equilibrada, por ejemplo, cómo vestirse para asistir a una reunión informal no debe igualarse a una reunión informal.

2.2.5 Habilidades comunicativas en el docente

La habilidad comunicativa ha sido desde siempre una necesidad del ser humano para convivir en sociedad, sin embargo, con el transcurrir del tiempo ha sido un tema muy controversial en el auge no sólo social, sino cultural, organizacional, laboral e incluso familiar, ya que, de ella depende en gran medida el éxito o fracaso de la relación laboral, social o familiar.

Visto de esta forma, las habilidades comunicativas en el docente deben enfocarse en optimizar la calidad de su desempeño y la sana convivencia institucional, por ello, la comunicación es esencial, ya que, cuando se emplea de manera propicia se logra establecer claridad, empatía, el buen manejo de críticas y la transmisión de un mensaje sin distorsión.

De allí pues, se señala la habilidad comunicativa de la empatía que según Goleman (2002) (Citado por Camacho, 2006) la denomina como: “la habilidad fundamental de las personas”. (p.184). Este autor indica que las personas que logran tener empatía son líderes naturales y que cuando existe esta cualidad se es capaz de entender y expresar lo que otros intentan transmitir y poder a la vez guiar a un grupo a lograr objetivos.

Según (Ob.cit, 2006) la empatía como habilidad facilita crear un ambiente ideal para el proceso de comunicación, debido a que el oyente pasa a ser una persona muy receptiva, abierta y controlada, abriendo así posibilidades para generar confianza para que el locutor se exprese libremente sin barreras, y en el ejercicio docente muchas veces se encuentra el caso donde el docente ejerce una autoridad de líder rígido, coartando así las opiniones y restando importancia a las críticas constructivas que puedan expresar los estudiantes, lo que genera un proceso comunicativo desfavorable en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Por su parte, Rogers (1975) (Citado por Aguilarte, Calcurían y Ramírez, 2010) señalan la empatía es una forma: “de ponerse en el lugar del otro, de ver el mundo desde su punto de vista”. (p.79). Hay casos donde los docentes además de no escuchar ni entender las ideas y sugerencias de los estudiantes, optan primero por no prestar atención y segundo juzgar antes de escuchar al otro, esto se percibe en el docente por medio del gesto, la postura, la mirada, el tono, entre otros, lo cual deja de ser empático, de allí, la importancia de esta habilidad comunicacional.

Seguidamente, se plantea la habilidad comunicativa de la claridad, que según Stephen (1996) (Citado por Camacho, 2006) la consideran como una característica que debe estar presente para que la comunicación sea efectiva, el autor señala que: “La comunicación debe representarse en una forma que todos los receptores entiendan el mensaje. Esto significa que el lenguaje y el contenido debe ser sencillo, por ello debe usar expresiones comunes, ser objetivo y lo más concreto posible”. (p.161)

Desde este señalamiento, durante el proceso comunicacional existen muchas barreras entre el emisor y el receptor, ya sean, culturales, de ruido, de jerarquía, entre otros, es por ello, que el mensaje debe ser lo más claro posible, de ser posible notar cuando el receptor responde y si no hay conexión entre lo que se ha dicho, intentar parafraseando o focalizando un mensaje con más detalle de manera simple, e incluso empleando ilustraciones y todos aquellos aspectos que optimicen la claridad.

Para ilustrar, a la hora de establecer normas de convivencia en el aula, se determina la puntualidad como un aspecto a considerar, pero si no se dan más detalles de esa llamada “puntualidad” es posible exista distorsión en la información y que el estudiante asuma que si llega uno o cinco minutos después, ya no puede entrar, o si llega media hora después puede entrar, pues no existe claridad, lo ideal es indicar las reglas con claridad.

Igualmente, para Aguilarte, Calcurián y Ramírez (2010) la claridad está relacionada con la velocidad, es decir, que para que un mensaje sea claro, no es suficiente emplear sólo palabras sencillas, sino que la velocidad con que transmite el mensaje, también puede perturbar la información, distorsionando así esta habilidad comunicativa.

En este mismo orden de ideas, se presenta como otra habilidad comunicativa necesaria la capacidad del manejo de críticas que de acuerdo a Deci y Ryan (1992) (Citado por Camacho, 2006) esto permite que la persona sea más consciente de sus propias limitaciones, de reconocer que no somos perfectos y somos capaces de cometer errores que muchas veces no los vemos, hace asumir la responsabilidad de aprender de ellos.

Ante esta perspectiva, hay que resaltar que de acuerdo a la educación donde el estudiante se asume como un ser activo, crítico y reflexivo, es muy factible que se presente en algún momento este escenario, donde se presenten críticas ya sean positivas o negativas y que el docente debe aprender a escuchar, analizar y reflexionar.

Sin embargo, lamentablemente este aspecto rara vez se presenta en un aula por respeto al docente y el temor que invade, ya que el docente pudiese repercutir académicamente en el estudiante, y es por ello, que muchas veces cuando el docente, desea evaluarse en su ejercicio, opta por pedirle a los estudiantes al finalizar de las actividades académicas que evalúen su ejercicio, con preguntas tales como: ¿Qué fue lo que más te agradó de su clase y qué no? ¿Cómo te pareció tu docente, qué cambiarías de él o qué te gustaría que cambiara? ¿Recomendaciones que le darías? ¿Su manera de explicar o hacerse entender fue comprendida, que recomendarías? ¿Qué aprendió del curso? ¿Qué estrategias te gustaría que sumará más adelante?, entre otros aspectos.

Aquí se adopta una postura abierta que promueve y refleja la dinámica de un docente que desea adquirir cada día habilidades en su ejercicio. Por consiguiente, al mencionar estas habilidades comunicativas tales como la empatía, la capacidad de claridad y el manejo de críticas, son aspectos que se relacionan con el manejo de la comunicación no verbal, ya que coadyuva a ser conscientes y crecer en el proceso de comunicación.

2.2.6 Gerencia

La gerencia, desde el punto de vista semántico según Grijalbo (Citado por Camacho, 2006): “es un cargo o función que ejerce un gerente para administrar los recursos disponibles en todas sus variantes; el gerente es la persona que dirige o gestiona la organización a través de un conjunto de acciones encaminadas a resolver algo” (p.23). Así, un gerente debe considerar todas las variables de su entorno tanto materiales como humanas para el logro de metas y objetivos.

En este mismo orden de ideas, la gerencia para Donnelly y otros (2000), es: “el proceso donde interviene la administración del trabajo y de las organizaciones, la dirección del personal y la gestión de la productividad y de las operaciones” (p. 56). Así, la gerencia involucra a las personas para ejecutar actividades en función de obtener los mejores resultados con el propósito de lograr los objetivos propuestos del modo más eficiente posible, y con las estrategias más acorde logrando así el éxito institucional.

Dentro de este orden de ideas, es preciso señalar que en la gerencia según la revista EGA (2013) se deben considerar algunas claves, tal como mantener siempre la calma, administrar bien el tiempo, delegar actividades, hacer lo necesario sin quejarse, mantener el ego sobre control, ofrecer refuerzos positivos en sus empleados, entre otros elementos. De este modo, al docente como gerente también le competen estas consideraciones.

Dentro de las facultades de los buenos gerentes, debe estar presente el ser capaz de conocerse así mismo, motivar a su personal y saber delegar funciones, por ello, para poder orientar el rumbo de una organización y poder alcanzar determinados objetivos es necesario que el gerente se nutra de herramientas de desarrollo que lo orienten al logro de los objetivos.

Por su parte, según Chirinos (2004) indica que el gerente debe poseer: “La creatividad de un líder para asumir retos y gestionar acciones promoviendo el cambio organizacional, se plasma por medio de la efectividad de la comunicación emocional, esta constituye la garante de excelencia...” (p. 111). En este sentido, la comunicación efectiva va a depender en gran parte de las habilidades y capacidades que posea el gerente educativo, para ello, la preparación constante se hace necesaria en cualquier ámbito laboral e institucional.

Desde esta óptica, en las instituciones educativas el término de gerencia se ha tornado con gran realce dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje, y cuando del desarrollo educativo se refiere se involucra la conducción del aula haciendo énfasis a las estrategias, técnicas, recursos y a las capacidades comunicacionales con el grupo de estudiantes, en este auge, es preciso considerar también la importancia de herramientas que permitan optimizar el rol del docente.

Por su parte Moody (2000), afirma que el gerente es la persona clave en el proceso de propiciar la integración, el que debe guiar la toma de decisiones y además quien debe mantener la conservación del grupo, ser cordial para mantener las relaciones interpersonales, detectar los ánimos del personal para orientarlos, y fijar las normas de conducta para el grupo y así mantener la disciplina, es por ello, que se hace necesario que el gerente adquiera herramientas que le permitan fortalecer su desempeño en el ámbito laboral.

El docente de hoy debe ocuparse de adquirir habilidades que le den como resultado un óptimo desempeño en sus funciones y esta alternativa es un compromiso personal e institucional, sin embargo, depende en gran medida del interés e iniciativa que este demuestre, ya que, ser gerente es también disciplina, constancia, ética y entrega personal y profesional.

2.2.7 Funciones Del Gerente

Según Betancourt (1989) la administración debe ser ejecutada por todas aquellas personas que ejercen autoridad sobre otras, por ello, el docente como gerente de aula tiene la competencia de administrador, en consecuencia debe conocer y cumplir las diversas funciones del gerente como administrador en la cual se encuentra la planeación, organización, la integración y dirección y el control.

En este sentido, (Ob.cit, 1989) explica que **La planeación** consiste en establecer las metas hacia donde se dirigen las actividades del gerente, y si bien es cierto, el docente se encuentra en un proceso constante de planeación para desarrollar y ejecutar su ejercicio educativo, por su parte, visualiza **la organización** como aquella que consiste primordialmente en delegar las funciones de los subordinados, en la cual, se determina la responsabilidad de todos y cada uno.

Seguidamente, **la integración y dirección**, consiste en escoger adecuadamente a los subordinados para cumplir cierta actividad y saber dirigir adecuadamente para lograr los trabajos propuestos, en este sentido, esta fase se cumple, delegando mayor autonomía en el aula de clase, ya que se les da libre elección para el cumplimiento de las actividades, sin embargo, es preciso que el docente dirija estratégicamente para no perder el logro de las metas.

Otra función, es **el control** que consiste en el proceso comparativo entre los objetivos propuestos inicialmente y los alcanzados, con la finalidad de tomar decisiones que permitan corregir y vencer los posibles obstáculos que se presentan, al respecto, el docente por naturaleza se encuentra en una constante toma de decisiones que le permite replantear su planeación, con la finalidad de optimizar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Al respecto, Terry y Franklin (2007), establecen cuatro funciones fundamentales de la administración; **la planeación** en la cual se determinan los objetivos y los planes de acción a seguir, **organización** donde se permite conocer al grupo y establecer las relaciones, **ejecución** en la cual se llevan a cabo las actividades con voluntad y entusiasmo, **control** es el seguimiento para que los planeado se esté cumpliendo con propiedad y de manera contraria aplicar los correctivos.

Por su parte, Corredor (2007), señala que el proceso administrativo se manifiesta como un sistema de cuatro fases consecutivas: **Planificar** que consiste de sistematizar previamente, los objetivos, las estrategias y políticas de los planes de acción, **organizar** se refiere a la estructura, determina las funciones, responsabilidad y autoridad que se otorga, **ejecutar** es poner en marcha el plan de acción, esta fase incluye dirección y coordinación y se enfatiza la importancia del liderazgo y la gerencia, y **controlar** asegura que la ejecución se cumpla de acuerdo a los planes y compara sus resultados con los esperados, en esta función se controla pero también se evalúa en segundo término.

Bajo esta consideración, Peterson y Plowman (1974), señalan que: “Sin comunicación, es imposible la dirección. La dirección ha sido definida como la técnica para proporcionar orientación de grupo, a fin de que éste pueda alcanzar alguna meta o lograr algún propósito” (p. 453).

Significa que esta fase es para dar a conocer al grupo los pasos a seguir para lograr las metas y el papel de cada uno para conseguirlo. En este mismo orden de ideas, esta función administrativa que también compete al docente, desde el punto de vista de la comunicación no verbal en la gerencia del aula, le puede permitir crear un clima que incite a una comunicación óptima, y a la toma de decisiones asertiva durante la ejecución de su ejercicio.

Así, en la dirección el docente tendrá la posibilidad de manejar conflictos para alcanzar los objetivos de aprendizaje, y en diversos aspectos, como por ejemplo, impactar positivamente desde el primer día de clase, manejar grupos con características diferentes, emplear estrategias que se adecuen a sus necesidades, hacer agradable la experiencia de aprender y por lo tanto, generar mayor calidad educativa.

Dentro de este marco, las funciones que se tomarán para efectos de esta investigación son las de planeación, organización ejecución y control, asumiendo la visión de Terry y Franklin (2007), donde señala que la planeación, es el procedimiento donde se determinan los objetivos y planes de acción, la organización como el paso donde el grupo se conoce y se establecen roles, la ejecución es cuando se llevan a cabo las acciones pero sumado a este concepto, se toma además lo señalado por Peterson y Plowman (1974) donde señalan que en la dirección es donde se implementa con mayor auge la comunicación, y por último, el control visto como el seguimiento a lo planeado.

Así, por medio de estas funciones gerenciales el docente puede planear, organizar, ejecutar y controlar, todas las formas presentes en el aula, desde el papel de facilitador hasta el de un líder, que orienta en función del logro de los objetivos, considerando a sus estudiantes como seres capaces, con destrezas y habilidades para el trabajo y la responsabilidad.

2.2.8 Gerencia en el Aula

En la gerencia del aula, el docente según Ortiz y otros (citado por Salazar, 2003), debe poseer características que lo acrediten como gerente de aula, entre ellas: calidad profesional, calidad humana, moral, ética, amor, respeto, autoconfianza, equilibrio, autoridad, creatividad, entre otras, que le permitan mostrarse ante el grupo de clase como un buen modelo a seguir.

En otras palabras, los docentes en cualquier nivel o modalidad educativa, deben estar en un constante perfeccionamiento personal y didáctico para estar en todo momento capacitado para cumplir la función educativa con un alto nivel de desempeño, para ello, es preciso que el docente se esmere por su crecimiento personal y la institución aplique programas de formación dirigidos al desarrollo de habilidades en el docente.

Al respecto, Moreno (1992), refiere que la labor docente es un proceso didáctico en el cual, en la medida que éste instruye, adquiere aprendizajes que le permiten profundizar cada día más en los conocimientos y desarrollar su capacidad. Por lo tanto, la tarea del docente consiste en aprender conjuntamente con sus estudiantes.

De este modo, el docente está impregnado de grandes responsabilidades, en primer lugar, le corresponde formar al educando como un agente de cambio provisto de valores, conciencia ciudadana, pensamiento crítico, innovador, creador, entre otros, y en segundo lugar, la responsabilidad ante la sociedad, ya que es en ella que se reflejan los efectos positivos o negativos de la formación de los educandos.

Por tal motivo, en el contexto educativo es necesario que el docente implemente acciones gerenciales efectivas, con una visión clara de lo que desea lograr, actuando todos los días en consecuencia con esa visión, de tal forma que garantice la calidad educativa, por ello, se infiere que el proceso

educativo está en manos de los docentes, quienes son los que conducen la acción diaria en el salón de clases.

Al respecto Ruiz (2004), señala que este tipo de gerencia debe estar acompañada de liderazgo y respeto a los valores individuales y grupales, de esto dependerá también el éxito gerencial, el cual puede relacionarse con la aptitud y destreza para emprender estrategias en el desarrollo del conocimiento, como también, con la toma de decisiones en la resolución de conflictos y situaciones que puedan inferir en el proceso educativo.

En tal sentido, el binomio enseñanza y aprendizaje que refleja una idea de correspondencia y complementariedad no puede estar dissociado y en consecuencia no puede ser utilizado solamente para facilitar y recibir conocimientos, sino que además, debe ser visto como un proceso que arroja la integralidad del ser.

2.2.9 El docente como Gerente del Aula

Para Rivero (2012), el docente debe manejar en su ejercicio aspectos como la planeación, evaluación, dirección, control, comunicación, motivación, y eso lo convierte en un gerente, y debe demostrar habilidades para lograr los objetivos que se proponga tanto él como la institución, para ello, este ha de contar con su experiencia, su compromiso y las herramientas innatas o adquiridas de liderazgo, teóricas, emocionales y comunicacionales.

