



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN
EDUCACIÓN**



**COMUNICACIÓN DE LOS GERENTES DE AULA EN EL LICEO
NACIONAL BOLIVARIANO “ROLANDO VÁSQUEZ”, MUNICIPIO
PAO, DEL ESTADO COJEDES**

AUTORA: Licda. Saray Bolívar

C.I. N°: 18.849.631

TUTOR: Dr. Orlando Castro

Valencia, abril de 2013



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN
EDUCACIÓN**



**COMUNICACIÓN DE LOS GERENTES DE AULA EN EL LICEO
NACIONAL BOLIVARIANO “ROLANDO VÁSQUEZ”, MUNICIPIO
PAO, DEL ESTADO COJEDES**

**Trabajo de Grado Presentando ante la Dirección de Postgrado de la Facultad
de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo para Optar al
Título de Magíster en Gerencia Avanzada en Educación**

AUTOR: Licda. Saray Bolívar

C.I. N°: 18.849.631

TUTOR: Dr. Orlando Castro

Valencia, abril de 2013



MAESTRIA



ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión Coordinadora del Programa de **Maestría en Gerencia Avanzada en Educación**, en uso de las atribuciones que le confiere al Artículo N° 44 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, hace constar que una vez evaluado el Proyecto de Trabajo de Grado titulado **COMUNICACIÓN DE LOS GERENTES DE AULA EN EL LICEO NACIONAL BOLIVARIANO "ROLANDO VÁSQUEZ" MUNICIPIO PAO DEL ESTADO COJEDES**, presentado por la participante **Saray Bolívar**, titular del cédula de identidad N° **18.849.631**, elaborado bajo la dirección del Tutor **Orlando Castro**, cédula de identidad N° **03.923.194**, considera que el mismo reúne los requisitos y, en consecuencia, es **APROBADO**.

En Valencia, a los nueve (09) días del mes de febrero de dos mil doce.

Por la Comisión Coordinadora de la Maestría en
Gerencia Avanzada en Educación

Por Lisbeth Castillo
Prof. Carmen O. Pérez
Coordinadora del Programa



Archivo Acta de Aprobación
Deylan 2012-02-09

... *La Universidad Efectiva*



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del trabajo de grado
título: COMUNICACIÓN DE LOS GERENTES DE AULA EN EL LICEO
NACIONAL BOLIVARIANO “ROLANDO VÁSQUEZ”, MUNICIPIO PAO,
DEL ESTADO COJEDES, presentado por la Licda. Saray Bolívar C.I. N°:
18.849.631 para optar al grado de Magister en Gerencia Avanzada en Educación;
consideramos que reúne los requisitos necesarios para ser considerado como:

Nombre	Apellido	C.I. N°	Firma
--------	----------	---------	-------



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN
EDUCACIÓN



ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por medio de la presente hago constar que he leído el proyecto de trabajo de grado, presentado por la ciudadana Lcda. José Manuel Bolívar Rojas, para optar al Grado de Magister en Gerencia Avanzada en Educación, cuyo título tentativo es: **COMUNICACIÓN DE LOS GERENTES DE AULA EN EL LICEO NACIONAL BOLIVARIANO “ROLANDO VÁSQUEZ”, MUNICIPIO PAO, DEL ESTADO COJEDES**, por lo cual acepto asesorar al estudiante, en calidad de tutor, durante la etapa de desarrollo hasta su presentación y evaluación por parte del jurado examinador.

En la ciudad de Valencia a los 29 días del mes de octubre de 2011

Dr. Orlando Castro

C.I. N° 3.923.194



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN
EDUCACIÓN**



APROBACIÓN DEL PROFESOR

Quien suscribe el Dr. Orlando Castro, venezolano y titular de la cédula de identidad V- 3.923.194 en mi carácter de profesor de la asignatura seminario I, II y II (Investigación y Trabajo Especial de Grado), hago constar que he leído el proyecto de grado, presentado por la ciudadana Saray Bolívar, **COMUNICACIÓN DE LOS GERENTES DE AULA EN EL LICEO NACIONAL BOLIVARIANO “ROLANDO VÁSQUEZ”, MUNICIPIO PAO, DEL ESTADO COJEDES** para optar al Grado de Magister en Gerencia Avanzada en Educación, cuyo título tentativo es:, considero que dicho trabajo reúne los requisitos suficientes para ser sometido a la revisión por parte del jurado examinador que se le designe.