En este sentido, según el autor el docente en su ejercicio tiene responsabilidades que responden plenamente al proceso gerencial dentro del aula, es por ello, que se requieren de docentes que desarrollen habilidades gerenciales, como la comunicacional, motivacional, conceptual, y técnica mencionadas anteriormente, con la finalidad de ampliar su perfil y ejercerlo efectivamente.

Así, según (Ob.cit, 2012) el aula de clase puede considerarse como sistema social, y en vista a ello, se encuentran en ella inmersos individuos con características diferentes, cuyo producto inicial de las tareas de aula es el aprendizaje, por tanto, el docente como gerente, debe actuar como garante del cumplimiento de los objetivos y metas de orden institucional y por esa razón que el docente como gerente tiene un ilimitado nivel de expectativas por ofrecer en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

2.2.10 Teoría de las Relaciones Humanas

El estudio sienta sus bases epistémicas en la teoría de las relaciones humanas, que según Camacho (2006): “considera al ser humano como persona buena que ansia libertad y un entorno no solo economicista, sino socialmente positivo”. (p. 53). Es decir, que la teoría de las relaciones humanas reconoce al ser humano como una persona única con sus propias necesidades y que es preciso, que se encuentre en un entorno que le permita sentirse a gusto, agradable, por ello, se plantea un entorno social positivo.

De igual modo, según Peñaloza (Citado por Camacho, 2006), indica que: “No es posible lograr el desenvolvimiento del hombre, de sus capacidades corporales, psíquicas, el apoderamiento de la lengua, su libertad, autonomía personal, capacidad inquisitiva, percepción de valores y creatividad, sino a través de la socialización...”. (p. 56)

Visto de esta forma, según este autor, los valores y la cultura son los que señalan las necesidades humanas de forma plena y estas se manifiestan por medio de la socialización, de allí, la importancia de reconocer la individualidad del hombre con sus propios pensamientos, como ser único e irrepetible, esta teoría humanista, respeta esta singularidad y la respeta como persona.

Por su parte, Rogers y Maslow (Citado por Camacho, 2006) enfatizan que el individuo es un ser activo, creativo y con capacidad de experimentar, que se siente libre y responsable y que actuará acorde con esto en el mundo, por ello, es que la teoría humanista enfatiza la tendencia humana hacia la maduración y autorrealización, en la medida, que el ser humano se sienta libre, pleno y en un entorno favorable para su desenvolvimiento.

Así, de acuerdo la teoría humanista en el presente estudio que trata de la importancia de la comunicación no verbal en la gerencia del aula, su relación se enfoca en la posibilidad de optimizar el clima laboral por medio del reconocimiento y fortalecimiento de la comunicación no verbal que se proyecta en el sitio laboral buscando un entorno lo más favorable posible de manera que incida positivamente en la relación interpersonal del docente con su medio laboral permitiéndole mayor plenitud y satisfacción.

2.2.11 Teoría de la Asertividad

La presente investigación, se fundamenta además en la teoría de la asertividad que según Camacho (2006), significa: “el valor que tiene una persona de saber usar la percepción y la comunicación”. (p. 172). De este modo, resalta que lo más importante no es qué se desea comunicar, sino cómo se expresa la idea o el mensaje, en consecuencia relaciona la asertividad con la madurez y la efectividad personal.

De igual modo, (Ob.cit, 2006) indica que por medio de la asertividad el individuo puede: “expresar, dirigir y cambiar sus pensamientos y conductas, mantenerse firme en sus derechos y expresar lo que piensa, siente y desea” (p.172). De allí, que el docente al emplear la asertividad en su proceso comunicacional debe utilizar la percepción y eso implica el mensaje en su totalidad, considerando en ella la expresión no verbal, y ser consciente de lo que puede transmitir y recibir, es posible cambiar el entorno de una manera efectiva.

En esta dirección, según Fernández (1999) (Citado por Camacho, 2006) señala que la comunicación asertiva: “es una herramienta poderosa para lograr la madurez que requieren los directivos para actuar como líderes”. (p. 173). En efecto, un docente dentro del aula al desarrollar habilidades en el proceso de comunicación, se encuentra en la capacidad de enfrentar de modo efectivo los conflictos y de mantener armonía en el aula, por tanto, demuestra su madurez de liderar.

Por su parte, según Riso (2009) expone que una conducta asertiva es aquella que permite a una persona expresarse sin distorsión, permitiendo combinar los componentes verbales y no verbales de un modo efectivo y que a la vez respeta el derecho de otros, así, el docente al demostrar una conducta asertiva, genera un clima favorable en el desarrollo de sus funciones y en la gratificación y actitud positiva en sus estudiantes.

Seguidamente, Valle (2003) menciona que la comunicación asertiva representa una esencia en las relaciones de la organización, por ello, manejar esta habilidad como docente permite saber escuchar y responder de una manera efectiva, de allí, su utilidad entorno al desarrollo comunicacional, y en la gerencia del aula es preciso contar con seres que estén dispuestos al desarrollo de la habilidades y en consecuencia de la madurez de manera que incida positivamente en el entorno personal y laboral.

2.3 Bases Legales

Los instrumentos legales que sustentan la presente investigación son La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) y en el Reglamento de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “EZEQUIEL ZAMORA” (UNELLEZ) en los siguientes parámetros, en el Título I de los Principios Fundamentales, en su artículo 3 señala que:

El estado tiene como fines esenciales la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, la promoción de la prosperidad y bienestar del pueblo y la garantía del cumplimiento de los principios, derechos y deberes reconocidos y consagrados en esta Constitución. La educación y el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar dichos fines. (p. 12)

Según este artículo, el estado tiene como fin el desarrollo de la persona, promocionando la paz y empleando la educación y el trabajo para alcanzar estos fines, y por medio de la presente investigación se pretende realzar la importancia del desarrollo de habilidades en el ser, desde la perspectiva comunicacional y en apoyo al proceso educativo.

De igual modo, en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en el Título III, Capítulo VI de los Derechos Culturales y Educativos, en su Art. 102, reza que la educación será un instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad, y en la presente Investigación se busca por medio del conocimiento científico dar respuestas de una determinada realidad en el entorno laboral educativo referido al proceso de comunicación en la gerencia del aula , con el fin de fortalecer el desarrollo humano como parte del servicio a la sociedad.

La Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “EZEQUIEL ZAMORA” (UNELLEZ) en su Reglamento bajo Gaceta Nro. 35.198 del año (1993) en su Título I Disposiciones Generales en el artículo número 3 menciona que la UNELLEZ: “...es una institución con una estructura dinámica y adaptable al ensayo de nuevas orientaciones metodológicas y estructuras administrativas para su organización, evaluación y formación integral del individuo a nivel superior”. (p.1)

De allí, que la Educación universitaria debe considerarse como un instrumento que incite y promueva a la innovación para lograr los cambios institucionales y culturales necesarios, donde la universidad representa un espacio de construcción que implica la formación del individuo de manera integral, es por ello, que los espacios de investigación conducen a conocer a mayor objetividad un problema en específico que resulta en importantes análisis, propuestas y cambios significativos dentro del proceso educativo universitario.

En este mismo orden de ideas, uno de los objetivos que se propone la UNELLEZ (op.cit, 1993) en su artículo 6 numeral 1 es:” Desarrollar y dirigir programas que conduzcan a la formación de un profesional suficientemente calificado a nivel técnico para la productividad y a nivel superior para la investigación, docencia, extensión y planificación”. (p. 2).

De este modo, contar con una gerencia de aula que implemente herramientas con la finalidad de lograr sus objetivos y de proporcionar espacios agradables que permitan el bienestar de la población estudiantil, propicia un clima de enseñanza y aprendizaje óptimo para lograr las metas del proceso académico. Así, los basamentos legales son una herramienta de apoyo en las investigaciones, por tanto, en el presente trabajo, se sustenta el desarrollo de la personalidad, la promoción de la paz y en la promoción de emplear herramientas que busquen el bienestar educativo de los estudiantes.

2.4 Operacionalización de las Variables

La Operacionalización es definida según Hurtado (2006) como: “Un proceso que permite al investigador identificar aquellos aspectos perceptibles de un evento, que hacen posible dar cuenta de la presencia o intensidad de estos” (p. 135). Al respecto, la autora señala que estos aspectos son los indicadores los cuales son establecidos es esta etapa de la investigación.

De igual modo, (Ob.cit, 2006) señala que: “la Operacionalización se presenta mediante “la tabla de operacionalización”, y su objetivo es construir el instrumento para la recolección de datos, o alertar al investigador acerca de cuáles cosas debe observar o percibir para describir su evento de estudio” (p. 135). En este sentido, la Operacionalización define además el instrumento de recolección de datos empleado por el investigador para la obtención pertinente de la información para así efectuar sus respectivos resultados.

Según Balestini (2006) en este momento de la investigación se debe seguir un proceso lógico, en el cual, hay que considerar la definición de la variable a medir, sus dimensiones y los indicadores. Esto, permite en su amplio sentido llevar a prueba las variables de la investigación, logrando dar consecución entre los objetivos de investigación, el marco referencial y la Operacionalización.

De acuerdo a Márquez (2000) la Operacionalización de las variables representan un paso importante en la investigación, pues en ella se deben definir e identificar las mismas para ser sometidas a prueba, en este caso, las variables identificadas fueron: Comunicación no verbal y Gerencia del aula, las cuales luego de definir las, se desglosaron en dimensiones e indicadores, para así generar el instrumento de recolección de datos y ser sujeto a prueba.

Tabla 1

Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Comunicación No Verbal	Según Pease (2006) la comunicación no verbal: "Es un proceso complejo en el que intervienen las personas, las palabras, el tono de la voz y los movimientos del cuerpo" (p.10)	Paralingüística	Tono de voz, ritmo, volumen, silencios, timbre.	1,2,3,4,5
		Kinesia	Sonrisa, Mirada, Piernas, contacto corporal, gestos con las manos.	6,7,8,9,10,
		Proxémica	Espacio vital, distancia personal, cultura, respeto.	11,12,13, 14
		Imagen personal	Estilo, Presentación y apariencia, aspecto exterior, vestimenta.	15,16,17,18
		Habilidades Comunicacionales	Empatía, claridad, manejo de críticas.	19,20,21,22 23,24
Gerencia del Aula	Castellanos (2006) señala que: La gerencia de aula está referida a todo lo que el docente hace en el aula que no es instruccional, en donde el docente aparte de ser un efectivo y eficiente maestro, es un efectivo gerente de tiempo, tarea social, manejo de conflicto, comunicación, toma de decisiones, cambio, diseños físicos, tarea académica, motivación innovación, entre otras.	Planeación	Establecer metas, Estrategias.	25,26
		Organización	Determinar responsabilidades, formar relaciones grupales.	27,28
		Dirección	Comunicación, liderazgo, Manejo de conflictos.	29,30,31
		Control	Cumplimiento de lo planeado, Toma de decisiones.	32,33

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En toda investigación científica, donde se encuentra relacionado un objeto o fenómeno de estudio, con miras a la obtención de resultados, considerando los objetivos de investigación y los nuevos posibles conocimientos que de ella se obtengan, es necesario recurrir a un procedimiento metodológico que se ajuste a las características y necesidades del investigador y de su investigación, y de lo que él espera de la misma.

Así, el marco metodológico, del presente estudio que tuvo como objetivo Analizar la importancia de la comunicación no verbal en la gerencia del aula, dirigida a los docentes contratados del Subprograma de Castellano y literatura del Programa de Ciencias de la Educación del VPDS UNELLEZ Barinas, representó el marco operativo dentro del proceso de la investigación, donde es elemental mencionar en detalle, el conjunto de métodos, técnicas e instrumentos que se emplearon en el proceso de recolección de datos en la investigación propuesta.

Por ello, en función de las características del tema seleccionado y derivación de sus objetivos al inicio de la misma, se introdujeron los diversos procedimientos más apropiados para recopilar, presentar y analizar los datos, con la finalidad de cumplir con el propósito general de la investigación. Así, se presentan los aspectos relativos, a la naturaleza de la investigación, tipo y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, y la técnica empleada para el análisis de los datos.

3.1 Naturaleza de la Investigación

En cuanto a la naturaleza de la investigación, por las características propias del tema a tratar, los objetivos trazados y el enfoque del investigador, el presente estudio se encontró enmarcado en el paradigma cuantitativo que según Hurtado y Toro (2001), se caracteriza por: “Usar instrumentos de medición y comparación que proporcionan datos cuyo estudio requiere el uso de modelos matemáticos y estadísticos” (p.41)

De este modo, para obtener la información significativa para el logro de los objetivos del presente estudio que buscó Analizar la importancia de la comunicación no verbal en la Gerencia del aula, se emplearon, instrumentos de medición basado en modelos matemáticos y estadísticos, lo cual permitieron traducir datos numéricos en información relevante para el estudio en cuestión.

Desde esta perspectiva, este paradigma cuantitativo según Monje (2011) se caracteriza por la objetividad, la misma ha de estar orientada a establecer resultados neutrales fuera de la percepción del investigador, y en la presente investigación, se aplicó un instrumento de medición que arrojó información exacta, no manipulable y libre de juicios del valor.

Seguidamente, (Ob.cit, 2011) indica que otro aspecto propio de la investigación cuantitativa es el uso de variables, las cuales deben estar sujetas a ser medidas y tratadas por el método estadístico, al respecto, este trabajo se encontró sujeto a una Operacionalización de variables que determinó el instrumento de recolección de datos y posteriormente fue sometido a medición a través del tratamiento estadístico, lo que permitió además, señalar conclusiones del estudio que tratan de la importancia de la comunicación no verbal en la gerencia del aula, la cual estuvo dirigida a los docentes contratados del Subprograma de Castellano y literatura del Programa de Ciencias de la Educación del VPDS UNELLEZ Barinas.

3.2 Tipo de Investigación

De acuerdo a la investigación planteada, referida al análisis de la importancia de la comunicación no verbal en la gerencia del aula dirigida a los docentes contratados del Subprograma de Castellano y literatura del Programa de Ciencias de la Educación del VPDS UNELLEZ Barinas, el presente estudio, se encontró en un tipo de investigación descriptiva que según Arias (2004), señala que: “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. (p. 22).

Por su parte, según Hurtado (2006) la investigación descriptiva tiene como propósito: “exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características”. (p. 103). Así, la presente investigación realizó una descripción detallada de aspectos importantes relativos a la importancia de la comunicación no verbal en la gerencia del aula.

Asimismo, según Márquez (2000) una de las características de la investigación descriptiva es que: “...esta no consiste solamente en recabar y tabular información, implica procesos más complejos como la comparación y el contraste, la evaluación, la clasificación y el análisis; estos procesos hacen posible la interpretación de los hechos para su posterior descripción” (p. 64)

De esta manera, de acuerdo al autor, por medio de este tipo de investigación se pueden lograr obtener niveles de análisis, así, en la presente investigación se analizó la importancia de la comunicación no verbal en la gerencia del aula, en la cual se buscó diagnosticar la información previa que poseen, describiendo los factores que se encuentran asociados en la comunicación no verbal y por último contrastando el referente teórico con la información tabulada y los objetivos de investigación, con el fin de esclarecer y dar respuestas a las interrogantes de estudio.

3.3 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación según Balestrini (2006), se define como un: "...plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correctas técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos...intenta dar una manera clara...respuestas a las preguntas planteadas en la misma" (p.131). Al respecto, el diseño responde a la forma que el investigador tomará para recoger los datos y dar respuesta los objetivos.

Por ello, el estudio propuesto se encontró enmarcado bajo un diseño de campo que según Ramírez (citado por Palella y Martíns 2004), indica que: "consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos sociales en un ambiente natural". (p. 82). En este aspecto, la recolección de datos se realizó directamente de la realidad, es decir, en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora del VPDS Barinas a los docentes del Subprograma de Castellano y literatura del Programa de Ciencias de la Educación.

3.4 Población

La población es para Balestrini (2006) "cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar alguna o algunas de sus características". (p.140). De este modo, la población de la presente investigación estuvo representada por los docentes Contratados del Subprograma de Castellano y Literatura del Programa de Ciencias de la Educación del VPDS UNELLEZ Barinas.

Esta población es seleccionada para darle efectos estadísticos y de validación a la necesidad de la investigación, la cual se encuentra representada por cinco (5) docentes contratados del Subprograma en

mención. En vista de que la población de estudio es menor de treinta (30) sujetos se encuestó la totalidad apoyándose en el criterio de Pulido (1992), quien señala que “cuando la población es menor de treinta (30) se considera viable su estudio” (p.7). En este caso se encuestaron a los cinco docentes contratados del subprograma de Castellano y Literatura del VPDS Barinas.

Tabla 2

Docentes Contratados de Castellano y Literatura del VPDS Barinas.

Sexo	
Femenino	Masculino
3	2
Total: 5 (Cinco) Docentes	

Fuente: Marco Referencial de Investigación, 2016.

3.5 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos

En la presente investigación, se empleó la técnica de la encuesta, que según Villafranca (1996) (Citado por Pérez, 2004) afirma que: “Consiste en obtener información, opiniones, sugerencias y recomendaciones, mediante las técnicas como la entrevista y el cuestionario”. (p. 68). Así, para el instrumento de recolección de datos se aplicó en este particular el cuestionario, que según op.cit (2004): “...la persona encuestada responde por escrito y puede hacerlo sin la presencia del encuestador”. (p. 69)

En este sentido, esta encuesta se encontró formada por un cuestionario con un contenido de treinta y tres (33) ítem tipo escala Likert, con cinco (5) alternativas de respuestas (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, indeciso, en desacuerdo, Muy en desacuerdo) para cada planteamiento, pudiendo seleccionar una única opción en sus respuestas, para de este modo recabar la información pertinente al estudio, un ejemplo de las preguntas que se empleó es la siguiente:

1. El tono de voz que empleamos forma parte de la comunicación no verbal.

- a) Totalmente de acuerdo. ()
- b) De acuerdo. ()
- c) Indeciso. ()
- d) En desacuerdo. ()
- e) Muy en desacuerdo ()

Cabe señalar, que las preguntas contentivas se ajustaron para responder a los objetivos de investigación, donde se pretendió describir la importancia de la comunicación no verbal en la gerencia del aula, diagnosticar la información previa que poseen los docentes, describir los factores que se encuentran asociados en la comunicación no verbal e identificar el interés que poseen en desarrollar habilidades comunicacionales, las cuales deben estar en concordancia con la matriz operacional de donde se desprenden los indicadores y el número de ítem, para así responder a las interrogantes de la investigación, con la finalidad de obtener datos significativos.

3.6 Validez y Confiabilidad

3.6.1 Validación del Instrumento

Una vez diseñado el instrumento fue sometido a la validación, que según Cerda (1972) (citado por Pérez, 2004) afirma que: “un cuestionario es válido cuando está demostrado que mide aquello que se presuponía o se pretendía midiese”. (p. 70). En este sentido, la validación se encontró bajo la valoración de juicios de tres (3) expertos en el área de investigación, un experto en el área teórica, uno en el área metodológica y otro en el área estadística.

3.6.2 Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad del cuestionario se determinó al aplicar una prueba piloto, la misma fue dirigida a una población distinta al objeto del estudio definitivo, pero que poseía características similares, al respecto Pérez (2004) señala que: “...debe ser pequeña, menos de diez sujetos...poseer las

mismas características...debe ser desechada después de aplicarle los instrumentos". (p. 70). La confiabilidad del instrumento se determinó por el Coeficiente Alpha de Cronbach y bajo el paquete estadístico SPSS 15.0, obteniendo un 0,80 de confiabilidad, el mismo es aplicable a cuestionarios de varias alternativas según Bisquerra (1998, p. 226); cuya fórmula es:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \cdot \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

Donde:

N = Número de ítems

N -1 = Número

$\sum Si^2$ = Varianza de los porcentajes de cada ítems

S^2 = Varianza de los porcentajes total.

De este modo, el instrumento fue aplicado a diez (10) docentes diferentes a la población pero que posean las mismas características, y la confiabilidad se determinó con el coeficiente de Alpha de Crombach, la cual mide varias variables y el cuestionario fue una escala tipo Likert con cinco alternativas. Luego de la aplicación de esta prueba piloto, se procedió a la posterior aplicación del instrumento de manera definitiva.

3.7 Análisis e Interpretación de los Resultados

Para establecer el análisis e interpretación de los resultados, se utilizó la estadística descriptiva, la cual es definida según Pérez (2004) como un método donde: "...los datos son ordenados, resumidos y clasificados con objeto de tener una visión más precisa y conjunta de las observaciones, intentando descubrir de esta manera posibles relaciones entre los datos, viendo cuales toman valores parecidos, cuales difieren grandemente interés". (p. 71).

Por su parte, Ramírez (1993) manifiesta que esta decodificación “comprende el tratamiento y el análisis de los datos que tiene por objeto resumir y describir los hechos que han proporcionado la información, por lo general toman la forma de tabla, gráficos, cuadros, índices”. (p. 170). En este sentido, los datos fueron tabulados a través de la frecuencia y distribución porcentual y se graficó para una visualización de los resultados obtenidos.

Los resultados fueron tabulados por medio del programa SPSS versión 15.0 para Windows, que de acuerdo a Tapia (2007): “Es un sistema amplio y flexible de análisis estadístico y de gestión de datos en un entorno gráfico”. (p.3). Así, el cuestionario se vació en una matriz de datos, en la cual se definieron las variables por cada ítem para posteriormente, proceder al análisis estadístico el cuestionario y de ese modo se obtuvo las frecuencias y gráficos.

IV CAPÍTULO

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este apartado, se muestra el análisis e interpretación de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento, el cual, estuvo dirigido a los docentes contratados del Programa de Castellano y Literatura de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos “Ezequiel Zamora”, UNELLEZ - Barinas.

El análisis de los datos se realizó por medio de la estadística descriptiva. Inicialmente se agrupó, ordenó y tabuló manualmente la información para luego, introducir los datos en el paquete estadístico SPSS 15.0, y de allí se obtuvo el resultado representado por medio de cuadros y gráficos, referidas a las respuestas ofrecidas por los docentes.

Además se presentan, al finalizar los planteamientos por criterio de cada dimensión tablas y figuras referentes a los promedios obtenidos de forma asertiva y no asertiva, de acuerdo al criterio sustentado por los diversos autores tomados en el referente teórico, para ofrecer mayor síntesis y comparación de los resultados obtenidos.

Igualmente, los resultados obtenidos en porcentajes fueron sometidos a un contraste con los objetivos de investigación, el marco teórico y la referencia de autores pertinentes a los planteamientos realizados en el instrumento de recolección de datos.

Tabla 3

Ítem 1. El tono de voz que empleo en el aula de clases con mis estudiantes forma parte de la comunicación no verbal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	1	20,0	20,0	40,0
	Indeciso	2	40,0	40,0	80,0
	En desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)



Figura 1. Criterio (Tono de voz)

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

En este planteamiento, referido a determinar si el tono de voz forma parte de la comunicación no verbal, el resultado obtenido fue que un 20% está totalmente de acuerdo, un 20% de acuerdo, un 40% indeciso y un 20% en desacuerdo, evidenciándose una falta de claridad en la mayoría de los docentes en los aspectos que conforman la comunicación no verbal.

Al respecto, Morales (1999) explica que el tono de voz se encuentra de los elementos que conforman la comunicación no verbal, específicamente dentro de la paralingüística, como elemento que estudia los elementos no semánticos del lenguaje, señalando que el tono de voz debe ser correcto para transmitir un mensaje sin distorsión. Asimismo, se determina la falta del manejo de los factores asociados a la comunicación no verbal en la gerencia del aula, lo que incide además en la forma en que este elemento pueda ser considerado como clave a la hora de dirigirse a los estudiantes en el aula de clases, con el fin de mejorar la forma en que se comunican.

Tabla 4
Ítem 2. El ritmo con el que se habla en el aula de clases no es tan importante en la comunicación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	2	40,0	40,0	40,0
	En desacuerdo	1	20,0	20,0	60,0
	Muy en desacuerdo	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)



Figura 2. Criterio (Ritmo)
Fuente: Montes (2016)

Como se puede observar, en este ítem referido a si el ritmo con el que se habla en el aula de clases no es tan importante en la comunicación, los resultados fueron, que un 40% están de acuerdo en que no es tan importante, un 20% está en desacuerdo en que no sea importante y un 40% dice estar muy en desacuerdo en que no sea importante.

De acuerdo a lo expuesto, Morales (1999) explica que el ritmo, el cual también se encuentra dentro de los elementos que conforman la paralingüística, señala que cuando es rápido impide entender, cuando es muy lento tiende a aburrir, por tanto, el ritmo debe ser ni rápido ni lento y debe estar situado entre 100 y 150 palabras por minuto.

De igual modo, se identifica la falta del manejo de los factores asociados a la comunicación no verbal en la gerencia del aula, lo que incide además en la forma en que este elemento también pueda ser considerado como aspecto esencial a la hora de dirigirse a los estudiantes en el aula de clases.

Tabla 5
Ítem 3. El volumen de voz que uso siempre en el aula de clases no varía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	3	60,0	60,0	80,0
	Muy en desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)



Figura 3. Criterio (Volumen)
Fuente: Montes (2016)

Este ítem, referido a si el volumen de la voz que usa el docente en el aula de clases no varía, un 20% está de acuerdo en que no varía, un 60% está en desacuerdo en que no varía y un 20% está muy en desacuerdo en que no varía. En este sentido, según Morales (1999) el volumen de la voz debe adecuarse al entorno, al número de interlocutores y al tipo de actividad que se esté realizando.

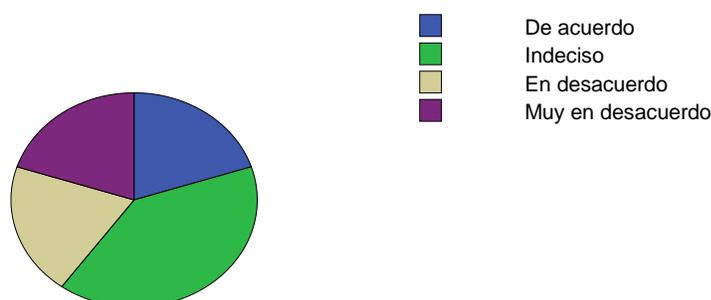
Así, el resultado se inclina a estar la mayor parte en desacuerdo en que el tono de voz no varía en el aula de clases, lo que indica que este elemento lo perciben con variaciones en el volumen durante su ejecución, sin embargo, hay que cuidar que no sea tan bajo, ya que (Ob.cit, 1999) lo califica como un trasmisor de timidez o muy alto, ya que, puede ser ruidoso. De este modo, considerando que esta es una herramienta tan importante en el ejercicio docente, es necesario hacer énfasis en su trayectoria, con el fin de coadyuvar en la gerencia del aula.

Tabla 6

Ítem 4. Los silencios emitidos durante una actividad académica, se pueden expresar tanto de manera positiva como negativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	Indeciso	2	40,0	40,0	60,0
	En desacuerdo	1	20,0	20,0	80,0
	Muy en desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

**Figura 4. Criterio (Silencios)**

Fuente: Montes (2016)

En referencia a este planteamiento que trata acerca de si los silencios emitidos durante una actividad académica pueden ser tomados tanto de forma negativa como positiva, un 20% está de acuerdo, un 40% se encuentra indeciso, un 20% en desacuerdo y un 20% en muy desacuerdo en afirmar este planteamiento. Como se puede evidenciar la mayor parte no tiene claro lo que este elemento pudiese señalar.

Según Morales (1999) los silencios pueden ser interpretados tanto de manera positiva como negativa, ya que pueden invitar al otro a tomar la palabra o dejar un vacío libre de cualquier interpretación, de allí, que el docente al estar en aula debe manejar positivamente este criterio para tener una comunicación sin distorsión. Por otra parte, se evidencia otro aspecto dentro de la paralingüística el cual carece de dominio por parte de los docentes, como parte de la comunicación no verbal.

Tabla 7
Ítem 5. El timbre de nuestra voz permite que nuestros estudiantes nos diferencien unos de otros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	2	40,0	40,0	60,0
	Indeciso	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

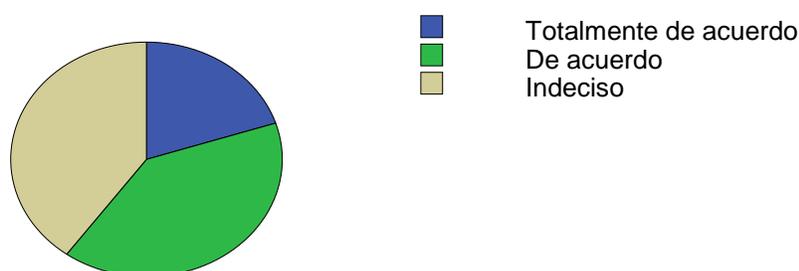


Figura 5. Criterio (Timbre)
Fuente: Montes (2016)

En este ítem, que se refiere a si el timbre de nuestra voz permite que nuestros estudiantes nos diferencien unos de otros, un 20% está totalmente de acuerdo, un 40% de acuerdo y un 40% indeciso, sin embargo, la mayor parte se inclina en afirmar que el timbre de voz si es un factor que permite diferenciarnos unos de otros.

Morales (1999) señala que el timbre de nuestra voz permite identificar y distinguir inmediatamente a una persona, en este sentido, indica que se suelen conocer timbres de voz muy bajo, medio-bajo, alto o muy alto, y es un factor que no se puede modificar en la persona, de allí, el por qué al escucharse se puede reconocer. Siendo este el quinto factor dentro de la paralingüística, cae señalar que de los cinco elementos sólo en un 25% se mostró mayor cercanía en afirmar un elemento positivamente y un 75% se revela con distorsión, lo que claramente, señala desde este enfoque que falta dominio en la materia.

Tabla 8
Análisis descriptivos de la Dimensión (Paralingüística)

Indicadores	Nro. Ítem	% Asertivo	% No asertivo
Tono de voz	1	40%	60%
Ritmo	2	60%	40%
Volumen	3	20%	80%
Silencios	4	20%	80%
Timbre	5	60%	40%
Total		40%	60%

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

Dimensión (Paralingüística)



Figura 6. Dimensión (Paralingüística)
Fuente: Montes (2016)

De acuerdo a lo señalado, en cuanto al diagnóstico efectuado, referido a la dimensión Paralingüística, el promedio de las respuestas asertivas en estos indicadores es de un 40%, y el promedio de respuestas no asertivas es del 60%, lo que indica que este parámetro que entra como uno de los elementos que abarca la comunicación no verbal, demuestra en los docentes una falta de claridad, lo que señala una necesidad de ampliar significados, función y aplicabilidad en la gerencia del aula a la hora de comunicarse.

En función a ello, se apoya lo dispuesto por Olaso (2012) el cual señala en su trabajo de investigación entre sus conclusiones que el conocimiento del lenguaje corporal es esencial, ya que este representa un poderoso potencial comunicativo, de allí, que al no tener claridad de los elementos que se encuentran presentes en la comunicación no verbal, se estarían exceptuando aspectos necesarios a la hora de establecer una efectiva comunicación. Por ello, es preciso contar con planes de formación que fomenten y fortalezcan el proceso comunicativo, en pro de un clima favorable donde el estudiante y el docente establezcan una buena comunicación.

Tabla 9
Ítem 6. Cuando sonrío en el aula, no me gusta que se vean mis dientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	2	40,0	40,0	40,0
	En desacuerdo	3	60,0	60,0	100,0
Total		5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

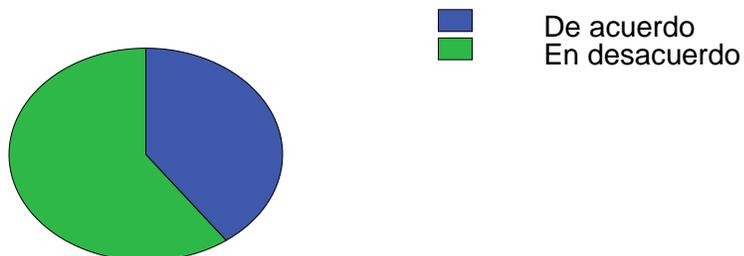


Figura 7. Criterio (Sonrisa)

Fuente: Montes (2016)

En referencia a este planteamiento que trata acerca de si cuando sonrío en el aula, no me gusta que se vean mis dientes, un 40% está de acuerdo y un 60% está en desacuerdo, lo que señala que una mayor parte afirma gustarle mostrar sus dientes al sonreír en el aula de clases.