En la ciudad de Valencia a los _____ días del mes de ____ de dos mil_____

Dr. Orlando Castro

C.I:3.923.194



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA/ESPECIALIZACIÓN/DOCTORADO



INFORME DE ACTIVIDADES

Participante: **SARAY BOLÍVAR** Titular de la Cédula de Identidad N° **18.849.631**; Tutor (a) **DR. ORLANDO CASTRO** Titular de la Cédula de Identidad N°: **3.923.194** Correo electrónico del participante: **saraybolivar86@hotmail.com**; Título tentativo del Trabajo: **COMUNICACIÓN DE LOS GERENTES DE AULA EN EL LICEO NACIONAL BOLIVARIANO “ROLANDO VÁSQUEZ”, MUNICIPIO PAO, DEL ESTADO COJEDES**

Línea de investigación: **Procesos Gerenciales**

SESIÓN	FECHA	HORA	ASUNTO TRATADO	OBSERVACIÓN
PRIMERA	19/02/2011	9:00 AM	Seleccionar el Tema	
SEGUNDA	02/04/2011	10:00 AM	Búsqueda Sustento Bibliográfico	
TERCERA	04/06/2011	2:00 PM	Inicio Capitulo N° I	
CUARTA	24/09/2011	1:00 PM	Inicio Capitulo N° II	
QUINTA	30/01/2012	2:00 PM	Inicio Capitulo N° III	
SEXTA	18/02/2012	2:00 PM	Entrega Capítulos I- II- III	Para Evaluación
SEPTIMA	26/07/2012	3:00 PM	Entrega Trabajo Grado	Para ser Evaluado

Título definitivo: **COMUNICACIÓN DE LOS GERENTES DE AULA EN EL LICEO NACIONAL BOLIVARIANO “ROLANDO VÁSQUEZ”, MUNICIPIO PAO, DEL ESTADO COJEDES**

Comentarios finales acerca de la investigación: _____

Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección del trabajo de Grado/Tesis Doctoral arriba mencionado (a).

Tutor (a)

C.I N°: 3.923.194

Participante

C.I: N° 18.849.631

DEDICATORIA

Primeramente a Dios, al Todopoderoso por darme la oportunidad de lograr nuevamente una meta en mi vida.

Doy gracias a mis padres por darme el privilegio de traerme a este mundo; por ellos soy lo que soy una mujer llena de sueños y con ganas de triunfar cada día más.

A mi familia por darme la fuerza y el apoyo incondicional cuando más lo necesité.

A mis amigos del Postgrado, porque día a día me dieron palabras de aliento que me impulsaron en este recorrido que Dios me permitió vivir.

A mi hermano bello José, porque siempre ha estado a mi lado, en las buenas y malas, dándome fuerzas para seguir luchando por mis sueños. Te amo;

A mis compañeras de trabajo Nohemí, Nidia, Malva, Neida, Dessiere Tibi, Ícela y José, en especial a mi amiga Alida Brizuela, quien fue una ayuda cuando más la necesité.

A todos gracias

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios primeramente por haberme dado los conocimientos necesarios para lograr que este proyecto en mi vida se hiciera realidad, con mi Dios todo lo puedo y sin él nada de esto se hubiera cumplido.

Agradecida con los seres que más amo en esta vida, mis padres, este triunfo es por ustedes ya que fueron y serán la inspiración de todos mis éxitos, aunque no estén físicamente yo sé que desde el Cielo están observando todos mis pasos.

A mi tutor, el Dr. Orlando Castro, gracias por ayudarme en el transcurrir de mi trabajo de grado. Mil Bendiciones en su vida y su familia.

A la Licenciada Arelis Falcón por ser mi amiga incondicional, noble firme, persistente, de mente amplia, de brazos tiernos para abrigar sueños, en este caso los míos.

A todas aquellas personas que de una u otra manera me ayudaron y apoyaron incondicionalmente para que este trabajo de grado se lograra.