Según Morales (1999) indica que al sonreír y señalar los dientes de manera amplia, se transmite alegría y esto permite mayor confianza con el otro a la hora de comunicarse, este elemento, bien utilizado, puede dar el énfasis que se desea según el espacio y lo que se plantea lograr, así por ejemplo, si se quiere generar un clima de confianza una amplia sonrisa será ideal, y si por el contrario se quiere transmitir formalidad y distancia, no debe mostrarse una sonrisa plena.

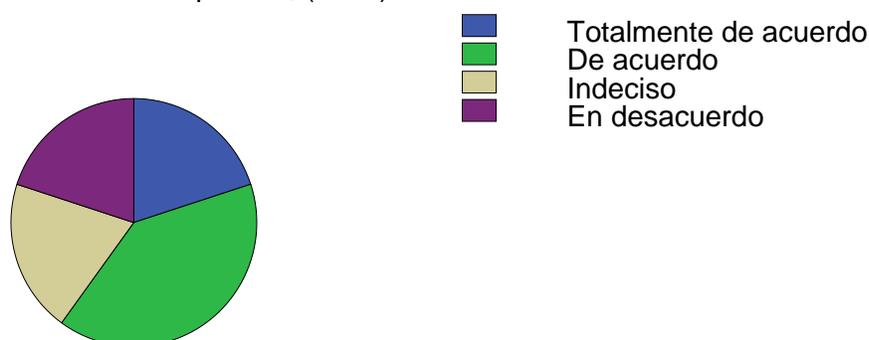
Entonces, todo depende de lo que se busque, en este caso, un 40% está en acuerdo y un 60% en desacuerdo, lo que demuestra su clara forma de hacerse ver ante sus estudiantes, sin embargo, se debe retomar que se plantea el tema de la comunicación como una forma de romper esquemas en el aula, lo que inclina a tomar mayor interacción y para ello, es necesario ofrecer confianza, de allí, que una sonrisa amplia en determinado momento sería ideal.

Tabla 10

Ítem 7. La mirada de mis estudiantes determina si se me escucha con atención.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	2	40,0	40,0	60,0
	Indeciso	1	20,0	20,0	80,0
	En desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

**Figura 8. Criterio (Mirada)**

Fuente: Montes (2016)

En este ítem, que hace referencia a si la mirada de mis estudiantes determina si se me escucha con atención, un 20% está totalmente de acuerdo, un 40% está de acuerdo, un 20% indeciso y un 20% en desacuerdo, lo que en otras palabras indica que una mayor parte representada por el 60% está de acuerdo en afirmar que la mirada de los estudiantes si determina que se escucha con atención.

Morales (1999) señala que sin mirar al interlocutor se dificulta establecer una conversación fluida, por lo tanto, la mirada es una clara señal del interés del otro por escuchar, en este sentido, cuando en un aula de clases se pierden las miradas de los estudiantes se deben implementar estrategias que retomen el interés y evaluar que pudo haber causado ese esquema de distorsión. En cuanto a lo señalado, queda evidencia de que la mayoría de los docentes consideran importante este aspecto referido a la mirada de los estudiantes como señal de atención e interés.

Tabla 11

Ítem 8. Al sentarme en el aula de clases, no me gusta hacerlo sin cruzar mis piernas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	1	20,0	20,0	40,0
	En desacuerdo	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

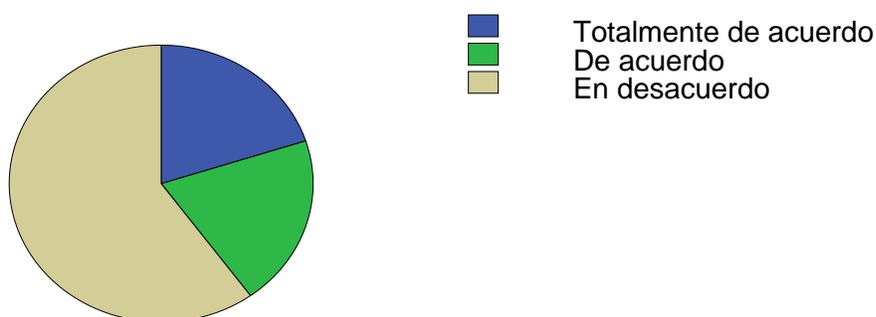


Figura 9. Criterio (Piernas)

Fuente: Montes (2016)

Este planteamiento que hace referencia a la manera de sentarse a la hora de estar en el aula de clases, el 20% señala que se encuentra totalmente de acuerdo en cruzar las piernas al sentarse, un 20% señala estar de acuerdo y un 60% se encuentra en desacuerdo, es decir, que al sentarse en el aula de clases no le gusta cruzar las piernas.

Al respecto, Morales (1999) señala que la postura de sentarse en el aula de clases demuestran mucha información, de allí, indica que la postura de piernas cruzadas transmiten inseguridad, debido que al hacerlo se crea una postura de escudo, en este sentido, al retomarse los resultados se constata que la mayoría de los docentes no está de acuerdo, en realizar esta postura al sentarse, lo que permite deducir que la mayoría de los docentes evitan asumir una postura equivocada impidiendo así distorsión en la comunicación.

Tabla 12

Ítem 9. Al hablarle a mis estudiantes es muy importante señalar las palmas hacia arriba.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	Indeciso	3	60,0	60,0	80,0
	En desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

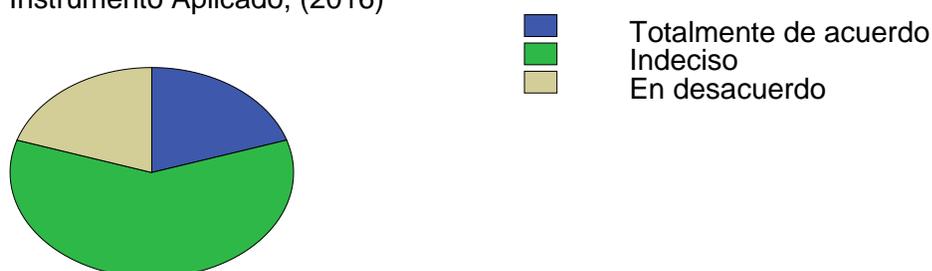


Figura 10. Criterio (Contacto corporal)
Fuente: Montes (2016)

En este ítem, que hace referencia a si al hablarle a mis estudiantes es muy importante señalar las palmas hacia arriba, el 20% está totalmente de acuerdo, un 60% está indeciso y un 20% está en desacuerdo, lo que en otras palabras indica que una mayor parte representada por el 60% está indeciso en afirmar que al comunicarse con sus estudiantes es importantes señalar las palmas hacia arriba.

Morales (1999) señala que uno de los aspectos más importantes dentro de los movimientos de las manos, se encuentra enfocado en mostrar las palmas de las manos, ya que, este movimiento indica honestidad y verdad. En cuanto a lo señalado, queda evidencia de que la mayoría de los docentes representados por un 80% donde un 60% está indeciso y un 20% en desacuerdo, desestiman la importancia de señalar las palmas de las manos hacia arriba, lo que señala poca información al respecto, por tanto, poco o nada de uso a favor en el aula.

Tabla 13

Ítem 10. Al dirigirme a mis estudiantes es común emplear mis manos en ojiva.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	Indeciso	3	60,0	60,0	80,0
	En desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

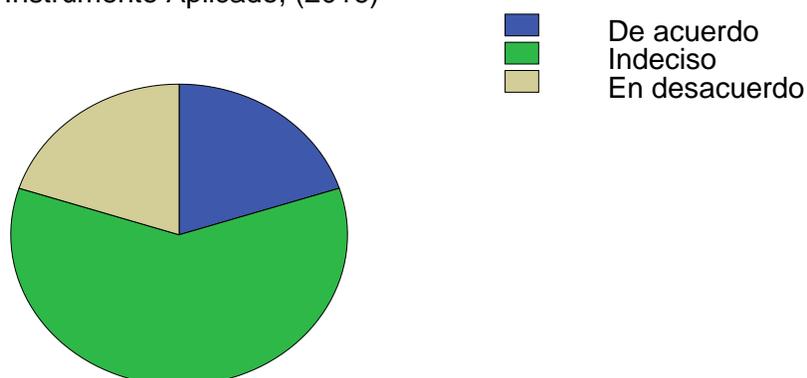


Figura 11. Criterio (Gesto con las manos)
Fuente: Montes (2016)

En referencia a este planteamiento que trata acerca de si al dirigirme a mis estudiantes muy seguido empleo mis manos en ojiva, un 20% está de acuerdo, un 60% indeciso y un 20% está en desacuerdo, lo que señala que una mayor parte afirma no emplear el movimiento de manos en ojiva al dirigirse a los estudiantes.

Según Morales (1999) el gesto con las manos en ojiva transmiten seguridad en lo que se dice y declara además autoridad, por tanto, es un gesto notoriamente necesario emplear, considerando claramente el mensaje que se desea transmitir. Al respecto a los resultados una mayor parte representada por el 80% donde un 60% está indeciso y un 20% en desacuerdo, señalan una clara distorsión en el empleo de este gesto.

Tabla 14
Análisis descriptivo de la Dimensión (Kinesia)

Indicadores	Nro. Ítem	% Asertivo	% No asertivo
Sonrisa	6	60%	40%
Mirada	7	60%	40%
Piernas	8	60%	40%
Contacto corporal	9	20%	80%
Gestos con las manos	10	20%	80%
Total		44%	56%

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

Dimensión (Kinesia)



Figura 12. Dimensión (Kinesia)
Fuente: Montes (2016)

En función a la dimensión Kinesia, queda en evidencia que un promedio del 44% de los docentes encuestados respondió asertivamente a los indicadores planteados mientras un 56% respondió de forma no asertiva, de lo que se puede deducir que al igual que en la dimensión de la paralingüística, esta dimensión requiere de mayor información y formación.

Al respecto, Serrano (2013) en su investigación recomendó que se debe interactuar de adecuadamente no solo en el lenguaje verbal sino en la actitud corporal, evitando asumir posturas que puedan generar malestar, de allí, la importancia de ampliar información referente al proceso comunicacional enfocado en la comunicación no verbal, ya que, poco se ha experimentado su impacto.

Tabla 15

Ítem 11. Respetar el espacio vital de mis estudiantes no es tan importante.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	4	80,0	80,0	80,0
	Muy en desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

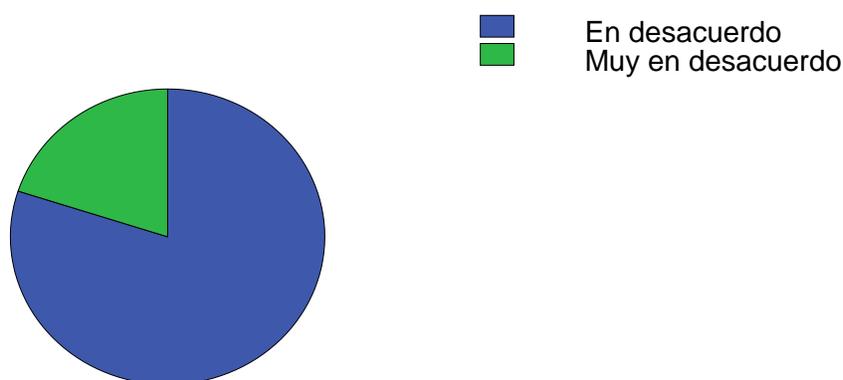


Figura 13. Criterio (Espacio vital)

Fuente: Montes (2016)

En este ítem, enfocado en la dimensión de la proxemia, que trata acerca del respeto del espacio vital de mis estudiantes, un 80% está en desacuerdo en esta afirmación que niega su importancia y un 20% está muy en desacuerdo con esta afirmación, lo que da como resultado que un 100% considera importante el respeto del espacio vital de los estudiantes.

Bajo esta consideración, Morales (1999) explica que el espacio vital que se guarde con cada persona, puede influir de forma positiva o negativa, es decir, si se guarda el respeto del mismo, la comunicación no se verá afectada, sin embargo, cuando no se guarda respeto, el otro puede connotar una clara incomodidad, generando así un clima no favorables, de allí, la importancia de que el docente, tome en cuenta este aspecto, como elemento esencial a la hora de transmitir un mensaje.

Tabla 16
Ítem 12. La distancia personal se puede emplear con mis estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	1	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	3	60,0	60,0	80,0
	Muy en desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

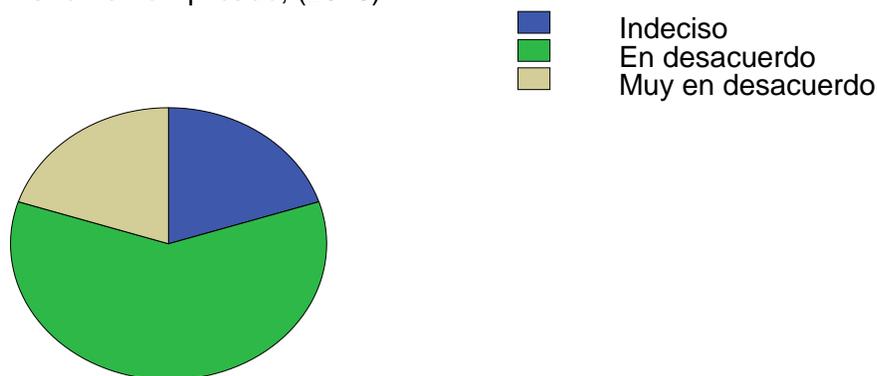


Figura 14. Criterio (Distancia personal)
Fuente: Montes (2016)

En este planteamiento que trata, acerca de si la distancia personal se puede emplear con mis estudiantes, un 20% respondieron indeciso, un 60% en desacuerdo y un 20% muy en desacuerdo, con que la distancia personal no puede ser empleada con mis estudiantes, es decir que un 80% donde el 60% está en desacuerdo y un 20% muy en desacuerdo, no están de acuerdo en afirmar que la distancia personal se puede emplear con mis estudiantes.

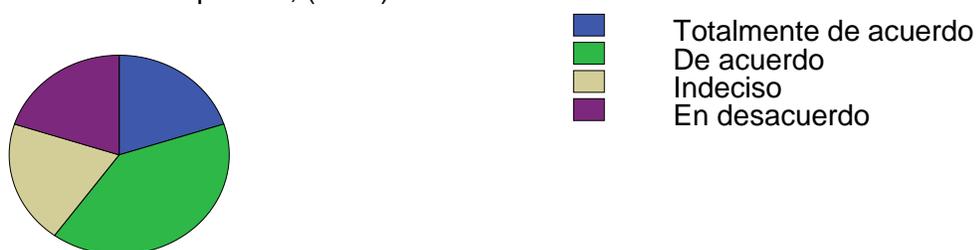
Según Morales (1999), entre las zonas que marcan la distancia se encuentra la distancia personal que va de 45 cm a 120 cm, y esta se emplea con personas conocidas pero no íntimas, por ejemplo, en el trabajo, por lo tanto, la distancia personal es justo la distancia ideal a emplear con los estudiantes en el aula de clases, evitando así invadir su espacio personal.

Tabla 17

Ítem 13. La cultura de cada uno de mis estudiantes influye en el espacio personal que emplean.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	2	40,0	40,0	60,0
	Indeciso	1	20,0	20,0	80,0
	En desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

**Figura 15. Criterio (Cultura)**

Fuente: Montes (2016)

Este ítem referido a si la cultura de cada uno de mis estudiantes influye en el espacio personal que emplean, un 20% está totalmente de acuerdo, un 40% está de acuerdo, un 20% indeciso y un 20% en desacuerdo, como se evidencia una mayoría representada por el 60% donde afirman positivamente que la cultura de cada uno de los estudiantes influye en el espacio personal que emplean.

De acuerdo a Morales (1999), señala que la cultura de cada persona determina el espacio vital que emplea, así una persona que viene de asentamientos donde las casas están distantes unas de otras, la persona empleará una distancia personal mayor, y así una persona que vive en hogares muy cercanos unos de otros como urbanismos, apartamentos, entre otros, empleará una distancia vital menor. De allí, la importancia que el docente maneje esta información a la hora de comunicarse en su aula de clases, donde se conoce que los estudiantes proceden de diversos lugares.

Tabla 18

Ítem 14. No respetar el espacio vital de mis estudiantes puede ser una señal de agresión para ellos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	3	60,0	60,0	80,0
	Indeciso	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

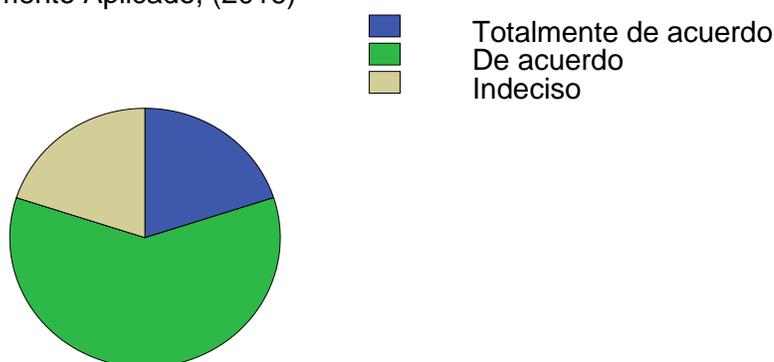


Figura 16. Criterio (Respeto)
Fuente: Montes (2016)

Este ítem que plantea que no respetar el espacio vital de mis estudiantes puede ser una señal de agresión para ellos, un 20% está totalmente de acuerdo, un 60% está de acuerdo y un 20% indeciso, notoriamente una mayoría representada por el 80% afirman que no respetar el espacio vital de los estudiantes puede ser tomado como una señal de agresión para ellos.

En este sentido, Morales (1999) indica que al no respetar el espacio vital de una persona se genera un grado de irrespeto lo que se traduce también en agresión pues el otro se siente invadido, esto dependerá del grado de relación que se tenga entre los involucrados, así de tratarse de familiares esto cambiaría, pero cuando esto se refleja en el lugar de trabajo no sería asumido de forma positiva. De allí, es importante resaltar la asertiva respuesta de los docentes en cuanto al planteamiento señalado.

Tabla 19
Análisis descriptivo de la Dimensión (Proxémica)

Indicadores	Nro. Ítem	% Asertivo	% No asertivo
Espacio vital	11	100%	0%
Distancia personal	12	0%	100%
Cultura	13	60%	40%
Respeto	14	80%	20%
Total		60%	40%

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

Dimensión (Proxémica)



Figura 17. Dimensión (Proxémica)
Fuente: Montes (2016)

En referencia a la tabla 17, que hace referencia al promedio de asertividad en los indicadores de la dimensión proxémica, un 60% de los docentes respondió de forma asertiva y un 40% de manera no asertiva, lo que permite deducir que existe un mayor porcentaje inclinado al conocimiento de la dimensión referida a la proxémica.

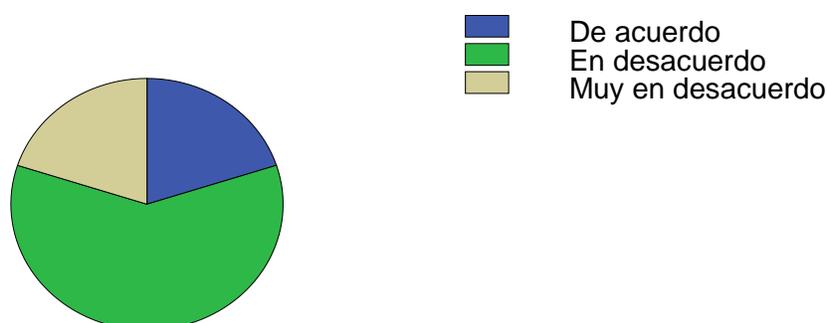
De acuerdo, a este parámetro Serrano (2013) señala que existen momentos en que el lenguaje corporal puede ocasionar malestar, y precisamente entre estos indicadores se encuentran aspectos tan esenciales como el respeto del espacio personal, que al ser invadido, puede hacer sentir con malestar al otro. De allí, que el docente en su mayoría, se incline positivamente en esta dimensión, es una demostración de que asume un respeto en el espacio personal con sus estudiantes.

Tabla 20

Ítem 15. El estilo personal de nuestro aspecto en privado, ha de ser el mismo que nuestro estilo en el aula de clases.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	3	60,0	60,0	80,0
	Muy en desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

**Figura 18. Criterio (Estilo)**

Fuente: Montes (2016)

En este ítem que se refiere a si el estilo personal de nuestro aspecto en privado, ha de ser el mismo que nuestro estilo en el aula de clases, el 20% está de acuerdo, el 60% está en desacuerdo y un 20% muy en desacuerdo, lo que implica, que una mayoría representada por un 80% afirma que el estilo personal de nuestro aspecto en privado no puede ser el mismo que nuestro estilo en el aula de clases.

Al respecto, Morales (1999), señala que la imagen personal dice mucho de sí, y aclara que el estilo en privado no puede ser de ninguna manera el mismo que se deba reflejar en el puesto de trabajo, ya que, el estilo en privado puede ser muy informal y el de trabajo debe ser formal e idóneo, por ello, se debe cuidar mucho la forma de vestirse, pese a que no solo eso forma parte de la imagen personal. Desde esta perspectiva, la mayoría de los docentes están asertivos con esta dimensión.

Tabla 21

Ítem 16. No encajar en un aula de clases como docente por el aspecto personal, puede causarnos inseguridad en sí mismo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	2	40,0	40,0	60,0
	Indeciso	1	20,0	20,0	80,0
	En desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

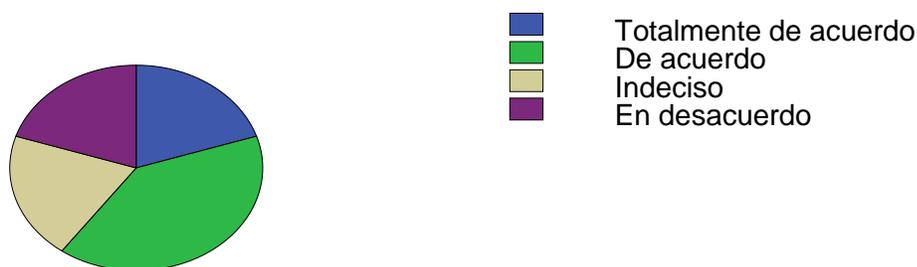


Figura 19. Criterio (Presentación y apariencia)

Fuente: Montes (2016)

En referencia a esta pregunta, el cual plantea que no encajar en un aula de clases como docente por el aspecto personal, puede causarnos inseguridad en sí mismos, un 20% está totalmente de acuerdo, un 40% se encuentra indeciso y un 20% está en desacuerdo, lo que evidencia que una mayoría representada por el 60% afirma que efectivamente el docente al no encajar por su aspecto personal en el aula de clases puede causarle inseguridad.

Bajo esta consideración, Morales (1999) afirma que cuando una persona asiste a su puesto laboral y no es muy aceptada por su forma de vestir, le causa inseguridad en sí mismo, eso hace un llamado a evaluar cómo se asiste, ya que, se debe recordar que por medio de este elemento también se representa la institucionalidad, así por ejemplo, un docente a la hora de asistir al aula de clases debe asistir acorde, sin escotes exuberantes, prendas excesivamente cortas, entre otros aspectos.

Tabla 22

Ítem 17. Nuestro aspecto exterior en el aula de clases no aporta nada a la comunicación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	3	60,0	60,0	80,0
	Muy en desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

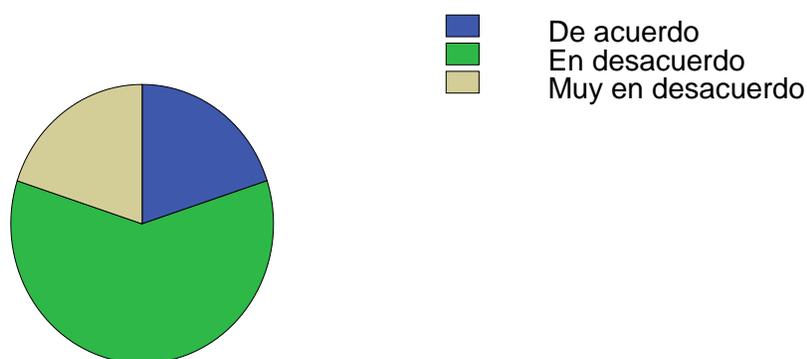


Figura 20. Criterio (Aspecto exterior)
 Fuente: Montes (2016)

De acuerdo a este planteamiento, referido a si el aspecto exterior en el aula de clases no aporta nada a la comunicación, un 20% está de acuerdo, un 60% en desacuerdo y un 20% muy en desacuerdo, lo que indica que una clara mayoría representada por el 80% afirman que el aspecto exterior en el aula de clases si aporta a la comunicación.

En esta dirección, Morales (1999) señala que el aspecto exterior tiende a transmitir una fuerte carga comunicativa, sin embargo, no representa todo muchas veces sucede que la imagen personal no representa mucho lo que se dice, de allí que se debe cuidar este elemento y considerar que este acompaña de la mano lo que se expresa verbalmente. De allí, que la mayoría de los docentes se encuentran muy acertados con este criterio.

Tabla 23

Ítem 18. La imagen personal que mostramos en el aula de clases se refiere exclusivamente a cómo nos vestimos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	3	60,0	60,0	60,0
	De acuerdo	1	20,0	20,0	80,0
	Indeciso	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

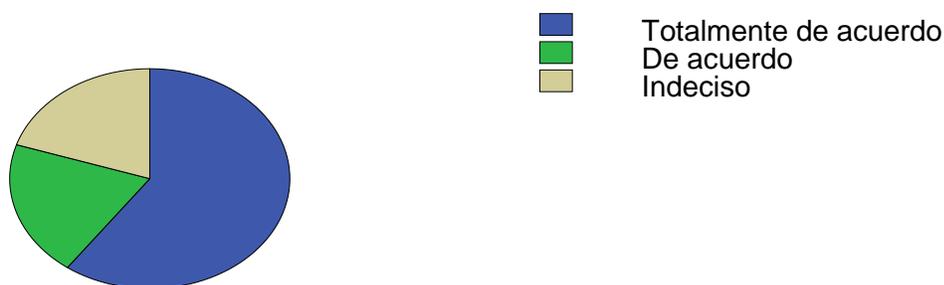


Figura 21. Criterio (Vestimenta)
Fuente: Montes (2016)

Este ítem, que se refiere a si la imagen personal que mostramos en el aula de clases se refiere exclusivamente a cómo nos vestimos, un 60% está totalmente de acuerdo, un 20% está de acuerdo y un 20% está indeciso, resultando claramente que una totalidad representada por el 100% muestra poca información en esta dimensión, afirmando que la imagen personal solo se refiere a la forma de vestirse.

En función a este planteamiento, Morales (1999), aclara que la imagen personal se refiere al estilo de una persona, la forma de vestir, rasgos físicos, gestos, forma de caminar, sus movimientos, por lo que abarca más que la forma de vestirnos, resaltando que la imagen personal es solo una parte de esa carga comunicativa. De allí, que los resultados arrojan una clara señal de falta de información referida a la imagen personal, como elemento necesario a considerar a la hora de comunicarnos.

Tabla 24
Análisis descriptivo de la Dimensión (Imagen personal)

Indicadores	Nro. Ítem	% Asertivo	% No asertivo
Estilo	15	80%	20%
Presentación y apariencia	16	60%	40%
Aspecto exterior	17	80%	20%
Vestimenta	18	0%	100%
Total		55%	45%

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

Dimensión (Imagen personal)



Figura 22. Dimensión (Imagen personal)
Fuente: Montes (2016)

Con respecto a los promedios descriptivos de la dimensión imagen personal, un 55% de los docentes responde de manera asertiva y un 45% de forma no asertiva, lo que señala que los indicadores referidos a esta dimensión, se encuentran casi parejas en sus resultados, lo que resulta claro que existe una necesidad de ampliar igualmente, información con respecto a la comunicación no verbal como parte de la gerencia del aula.

Desde esta perspectiva, Morales (1999) señala que la imagen personal proyecta mucha información, aunque no más que lo que se expresa, sin embargo, es necesario hacer énfasis en que se proyecta una imagen que se ha de ajustar con la institución a la cual se representa y el cargo que se ocupa, de esa forma no se encontrarán distorsiones en el proceso de comunicación gerencial. Los resultados obtenidos, demuestran casi paridad, lo que evidencia que existe un porcentaje significativo que cuenta con poca claridad en los elementos que se relacionan la imagen personal en su totalidad, por ello, es preciso ampliar esquemas informativos al respecto.

Tabla 25

Ítem 19. Es necesario siempre escuchar las opiniones de los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	40,0
De acuerdo	3	60,0	60,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

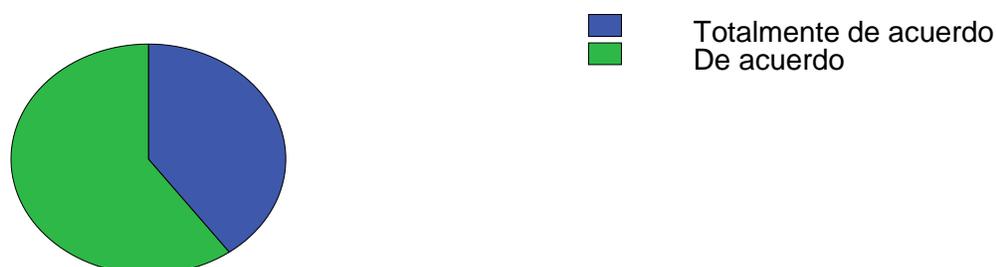


Figura 23. Criterio (Empatía)

Fuente: Montes (2016)

De acuerdo a este planteamiento, que inicia la dimensión se refiere a si es necesario siempre escuchar las opiniones de los estudiantes , un 40% está totalmente de acuerdo y un 60% está de acuerdo, lo que indica una mayoría del 100% afirmando que es necesario siempre escuchar a los estudiantes.

Según Goleman (2002) (Citado por Camacho, 2006), una de las habilidades comunicativas necesarias en el docente es precisamente la empatía, en la que el docente es capaz de ser una persona, receptiva, abierta y controlada, abriendo posibilidades de generar confianza libre de barreras.

Al respecto, los resultados revelan que la totalidad de los docentes está de acuerdo en escuchar las opiniones de los estudiantes, esto demuestra que esta habilidad comunicativa se encuentra presente en los docentes encuestados, lo que se convierte en una fortaleza en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Tabla 26

Ítem 20. Al comunicarme con mis estudiantes, muchas veces siento que no me hago entender.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos De acuerdo	3	60,0	60,0	60,0
En desacuerdo	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Montes (2016)

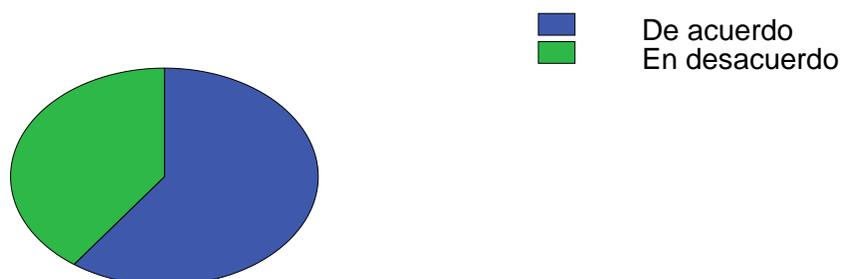


Figura 24. Criterio (Claridad)

Fuente: Montes (2016)

Este ítem, enfocado en la comunicación, específicamente a si el docente al comunicarse con sus estudiantes, muchas veces no se hace entender, un 60% se encuentra de acuerdo, mientras un 40% está en desacuerdo, lo que inclina una mayoría del 60% de los docentes en afirmar que al comunicarse con sus estudiantes muchas veces no se hace entender.