ÍNDICE

	pp.
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
ÍNDICE.....	x
LISTA DE CUADROS.....	xii
LISTA DE GRÁFICOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	4
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Justificación.....	9
CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL	12
Antecedentes Relacionado con la Investigación.....	13
Fundamentación Teórica.....	17
Teoría Comunicación Humana de Watzlawick.....	17
Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo.....	27
Teoría Antiautoritarismo de Ferrer Guardia.....	36
Bases Legales.....	41
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	44
Tipo y Diseño de la Investigación.....	44
Población.....	46
Muestra.....	46
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	46
Validez del Instrumento.....	47
Confiabilidad del Instrumento.....	48

	pp.
CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	50
CAPÍTULO V CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN	62
Conclusión.....	62
Recomendación.....	64
BIBLIOGRAFÍA.....	66
ANEXOS.....	69

LISTA DE CUADROS

	pp.
1 Rango de confiabilidad.....	49
2 Variable: Comunicación. Dimensión: Social. Indicadores: Directa, indirecta, verbal, no verbal.....	51
3 Variable: Elementos de la comunicación. Dimensión: Proceso comunicacional. Indicadores: Emisor, mensaje, canal, receptor, barreras.....	55
4 Variable Función de la comunicación Dimensión: Educativa. Indicadores: Referencial, Expresiva, poética, conativa, metalingüística, sinergia.....	59

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico	pp.
1 Variable: Comunicación. Dimensión: Social. Indicadores: Directa, indirecta, verbal, no verbal.....	51
2 Variable: Elementos de la comunicación. Dimensión: Proceso comunicacional. Indicadores: Emisor, mensaje, canal, receptor, barreras.....	55
3 Variable Función de la comunicación Dimensión: Educativa. Indicadores: Referencial, Expresiva, poética, conativa, metalingüística, sinergia.....	59



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



COMUNICACIÓN DE LOS GERENTES DE AULA EN EL LICEO
NACIONAL BOLIVARIANO “ROLANDO VÁSQUEZ”, MUNICIPIO
PAO, DEL ESTADO COJEDES

Autora: Saray Bolívar
Tutor: Dr. Orlando Castro
Año 2012

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue analizar de la comunicación de los gerentes de aula hacia los estudiantes en el Liceo Nacional Bolivariano “Rolando Vásquez”, Municipio Pao, del estado Cojedes. La cual se sustenta en las teorías: Teoría de la Comunicación Humana de Watzlawick, (1981), Teoría de las Relaciones Humanas Elton Mayo, (1923) y, la Teoría Antiautoritarismo de Ferrer Guardia, (1979). Asimismo, el estudio se efectuó en una investigación de tipo de campo, de diseño no experimental, nivel descriptivo. La población la conformaron veintitrés gerentes de aula y doscientos cincuenta y cinco estudiantes de la mencionada institución educativa; para la muestra se tomó la no probabilística intencional para un total de veintitrés gerentes de aula. La técnica empleada fue la encuesta y su instrumento el cuestionario, el cual se aplicó a los docentes, en base a catorce ítems estructurados cronológicamente, con cinco alternativas en la escala tipo Lickert. Mientras que, la validez se realizó por el juicio de tres expertos y la confiabilidad a través de alfa de Cronbach. Se concluye que, el proceso de comunicación que se presenta entre los gerentes de aula y los estudiantes del liceo antes descrito, evidenció dificultades que requieren acciones que ayuden a eliminar las barreras que están presentes como son: el tono de voz, la inexpresividad de los docentes y estudiantes hacia sus interlocutores, la falta de empatía, inadecuada retroalimentación. Se recomienda emprender acciones para optimizar la comunicación a través de la motivación; entre los actores del ámbito educativo y optimizar el proceso de aprendizaje, por medio de una comunicación participativa y eficaz, así como diseñar e implantar talleres de capacitación docente potenciando las relaciones humanas y comunicativas.