En referencia a este aspecto, Stephen (1996) (Citado por Camacho, 2006), plantean la claridad como otra habilidad comunicativa, donde explican que la comunicación debe presentarse de forma tal, que todos puedan entender el mensaje, empleando un lenguaje sencillo y concreto y de ser posible hasta presentar ejemplos muy semejantes a la realidad, objetivos y de manera simple. En este aspecto, la mayoría de los docentes responden que muchas veces no se hacen entender, lo que señala una evidente distorsión en el contexto comunicativo, es decir, que por motivos desconocidos los estudiantes muchas veces no comprenden el mensaje.

Tabla 27

Ítem 21. Prefiero emitir un mensaje hacia mis estudiantes con palabras sencillas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	3	60,0	60,0	80,0
	En desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

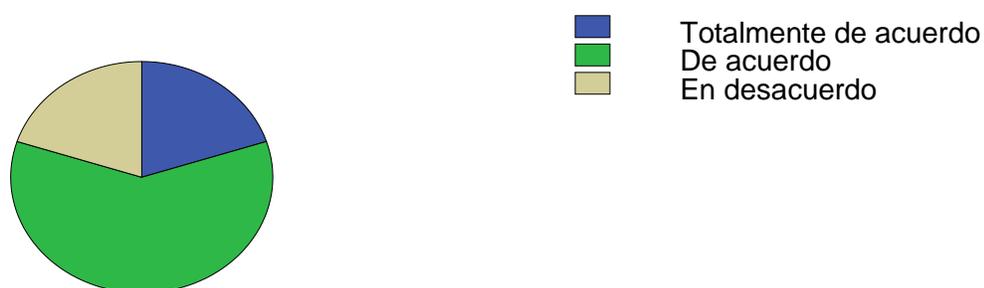


Figura 25. Criterio (Manejo de críticas.1)

Fuente: Montes (2016)

Este ítem, que describe que prefiere emitir un mensaje hacia mis estudiantes con palabras sencillas, un 20% está totalmente de acuerdo, un 60% está de acuerdo y un 20% en desacuerdo, lo que demuestra que una mayoría del 80% se inclina en afirmar que al emitir un mensaje hacia sus estudiantes prefiere hacerlo con palabras sencillas.

En atención a lo expuesto, Stephen (1996) (Citado por Camacho, 2006) señala que muchas veces por desear dar un impacto positivo en cualquier escenario, se busca el empleo de palabras rebuscadas y muy sofisticadas buscando una mayor elocuencia y tecnicismo y en lugar de dar un impacto comunicacional positivo, lo que se crea es incertidumbre pues el mensaje no llega con la intención que se desea transmitir. Al respecto, es importante resaltar que la mayoría de los docentes se inclina a emitir mensajes con palabras sencillas, lo que garantiza un proceso comunicativo sin distorsión.

Tabla 28
Ítem 22. No acepto que mis estudiantes me hagan críticas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	1	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	3	60,0	60,0	80,0
	Muy en desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

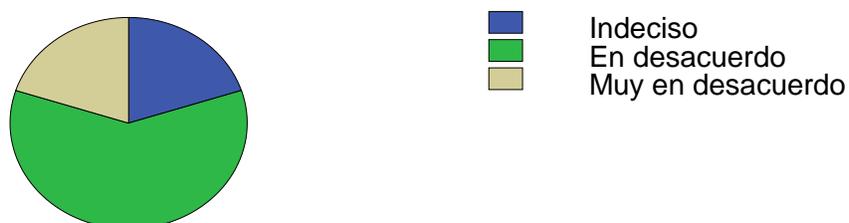


Figura 26. Criterio (Manejo de críticas.2)
Fuente: Montes (2016)

En este ítem, que plantea que el docente no acepta que sus estudiantes le hagan críticas, el 20% está indeciso, el 60% está en desacuerdo y un 20% muy en desacuerdo, es decir, que una mayoría representada por el 80% si acepta que sus estudiantes le hagan críticas, y ese es un aspecto muy importante para la mejora del ejercicio docente.

En referencia a lo anterior, Deci y Ryan (1992) (Citado por Camacho, 2006), señalan que aceptar críticas hace a las personas de sus propias limitaciones y de aceptar que son seres humanos capaces de cometer errores, que por sí mismos no los podemos ver o reconocer, de allí, la necesidad de tener una mente abierta a las críticas.

Según los resultados, la mayoría de los docentes se inclina a aceptar las críticas lo que se considera un factor muy importante, en vista de que demuestra que una persona con una mentalidad abierta dispuesta a crecer y eso es clave para la gerencia del aula y esta habilidad comunicativa refuerza y a la vez se relaciona directamente con la comunicación no verbal, ya que es importante decir y actuar coherentemente.

Tabla 29
Ítem 23. Puedo cometer errores en el aula de clases y aprender de ellos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	40,0
De acuerdo	3	60,0	60,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

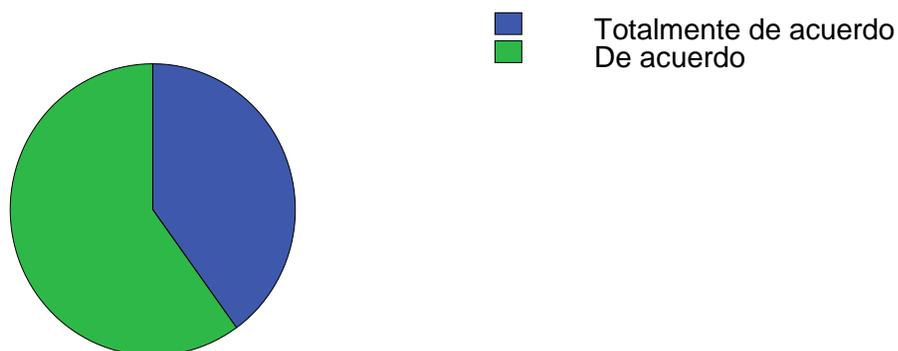


Figura 27. Criterio (Manejo de críticas.3)
Fuente: Montes (2016)

De acuerdo a este ítem, que señala que el docente puede cometer errores en el aula y aprender de ellos, un 40% está totalmente de acuerdo y un 60% está de acuerdo, lo que resulta en un 100% afirmando, que se pueden cometer errores en el aula y aprender de ellos, lo que reafirma nuevamente, una mentalidad abierta y de cambio en los docentes.

Deci y Ryan (1992) (Citado por Camacho, 2006), indican que en el manejo de críticas, estas mayormente se encontrarán en manos de la persona en sí misma, debido a que raramente otros se los dirán abiertamente, y es allí donde la persona debe estar consciente de los errores cometidos y tomarlos para aprender de ellos en el mejor sentido, y al estar una totalidad de los docentes inclinados a afirmar este aspecto, es también una fortaleza en el proceso comunicativo que se lleva en el aula, como parte de la gerencia en el aula.

Tabla 30

Ítem 24. Siempre al finalizar mis actividades académicas, les pido a mis estudiantes que me evalúen.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	4	80,0	80,0	80,0
	En desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
Total		5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

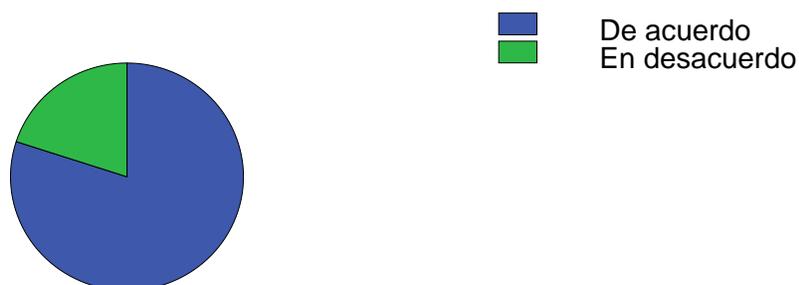


Figura 28. Criterio (Manejo de críticas.4)

Fuente: Montes (2016)

Para este ítem, que aborda el proceso de evaluación del docente al finalizar las clases, un 80% está de acuerdo y un 20% está en desacuerdo, teniendo así una mayoría del 80% de los docentes inclinados a afirmar que al finalizar las actividades académicas busca la evaluación de sus estudiantes, lo que se traduce en otro aspecto positivo como habilidad comunicativa.

En esta óptica (Ob.cit, 2006), indica que obtener una evaluación del desempeño laboral, lleva a descifrar cómo ha sido el desempeño nuestro desde muchas dimensiones, y es muy oportuno ampliar los criterios de evaluación o bien dejarlos abiertos, para así tener mayor información, lo importante es reconocer los resultados y poner en prácticas sus respectivos ajustes, para así lograr cambios realmente significativos. Uno de los aspectos más difíciles es ser sometidos a evaluación cuando se es docente, por una parte estudiantes ansiosos de medir de forma objetiva o subjetiva y por otra parte, un docente que se encuentra a la expectativa, pero el solo hecho de un docente intentarlo es un indicio del proceso de cambio constante que asume en compromiso.

Tabla 31
Análisis descriptivo de la Dimensión (Habilidades comunicacionales)

Indicadores	Nro. ítem	% Asertivo	% No asertivo
Empatía	19	100%	0%
Claridad	20	40%	60%
Manejo de críticas	21,22,23,24	85%	15%
Total		75%	25%

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

Dimensión (Habilidades)



Figura 29. Dimensión (Habilidades comunicacionales)

Fuente: Montes (2016)

En referencia a los promedios descriptivos de la dimensión habilidades comunicacionales, un 75% de los docentes responde de manera asertiva y un 25% de forma no asertiva, lo que señala que los indicadores referidos a esta dimensión, se encuentran con una marcada mayoría enfoca en el reconocimiento de los elementos presentes en la dimensión habilidades comunicacionales.

Desde este parámetro, Goleman (2002) (Citado por Camacho, 2006) indica que las habilidades en el proceso de comunicación son fundamentales en cualquier espacio que interactúe una persona, eso le permite estabilidad en las relaciones sociales y personales, y en el ámbito educativo no es diferente, por ello, el docente debe transmitir un gran nivel de empatía, claridad y buen manejo de críticas, reflejando así una gran capacidad de crecimiento. De acuerdo a estos resultados la mayoría de los docentes, afirman aplicar elementos presentes en las habilidades comunicacionales del docente y además, se deduce una mente abierta al cambio y al crecimiento, por tanto, es evidente un clima favorable para generar acciones formativas dirigidas a reforzar el proceso de comunicación en el aula.

Tabla 32

Ítem 25. Al planificar mis actividades académicas pocas veces lo someto a consulta con mis estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	1	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	3	60,0	60,0	80,0
	Muy en desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

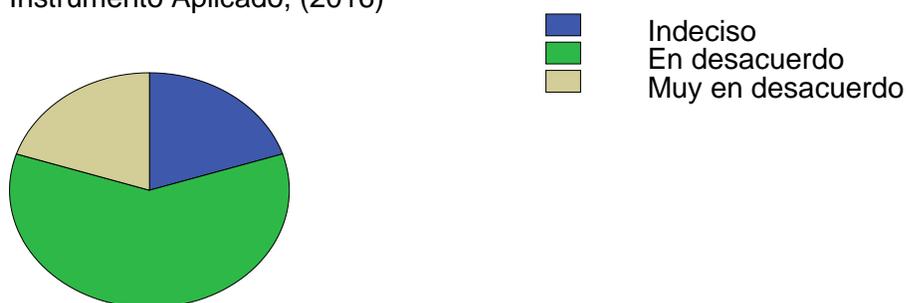


Figura 30. Criterio (Establecer metas)

Fuente: Montes (2016)

En referencia a este ítem, que plantea si el docente al planificar sus actividades, pocas veces lo somete a consulta con sus estudiantes, un 20% está indeciso, un 60% en desacuerdo y un 20% muy en desacuerdo, lo que evidencia que una mayoría representada por el 80% afirma que mayormente somete a consulta su planificación con sus estudiantes.

En esta perspectiva, Terry y Franklin (2007) (Citado por Camacho, 2006) establecen que una de las funciones del gerente es la planeación en donde se establecen los objetivos y los planes de acción a seguir, cuando el gerente asume este rol debe considerar a todos los involucrados y consensuar las diversas opiniones, con el fin de lograr mayor sentido de pertinencia y consideración.

De allí, los docentes al responder en su mayoría inclinados a someter a consulta su planificación, queda demostrado como si asume este rol que se involucra con las funciones del gerente, por ello, la necesidad de ampliar habilidades comunicacionales que permitan optimizar dicha función.

Tabla 33

Ítem 26. Las estrategias académicas se adecuan a los intereses de cada grupo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

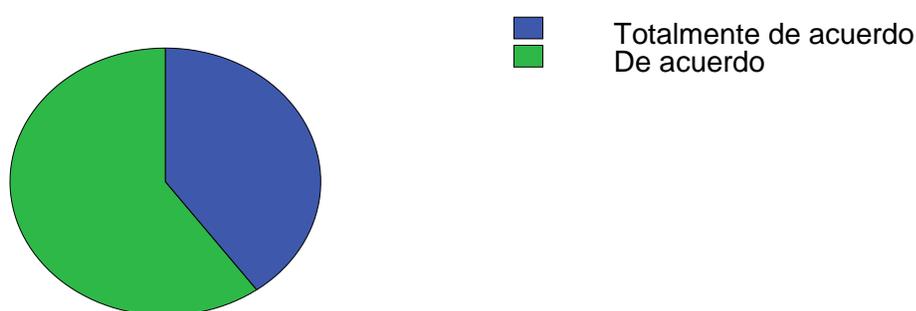


Figura 31. Criterio (Estrategias)

Fuente: Montes (2016)

En la tabla 32, que se refiere a si las estrategias académicas que aplican los docentes, se adecuan a los intereses de cada grupo, un 40% está totalmente de acuerdo y un 60% está de acuerdo, lo que señala que una totalidad del 100% se inclina a afirmar que las estrategias académicas deben adecuarse a los intereses de cada grupo.

En este sentido, de acuerdo a (Ob.cit, 2006) siempre es necesario planificar en base a la realidad, es decir, que la planificación debe ser flexible, dinámica y objetiva, por ello, ha de justarse a las necesidades, intereses y requerimientos del entorno. Al respecto, se obtiene que los docentes nuevamente, ejecutan actividades que se involucran en las funciones gerenciales.

Tabla 34
Análisis descriptivo de la Dimensión (Planeación)

Indicadores	Nro. Ítem	% Asertivo	% No asertivo
Establecer metas	25	80%	20%
Estrategias	26	100%	0%
Total		90%	10%

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

Dimensión (Planeación)



Figura 32. Dimensión (Planeación)
Fuente: Montes (2016)

En función a los promedios descriptivos de la dimensión planeación, un 90% de los docentes responde de manera asertiva y un 10% de forma no asertiva, lo que señala que los indicadores referidos a esta dimensión, se encuentran con una muy clara mayoría representada por el 90%, los cuales se inclinan en la ejecución de acciones positivas, referidas a los indicadores relacionados con la planeación.

Al respecto, Savasta (2011), indica que combinar habilidades de comunicación mejora los vínculos en el proceso gerencial, y si bien es cierto, estos criterios se relacionan directamente con el proceso de comunicación, lo cual es posible, si el docente proyecta estas competencias, de allí, que en el ejercicio docente, en la planeación debe existir un trabajo mancomunado, donde se conjuguen acuerdos, necesidades e intereses, para lograr mayor éxito en el alcance de los objetivos.

Por ello, estos resultados afirman que los docentes aplican acciones de manera positiva, donde el estudiante, es considerado como elemento clave en su proceso de enseñanza y aprendizaje, por tanto, no pierde valor fomentar charlas y talleres donde se maticen estos criterios.

Tabla 35

Ítem 27. El primer día de clases, comunico las responsabilidades y normas en el aula.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	2	40,0	40,0	60,0
	Indeciso	1	20,0	20,0	80,0
	En desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

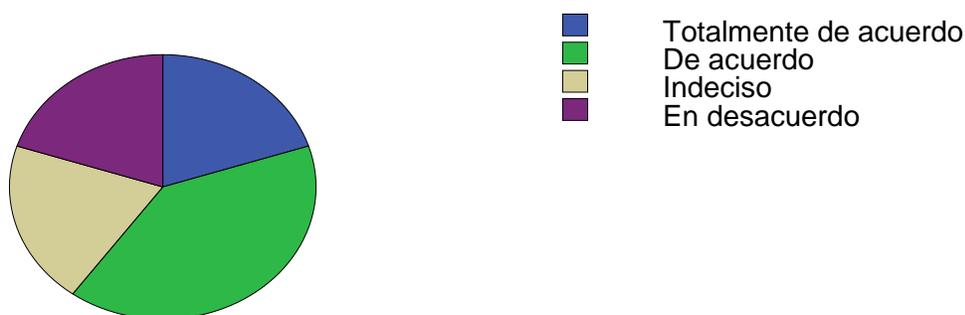


Figura 33. Criterio (Determinar responsabilidades)

Fuente: Montes (2016)

Con respecto, a la tabla 34 que plantea si el primer día de clases, el docente comunica las responsabilidades y normas en el aula, un 20% está totalmente de acuerdo, un 40% está de acuerdo, un 20% indeciso y un 20% en desacuerdo, lo que indica que un 60% se inclina en afirmar que en el primer día de clases comunica responsabilidades y normas en el aula.

Para Terry y Franklin (2007) (Citado por Camacho, 2006), dentro de las funciones gerenciales se encuentra la organización, en la cual se permite conocer al grupo, establecer las responsabilidades y normas a cumplir, ellos resaltan que en cualquier ámbito organizacional y laboral, un claro y oportuna establecimiento de responsabilidades y normas, evitan situaciones conflictivas a futuro. Este aspecto, es muy importante señalar que debe ser tomado en el aula tanto para el docente como para el estudiante, ya que, entra en juego, la coherencia entre lo que se comunica y se hace.

Tabla 36

Ítem 28. Les ofrezco confianza a mis estudiantes para la escogencia y formación de relaciones grupales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	2	40,0	40,0	60,0
	En desacuerdo	1	20,0	20,0	80,0
	Muy en desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

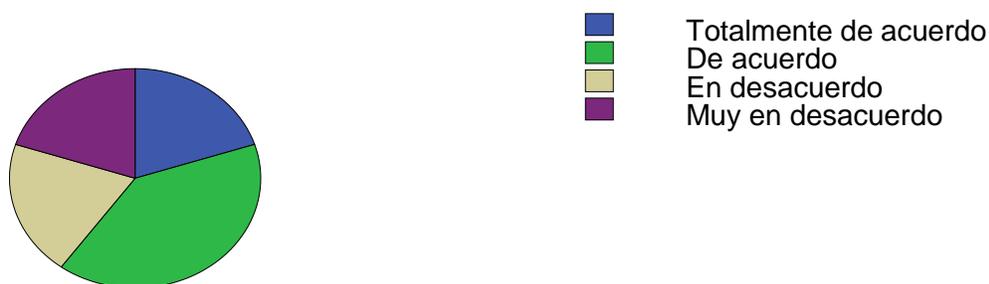


Figura 34. Criterio (Formar relaciones grupales)
 Fuente: Montes (2016)

De acuerdo a la tabla 35, referida a si el docente les ofrece confianza a los estudiantes para la escogencia y formación de relaciones grupales, un 20% está totalmente de acuerdo, un 40% está de acuerdo, un 20% en desacuerdo, y un 20% muy en desacuerdo, lo que señala una mayoría representada por el 60% que afirma ofrecerle confianza a sus estudiantes a la hora de escoger grupos.

Así mismo, (Ob.cit, 2006), señala este aspecto dentro de la organización y explica que pese a que es importante que todo el grupo se involucre, mayormente es preferible dejar este aspecto de forma libre en cuanto a la escogencia y bien claro en cuanto al número que conformará cada grupo de trabajo. Esto suele evitar incomodidades y mayor eficacia en los resultados, sin embargo, es ideal que dentro de las actividades alguna sea para la integración de todos los involucrados con el fin de lograr la cohesión grupal en cierto punto.

Tabla 37
Análisis descriptivo de la Dimensión (Organización)

Indicadores	Nro. Ítem	% Asertivo	% No asertivo
Responsabilidades	27	60%	40%
Relaciones grupales	28	60%	40%
Total		60%	40%

Fuente: Montes, (2016)

Dimensión (Organización)



Figura 35. Dimensión (Organización)
Fuente: Montes (2016)

Los promedios descriptivos de la dimensión organización, un 60% de los docentes responde de manera asertiva y un 40% de forma no asertiva, lo que señala que los indicadores referidos a esta dimensión, se encuentran con una mayoría representada por el 60%, los cuales se inclinan en la ejecución de acciones positivas, referidas a los indicadores relacionados con la organización.

De esta manera, Corredor (2007) plantea que dentro de los esquemas de la organización es importante, establecer responsabilidades y las relaciones grupales, ejerciendo un papel de liderazgo, capaz de mantener un clima idóneo para alcanzar, las metas trazadas, así, el papel que ejecuta el docente es determinante, ya que de allí, los estudiantes mantienen mayor claridad con las actividades académicas en curso.

Cabe señalar, que en el proceso que respecta a la gerencia del aula, es necesario no sólo cumplir el papel de organizador, sino de comunicador también, ya que, ambos elementos deben conjugarse para así, mantener un clima favorable en esta fase y en las siguientes.

Tabla 38
Ítem 29. Observo y escucho con atención a mis estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	40,0
De acuerdo	3	60,0	60,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

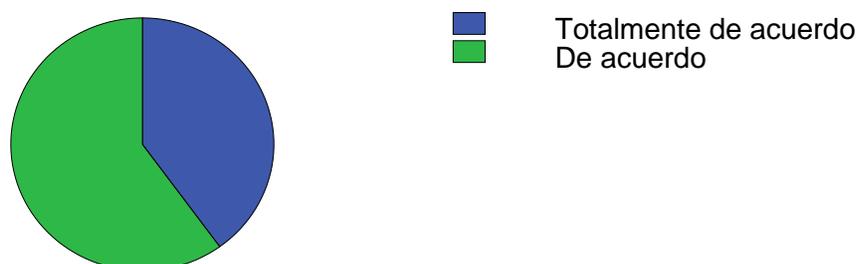


Figura 36. Criterio (Comunicación)
Fuente: Montes (2016)

En la tabla 37, que se refiere a si el docente observa y escucha con atención a sus estudiantes, un 40% está totalmente de acuerdo, mientras un 60% está de acuerdo, lo que deduce que un 100% se inclina en afirmar a que observa y escucha con atención a sus estudiantes, aspecto de suma importancia en el proceso de comunicación.

Bajo esta consideración, Peterson y Plowman (1974) indican que se hace necesaria la buena comunicación para lograr cumplir la función gerencial de la dirección, de allí, que el docente debe ejercer este papel para lograr un proceso comunicativo sin barreras y presto a las diversas situaciones que se presenten en el aula de clases. Por tanto, los docentes al inclinarse en su totalidad a afirmar este planteamiento, se obtiene que se encuentra otra de las funciones gerenciales en su ejercicio en el aula de clases, coadyuvando al proceso comunicacional del mismo.

Tabla 39
Ítem 30. Aliento a los estudiantes a lograr las metas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	1	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	4	80,0	80,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

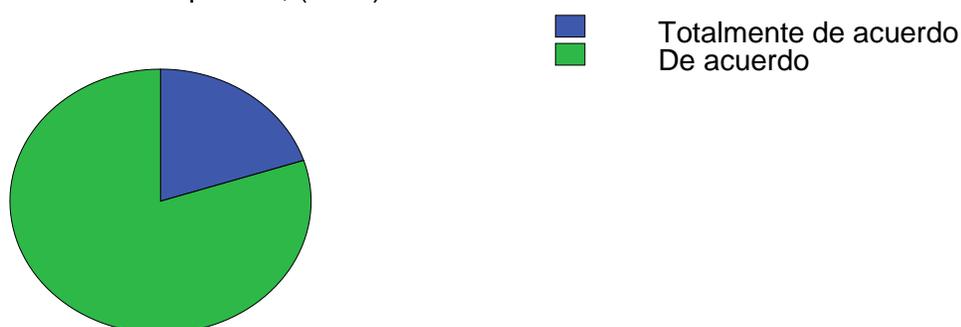


Figura 37. Criterio (Liderazgo)
Fuente: Montes (2016)

Con respecto a la tabla 38, referida a si el docente alienta a sus estudiantes a lograr las metas, un 20% está totalmente de acuerdo, mientras un 80% está de acuerdo, lo que resulta que un 100% señala que alienta a sus estudiantes a lograr las metas, lo que es elemental a la hora del docente cumplir sus funciones gerenciales en el aula de clases.

Así, Peterson y Plowman (1974) afirman que en la dirección, el gerente asume un papel de orientador hacia el logro de metas y objetivos, por tanto, el docente al cumplir este papel ejerce una función que conduce además a crear un clima comunicacional óptimo donde los estudiantes reciben información y pueden aportar dudas.

El resultado, demuestra que esta función gerencial se aplica también en el aula de clases, por tanto, al docente desarrollarla de modo positivo, ejerce un liderazgo significativo en los estudiantes, abriendo un abanico de posibilidades en el proceso comunicativo.

Tabla 40

Ítem 31. Cuando hay conflicto entre los estudiantes en el aula, prefiero no involucrarme.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	2	40,0	40,0	80,0
	Muy en desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

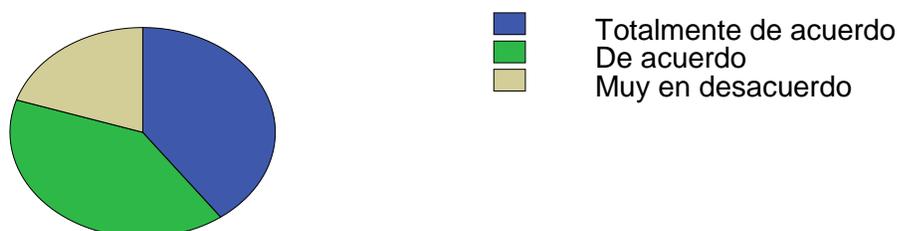


Figura 38. Criterio (Manejo de conflictos)
Fuente: Montes (2016)

En la tabla 39, que plantea si el docente al encontrarse con un conflicto entre los estudiantes en el aula de clases, prefiere no involucrarse, un 40% está totalmente de acuerdo, un 40% está de acuerdo y un 20% muy en desacuerdo, connotando una clara mayoría del 80% que afirma preferir no involucrarse de encontrarse un conflicto entre los estudiantes en el aula de clases.

En este orden de ideas, Peterson y Plowman (1974) indican que dentro de las funciones que se ejercen en la dirección se encuentra la capacidad del manejo de conflictos como parámetro necesario dentro del liderazgo que ejerce el docente en el aula clase, dado que su orientación en la resolución resulta objetiva y puede lograr calmar el clima comunicativo no acorde para lograr alcanzar los objetivos en el proceso académico. De acuerdo, a los resultados la mayoría de los docentes prefiere no involucrarse lo que muestra una debilidad en torno al cumplimiento de las funciones gerenciales en el aula enfocada en la dirección.

Tabla 41
Análisis descriptivo de la Dimensión (Dirección)

Indicadores	Nro. Ítem	% Asertivo	% No asertivo
Comunicación	29	100%	0%
Liderazgo	30	100%	0%
Manejo de conflictos	31	80%	20%
Total		93%	7%

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

Dimensión (Dirección)



Figura 39. Dimensión (Dirección)
Fuente: Montes (2016)

En los promedios descriptivos de la dimensión dirección, un 93% de los docentes responde de manera asertiva y un 7% de forma no asertiva, lo que señala que los indicadores referidos a esta dimensión, se encuentran con una evidente mayoría representada por el 93%, los cuales se inclinan en la ejecución de acciones positivas, referidas a los indicadores relacionados con la dirección.

Cabe señalar, que en esta etapa Peterson y Plowman (1974), indican que es el proceso donde el gerente debe emplear todas las herramientas referidas a la comunicación, liderazgo, manejo de conflictos, entre otros aspectos, por ello, el docente debe tener en cuenta los elementos presentes en el proceso de la comunicación, optimizando habilidades que le permitan un desempeño óptimo.

Bajo este señalamiento, los docentes respondieron afirmativamente, eso resalta nuevamente su posición abierta y adaptativa como competencia necesaria en la adquisición de herramientas que coadyuven en el desenvolvimiento que refleja en el aula de clases.

Tabla 42

Ítem 32. Comparo que el desarrollo de las actividades académicas esté de acuerdo a lo planeado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	2	40,0	40,0	40,0
De acuerdo	3	60,0	60,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

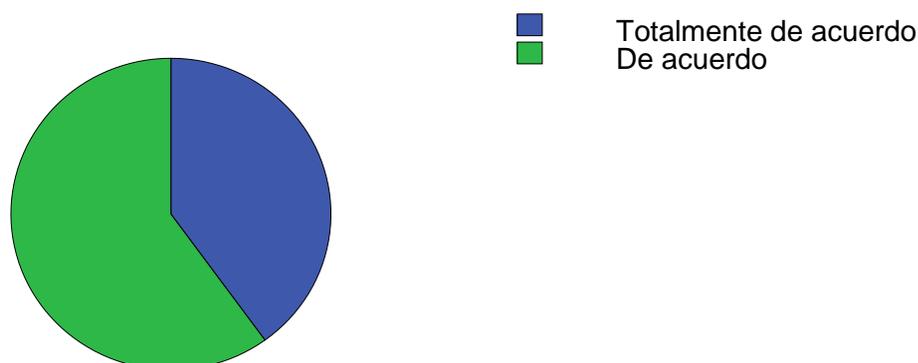


Figura 40. Criterio (Cumplimiento de lo planeado)

Fuente: Montes (2016)

En la tabla 41, referida a si el docente supervisa las actividades de sus estudiantes, para constatar el cumplimiento de lo planeado, un 40% está totalmente de acuerdo, mientras un 60% está de acuerdo, lo que da como resultado que un 100% de los docentes afirma supervisar las actividades y constatarla de acuerdo a lo planeado.

Según Terry y Franklin (2007) (Citado por Camacho, 2006), en la función del control se debe hacer un seguimiento para que lo planeado se cumpla con propiedad, en ella se debe comparar el proceso de las actividades con lo planificado, esto permitirá generar sobre la marcha hasta qué punto se ha logrado el cumplimiento de objetivos. La totalidad de los docentes afirma realizar esta comparación, lo que resalta otro aspecto dentro de la gerencia en el aula, en pro al proceso de enseñanza y aprendizaje relacionado con la comunicación en esencia.

Tabla 43

Ítem 33. Aplico correctivos al observar que las actividades académicas no se cumplen según a lo establecido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	4	80,0	80,0	80,0
	En desacuerdo	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

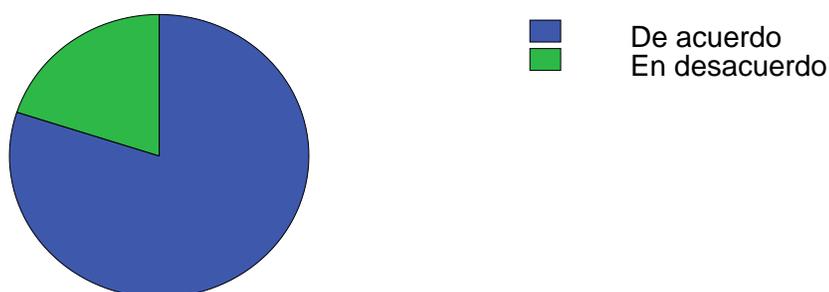


Figura 41. Criterio (Toma de decisiones)

Fuente: Montes (2016)

Con respecto a la tabla 42, que se enfoca en conocer si el docente aplica correctivos al observar que las actividades académicas no se cumplen de acuerdo a lo establecido, un 80% está de acuerdo, mientras un 20% está en desacuerdo, lo que denota una mayoría del 80% inclinada en afirmar que si aplica correctivos para conseguir el logro de los objetivos de acuerdo a lo establecido.

En función a lo señalado, Terry y Franklin (2007) señalan que dentro de la función gerencial el control además de darle seguimiento a lo planeado con el fin de que se le dé cumplimiento, también a partir de estos resultados toma decisiones enfocadas en correctivos, con el fin de perder el rumbo de los objetivos y metas trazados previamente.

Así la mayoría de los docentes, afirma que toma correctivos a la hora de observar que las actividades académicas no se cumplen de acuerdo a lo establecido, y eso es muestra de que el control es parte de la gerencia que ejerce el docente en el aula.