Palabras Claves: Comunicación, gerente de aula, barreras comunicacionales

Línea de Investigación: Procesos Gerenciales

Área de Investigación: Desempeño Docente



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



COMMUNICATION FROM THE CLASSROOM MANAGERS IN LYCEUM
BOLIVARIANO "ROLANDO VASQUEZ", MUNICIPALITY PAO COJEDES
STATE

ABSTRACT

Author: Saray Bolívar
Tutor: Dr. Orlando Castro
Year: 2012

The aim of this study was to analyze the communication managers classroom to students in the Bolivarian National Lyceum "Rolando Vasquez," Municipio Pao, Cojedes state. Which is based on the theories: Human Communication Theory of Watzlawick, (1981), Human Relations Theory Elton Mayo (1923) and the anti-authoritarianism of Ferrer Guardia Theory (1979). Also, the study was conducted in a research field type, no experimental design, descriptive level. The population conformed twenty-three classroom managers and two hundred fifty-five students of the said school, for the sample was non-probabilistic for a total of twenty classroom managers. The technique used was the survey instrument and the questionnaire, which was applied to teachers, based on fourteen items structured chronologically, with five alternatives in Likert scale. While the validity of the trial was conducted by three experts and reliability through Cronbach's alpha. In conclusion, the communication process that occurs between classroom managers and lyceum students described above, showed difficulties that need action to help eliminate barriers are presented as are the voice, the blankness of teachers and students towards their partners, lack of empathy, inadequate feedback. Action is recommended to optimize communication through motivation among stakeholders in education and improve the learning process, through a participatory and effective communication, as well as design and implement teacher training workshops and promoting human relations communicative.

Keywords: Communication, classroom manager, communication barriers

Research line: management processes

Research area: teaching work

INTRODUCCIÓN

La comunicación es un elemento transformador de la sociedad, donde la equidad y atención son unos de sus pilares básicos, a través de ella se quiere formar ciudadanos, dotándolos de un equipaje moral, cívico y de autodesarrollo personal íntegro, con emociones afectivas armónicas, a la par de mejorar el nivel cultural y sobre todo, generar las competencias básicas que permitan a las personas integrarse de forma efectiva y dinámica al mundo laboral.

Asimismo, la comunicación es esencial en el ser humano, por lo que se infiere que es un proceso que se aplica a todas las fases de la administración, el cual genera motivación, cooperación, con el fin de optimizar la organización, la cual responde a patrones sociales, culturales geográficos, así como patrones propios del mismo, que se agrupan en una interacción lingüística, emocional corporal entre ellos, y el entorno.

Desde esta perspectiva, el proceso de aprendizaje se ha visto afectado por un conjunto de variables internas como el clima organizacional que exigen cambios significativos, específicamente en el proceso de la comunicación, donde la necesidad de responder con éxito a las demandas de una sociedad cada día más exigente y cambiante, han llevado a las organizaciones educativas a realizar grandes esfuerzos de mejoramiento hacia el logro de la calidad total, adoptando nuevos conceptos y esquemas teóricos válidos, orientados hacia la optimización del proceso de comunicación. En este sentido, lo que se ha convertido en un verdadero reto de los gerentes de aula, es la comunicación entre ellos y sus estudiantes; tomando en cuenta que se debe aprender cómo trabajar efectivamente en un proyecto de grupo, como intermediar para solucionar un problema, la toma de decisiones.

En consecuencia, es imprescindible que la comunicación en el marco de la gerencia de aula, sea un proceso abierto y amplio donde la información pertinente fluya hacia los distintos niveles de la organización y se consolide la participación de todos los actores de la organización educativa en la solución de los problemas. Uno de los aspectos más importante que un gerente de aula ha de conocer y manejar es su capacidad para comunicarse con eficiencia: transmitir e intercambiar ideas, informaciones y mensajes que se entiendan claramente para que sus subalternos comprendan exactamente lo que deben hacer en pro de los objetivos propuestos.

En atención a lo expresado, se hace necesario emprender un estudio cuyo objetivo fundamental es describir la comunicación de los gerente de aula del Liceo Nacional Bolivariano “Rolando Vásquez” Municipio Pao, del estado Cojedes. De tal manera que, en las condiciones actuales y en el contexto económico social extremadamente complejo que enfrenta la educación, se hace necesario reactivar la comunicación, efectiva, entre el gerente de aula y sus estudiantes, siendo ésta un elemento clave para el cambio de cultura y la creación y fortalecimiento de los valores sociales, familiares, entre otros, necesarios para dirigir a la institución hacia un desarrollo organizacional que eleve la calidad educativa, enfrentando así, a un proceso de globalización y competitividad.

Dentro de estos aspectos, las Teorías que sustenta la investigación son; la Comunicación Humana de Watzlawick, (1981); explica la coherencia entre lo que se pretende comunicar y lo que se comunica, entre lo implícito y lo explícito, donde la coherencia es generadora de una sinergia significativa, los mensajes apuntan a un mismo objetivo y se potencian mutuamente para alcanzarlos desde una comunicación efectiva.