Tabla 44
Análisis descriptivo de la Dimensión (Control)

Indicadores	Nro. Ítem	% Asertivo	% No asertivo
Cumplimiento	32	100%	0%
Toma de decisiones	33	100%	0%
Total		100%	0%

Fuente: Instrumento Aplicado, (2016)

Dimensión (Control)



Figura 42. Dimensión (Control)
Fuente: Montes (2016)

En los promedios descriptivos de la dimensión control, un 100% de los docentes responde de manera asertiva, lo que señala que los indicadores referidos a esta dimensión, se encuentran con una evidente totalidad, los cuales se inclinan en la ejecución de acciones positivas, referidas a los indicadores relacionados con el control.

De acuerdo a este criterio Terry y Franklin (2007), destacan que cuando deja de existir el control a nivel de la gerencia, se pueden desviar los objetivos trazados inicialmente e incluso dirigir al fracaso, puesto que en esta etapa se permite constatar que las acciones se cumplan de acuerdo a lo planeado y de no ser así, este proceso permite tomar correctivos que permitan su logro.

En el ejercicio docente, este aspecto refleja un docente comprometido con la labor que ejerce, siendo el estudiante el primer beneficiario de tales acciones, en esta etapa, vuelve a incidir la comunicación eficaz, ya que de ella depende, que se tenga congruencia entre lo que expresan los estudiantes y la realidad, de allí, la necesidad de adquirir habilidades entorno a la comunicación no verbal.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Los conocimientos de los docentes en cuanto a la comunicación no verbal se encuentran en su mayoría con un alto grado de distorsión, en cuanto a la información que poseen.

Las habilidades comunicacionales que presentan los docentes enfocados en la empatía, claridad y manejo de críticas, es bastante asertiva, lo que es un aspecto de mucha importancia en la gerencia del aula.

Los docentes muestran en sus respuestas una mentalidad abierta al cambio y al crecimiento, lo que demuestra su disposición a la adquisición de habilidades comunicacionales, como parte de su ejercicio en el aula de clases.

Es notoria la asertividad y congruencia, en referencia a los aspectos entorno a la gerencia del aula, sin embargo, cabe señalar que al existir una debilidad en el manejo de la comunicación no verbal, se presenta una variable que no se está considerando en su máxima expresión.

La comunicación no verbal resulta de gran importancia en la gerencia del aula, debido a que se involucra en todos los procesos gerenciales y con su manejo se puede lograr un clima favorable que persiga el logro de los objetivos.

Recomendaciones

Generar actividades académicas formativas entorno a la comunicación no verbal, como herramienta importante en la gerencia del aula que desarrolla el docente.

Promocionar la adquisición de habilidades comunicacionales como énfasis de una excelente trayectoria institucional, no sólo, enfocada en el aula de clases, sino, que se encuentre dirigida a todos los actores que la componen.

Planificar charlas que fomenten de manera global el proceso comunicacional, aprovechando la disposición abierta al crecimiento personal y profesional que proyectan los docentes.

Implementar investigaciones que se encuentren dirigidas a constatar estos resultados bajo el criterio de los estudiantes, como énfasis y contraste, entre lo que afirma el docente y percibe el estudiante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilarte, I, Calcurián, I y Ramírez, Y. (2010). **Comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes**. Trabajo de Grado. Universidad Central de Venezuela. Núcleo Barcelona.
- Arias, A. (2004). **Como elaborar trabajos de investigación**. Prentice Hall Hispanoamericana. México
- Ayón, P. (2006). **Importancia de la comunicación en las organizaciones, un sistema de comunicación eficiente y un experto en comunicación que lo administre**. Disponible en: http://genesis.uag.mx/revistas/escholarum/articulos/negocios/organizacion_al.cfm [Consultado: 2014, Agosto 25]
- Balestrini, M. (2006). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación**. 7ma. Ed. Consultores Asociados BL. Caracas – Venezuela.
- Betancourt, S (1989). **Principios Fundamentales de la Administración de Empresas**. LIMUSA. México.
- Bisquerra, R. (1998). **Métodos de investigación educativa**. Barcelona: CEAC
- Camacho, M (2006). **El enfoque Humanista en la Gerencia**. Ediciones de la Universidad Ezequiel Zamora. Feduez. Barinas Edo Barinas.
- Castellanos, E. (2006) **gerencia de aula y estrategias de aprendizaje**. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos55/gerencia-de-aula/gerencia-de-aula.shtml> [consultado: junio, 29, 2008]
- Chirinos, E (2004). **Liderazgo y Creatividad**. CANDIDUS. 4(27-29), 111.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial Nº 5453** (Extraordinaria) Marzo 24, 2000.
- Corredor, J (2007). **La Planificación. Nuevos enfoques y Proposiciones para su aplicación en el siglo XXI**. Vadell Hermanos. Venezuela.
- Criollo, M. (2013). **Gestión Pedagógica en el Aula: “Clima social escolar, desde la percepción de estudiantes y profesores del séptimo año de educación básica en los centros educativos ciudad de Gualaceo y Remigio Austidillo, cantón Gualaceo Provincia del Azuay”**. Ecuador

- Donnelly, J. y otros (2000). **La Nueva Dirección de Empresas**. Colombia: Mc Graw Hill.
- Duart, J. (2007). **La Universidad y su Contexto en un Mundo Global**. [Revista en Línea], Vol. 4 n° 2. Disponible en: <http://www.uoc.edu/rusc/4/2/esp/editorial.html> [Consultado: 2014, Agosto 19]
- EGA FUTURA (2013). **Seis secretos para gerenciar tu empresa en tiempos de crisis**. [En línea]. EGA Futura. Disponible: <http://www.egafutura.com/seis-secretos-gerenciar-tiempos-crisis> [Consulta: 07 Febrero de 2014]
- Fontanilla, M (2012). **La violencia lingüística en el aula**. [Disponible en: <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/14637/6/mfontanillaTFC0612memoria.pdf>] (Consultado: Mayo 2014)
- Frei, B (Marzo, 2004). **Educar ¿Para qué?** CANDIDUS. 4(27-29), 78.
- Garduño, L (1999). **Hacia un modelo de evaluación de la calidad de instituciones de educación superior**. Revista Iberoamericana de Educación. Número 21 (Septiembre – Diciembre, 1999).
- Hurtado y Toro (2001). **Paradigma y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio**. Caracas: Episteme.
- Hurtado, J. (2006). **El proyecto de Investigación**. 4ta Edición. Caracas: Sypal.
- Monje, C. (2011). **Metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica**. [En línea] Disponible en: <https://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo+-+Gu%C3%ADa+did%C3%A1ctica+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.pdf> [Consultado: 2015, Septiembre 25]
- Mariscal, S. (2008). **Psicología del Desarrollo**. McGraw-Hill. España.
- Marcuello, A. (2014). **Habilidades de Comunicación: Técnicas para la Comunicación Eficaz**. [En línea] Disponible en: http://www.psicologia-online.com/monografias/5/comunicacion_eficaz.shtml [Consultado: 2014, Junio 18]
- Márquez, O. (2000). **El Proceso de Investigación en las Ciencias Sociales**. UNELLEZ. Barinas – Venezuela.

- Morales, J. (1999). **Psicología Social**. Capítulo 4: La Comunicación no verbal. Madrid. Mc. Graw Hill
- Moreno, T. (1992). **Sobre la Gestión Docente**. México: Trillas.
- Moody, A (2000). **El gerente como persona clave en la toma de decisiones**. Caracas. Kausel Editores.
- Olaso, M. (2012). **Comunicación Corporal en el escenario de la Organización escolar**. Trabajo de Grado en Maestría. Universidad Nacional de la Plata – Argentina.
- Parella y Martíns (2004). Metodología de la Investigación. Bogotá: Trillas.
- Párraga, E, Rojas, L y Arapé, E. (2008). **Comunicación y conflicto. El arte de la negociación**. Revista NEGOTIUM 10 (4) 2008; 17-35.
- Pease, A. (2006). **El Lenguaje del Cuerpo**. Paidós Ibérica, S.A. 19ª ed. Barcelona – España.
- Pérez, A. (2004). **Guía Metodológica para Anteproyectos de Investigación**. FEDUPEL. Caracas – Venezuela.
- Peterson y Plowman. (1974). **Organización y Dirección de Empresas**. Hispano – Americana. México.
- Pulido, C. (1992). **Instrumentos de Investigación Educativa**. Barquisimeto: CIDEG, C.A.
- Ramírez, T. (1993). **Cómo hacer un proyecto de investigación**. Editorial Carhel, C.A. Caracas – Venezuela.
- Riso, W. (2009). **Entrenamiento Asertivo. Aspectos conceptuales, evaluativos y de intervención**. Medellín: Rayuela
- Rivero, M (2012). **El Docente es un Gerente en el Aula**. [En línea]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/economia-2/el-docente-es-un-gerente-en-el-aula.htm> [Consultado: 2014, Julio 20]
- Ruiz, J. (2004). **Gerencia para la Calidad en el Aula**. Caracas: Biosfera.
- Salazar (2003), **Desempeño gerencial del directivo y su vinculación con la cultura organizacional en la Unidad Educativa “Las Delicias” de Barquisimeto, Estado Lara**. Trabajo de grado no publicado. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Instituto Pedagógico de Barquisimeto. Barquisimeto.

- Savasta, M. (2011). **Estrategias Gerenciales para el logro de una comunicación asertiva en la educación**. Trabajo de Grado publicado. Universidad Nacional de la Fuerza Armada. Caracas – Venezuela.
- Serrano, M (2013). **La Comunicación Asertiva del Director en el Manejo de Conflictos Laborales**. Trabajo de Grado. Universidad Santa María del Estado Zulia.
- Tapia, J. (2007). **Introducción al análisis de datos con SPSS para Windows**. 2da Edición. UNELLEZ. Barinas – Venezuela.
- Terry y Franklin (2007). **Principios de Administración**. CECSA. Vigésima Tercera Edición. Continental S.A. México.
- Thompson, I. (2008). **Definición de Comunicación**. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html> [Consultado: 2014, Junio 20]
- Tobón, S. (2006). **Basado en Competencias. Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica**. 2da Edición. ECOE. Colombia
- UNELLEZ (1993). **Reglamento de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”**. Gaceta Oficial Nro. 35.198, bajo decreto Nro.2884.
- Valle, R. (2003). **Gestión Estratégica de Recursos Humanos**. Madrid: Anaya.

ANEXO (A)
INSTRUMENTO APLICADO



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
COORDINACIÓN ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO VPDS
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MENCIÓN: DOCENCIA UNIVERSITARIA**

ESTIMADO DOCENTE:

Tengo el agrado de dirigirme a usted en la oportunidad de hacerle llegar anexo a la presente un cuestionario, el cual tiene como finalidad obtener resultados para el trabajo de grado titulado: **COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LA GERENCIA DEL AULA**, como requisito de la Universidad para optar al Título de Magíster en Ciencias de la Educación Mención Docencia Universitaria.

La información que usted suministre, será absolutamente confidencial, de allí que se le agradece su veracidad en cada una de las respuestas.

Muchas gracias, por su colaboración.

LCDA. Eliana Montes

INSTRUCCIONES

Estimado profesor, se agradece leer detenidamente cada uno de los planteamientos que se le presentan en adelante, cada uno de ellos cuenta con cinco (5) alternativas, de las cuales se le agradece marcar con una (X), una sola opción a la vez. Se le pide contestar un planteamiento a la vez de manera secuencial desde la uno (1) hasta la número treinta y tres (33) y en lo posible se agradece responder la totalidad del cuestionario con la finalidad de obtener datos completos.

ÍTEM	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1. El tono de voz que empleo en el aula de clases con mis estudiantes forma parte de la comunicación no verbal.					
2. El ritmo con el que se habla en el aula de clases, no es tan importante en la comunicación.					
3. El volumen de la voz que uso siempre en el aula de clases no varía.					
4. Los silencios emitidos durante una actividad académica con mis estudiantes, se pueden expresar tanto de manera positiva como negativa.					
5. El timbre de nuestra voz permite que nuestros estudiantes nos diferencien unos de otros.					
6. Cuando sonrío en el aula no me gusta que se vean mis dientes.					
7. La mirada de mis estudiantes determina si se me escucha con atención.					
8. Al sentarme en el aula de clases no me gusta hacerlo sin cruzar mis piernas.					
9. Al hablarle a mis estudiantes es muy importante señalar las palmas hacia arriba.					
10. Al dirigirme a mis estudiantes es común emplear mis manos en ojiva.					
11. Respetar el espacio vital de mis estudiantes no es tan importante.					
12. La distancia personal se puede emplear con mis estudiantes.					
13. La cultura de cada uno de mis estudiantes, influye en el espacio personal que emplean.					

ÍTEM	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
14. No respetar el espacio vital de mis estudiantes puede ser una señal de agresión para ellos.					
15. El estilo personal de nuestro aspecto en privado, ha de ser el mismo que nuestro estilo en el aula de clases.					
16. No encajar en un aula de clases como docente por el aspecto personal, puede causar inseguridad en sí mismo.					
17. Nuestro aspecto exterior en el aula de clases no aporta nada a la comunicación.					
18. La imagen personal que mostramos en el aula de clases se refiere exclusivamente a cómo nos vestimos.					
19. Es necesario siempre escuchar las opiniones de los estudiantes.					
20. Al comunicarme con mis estudiantes, muchas veces siento que no me hago entender.					
21. Prefiero emitir un mensaje hacia mis estudiantes con palabras sencillas.					
22. No acepto que mis estudiantes me hagan críticas.					
23. Puedo cometer errores en el aula de clases y aprender de ellos.					
24. Siempre al finalizar mis actividades académicas, les pido a mis estudiantes que me evalúen.					
25. Al planificar mis actividades académicas, pocas veces lo someto a consulta con mis estudiantes.					
26. Las estrategias académicas se adecuan a los intereses de cada grupo.					
27. El primer día de clases, comunico las responsabilidades y normas en el aula.					
28. Les ofrezco confianza a mis estudiantes para la escogencia y formación de relaciones grupales.					
29. Observo y escucho con atención a mis estudiantes.					
30. Aliento a los estudiantes a lograr las metas.					

31. Cuando hay conflicto entre los estudiantes en el aula, prefiero no involucrarme.					
32. Comparo que el desarrollo de las actividades académicas esté de acuerdo a lo planeado.					
33. Aplico correctivos al observar que las actividades académicas no se cumplen según lo establecido.					

ANEXO (B)
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
COORDINACIÓN ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO VPDS
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MENCIÓN: DOCENCIA UNIVERSITARIA
BARINAS ESTADO BARINAS**

FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Profesor (a):

Me dirijo a usted en razón de solicitar su valiosa colaboración con respecto a efectuar el proceso de validación del cuestionario a ser aplicada en el Trabajo Especial de Grado título: **COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LA GERENCIA DEL AULA**, como requisito de la Universidad para optar al Título de Magíster en Ciencias de la Educación, Mención Docencia Universitaria.

Para llevar a cabo referido proceso se le suministrarán los objetivos de la investigación, la operacionalización de variables, formato de validación y modelo de cuestionario.

A tal efecto se le recomienda efectuar la validación de los criterios de:

Claridad de redacción.

Congruencia relacionada a los objetivos de la investigación.

Pertinencia con los indicadores.

De antemano le agradezco su colaboración.

La Autora

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Nombres y Apellidos: CARLOS MANUEL VILLALBA NÚÑEZ

Profesión: DOCENTE UNIVERSITARIO UNELLEZ

Aspectos a considerar para la validación del instrumento:

Claridad: Redacción y precisión de los ítems.

Congruencia: Lógica interna del ítem con relación de los objetivos de investigación.

Pertinencia: La relación que guarda cada ítem con el indicador.

Ítems	Claridad		Congruencia		Pertinencia		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
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	✓		✓		✓		
27	✓		✓		✓		
28	✓		✓		✓		
29	✓		✓		✓		
30	✓		✓		✓		
31	✓		✓		✓		
32	✓		✓		✓		
33	✓		✓		✓		

¿Considera que debe eliminarse algún ítem? Si No

¿Considera que debe incorporarse algunos ítems? Si No

Si es Si por favor redáctelo a continuación _____

FIRMA:

CARLOS RIVERA

C.I.

14.434.676