Asimismo, la Teoría de las Relaciones Humanas Elton Mayo (1923), contempla que el gerente puede encaminar la administración, uniendo los esfuerzos a la consecución de los objetivos de la organización con miras a satisfacer a los

individuos que la integran. La Teoría Antiautoritarismo de Ferrer Guardia, (1979) en ella se procura la expresión de los sentimientos y pasiones del estudiante, dada su bondad natural, las normas que rigen la relación educativa se elaboran para salvaguardar la libertad de todos, por ello afectan al educador, al alumno y participación activa y efectiva en el proceso de aprendizaje.

La investigación ésta estructurada en cinco capítulos:

- El capítulo I se describe la contextualización y delimitación del problema, sus interrogantes, objetivo general y objetivos específicos y la justificación.

- Capítulo II muestra el marco teórico, en el cual se detalla los antecedentes relacionados con la temática en estudio, las teorías que la sustenta y el desarrollo de cada variable.

- Capítulo III, explica la metodología utilizada, el tipo y diseño de la investigación, población: muestra, validez y confiabilidad.

- Capítulo IV: se caracteriza por la representación ya análisis estadístico

- Capítulo V muestra el cuerpo de conclusiones y recomendaciones

- También se agrega la bibliografía y los anexos

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Como ciencias estrechamente ligadas, la psicología y la pedagogía se ocupan de estudiar el desarrollo individual como resultado de la interacción entre el escolar y el medio, centrándose en el desarrollo cognoscitivo y emotivo del niño y niña así como en los procesos de maduración y en la evaluación de su aprendizaje. Es así que, durante el proceso de enseñanza y aprendizaje el gerente de aula juega un papel muy importante, por cuanto él tiene la función de orientar y guiar a los educandos, a través de dicho proceso, siendo responsable de la formación de los escolares, a la vez que es un modelo a seguir.

De allí que, la comunicación que desarrollen dichos gerentes debe estar cónsona con las necesidades de los educandos y de todos los autores del ámbito educativo. Al respecto, Berlo (2002: 12), señala que, “La comunicación es la base de toda la vida social, de las relaciones que se establecen entre las personas”. La comunicación es el intercambio de información en la que se sustenta el desarrollo de la sociedad, por ende, de las interrelaciones entre los seres humanos. Por tanto, la comunicación juega un papel fundamental en el quehacer educativo, por ello debe contar con un trabajo cooperativo entre los docentes, éste último, una vez se incorpora a la comunidad profesional comienza el proceso de la transferencia de los conocimientos adquiridos en su formación inicial y el impulso de sus propios estilos lo conllevará a desarrollar estrategias acordes a las necesidades que surjan durante su praxis.

Desde esta perspectiva, los elementos que inciden en el Sistema Educativo Bolivariano (2007), como lo económico, político, social deben ser aprovechados por

las organizaciones educativas, para optimizar el proceso de enseñanza y aprendizaje donde la comunicación sería la amalgama entre cada uno de los actores que interactúan en el ámbito educativo, pero principalmente, entre docente-estudiante, por cuanto son ellos los que activan la dinámica educativa, para proyectar hacia el futuro la sociedad de la cual son protagonistas y constructores.

De lo antes expuesto se deduce que, en el escenario educativo el proceso de comunicación está lejos de ser el ideal, así lo refiere Sandoval (2009: 25) al señalar que en Venezuela los “...profesores ingresan al aula con una planificación inflexible, donde sólo ellos tienen el derecho hablar, terminan su jornada y salen sin verificar el resultado de su intervención, lo más lamentable es que no permiten a los alumnos expresarse”, por lo que, es necesario que los docentes orienten su praxis hacia el intercambio comunicacional entre ellos y sus estudiantes, paralelamente, a todas sus funciones un docente requiere de enseñar investigando compartiendo la tesis de que la calidad de la enseñanza no se alcanza de manera unilateral, sino que es indispensable que los estudiantes puedan expresar sus ideas, pensamientos y sentimientos para obtener conocimientos. De igual manera, explica que, los docentes de aula permanecen en una actitud de exponer los temas sin considerar las opiniones de sus estudiantes, lo que ha convertido a la educación en un acto mecánico que no satisface las necesidades, ni de la organización ni de los individuos que la conforman.

Cabe destacar que, la comunicación es la que se dirige a la satisfacción de un deseo primario: El de informar, esta se dirige a la razón, a la inteligencia humana. La otra necesidad es la de persuadir, lo que se refiere a los sentimientos y las emociones, por lo tanto, la comunicación consiste en cualquier respuesta específica por parte de una persona o un grupo determinado exprese o reciba, pues la tercera necesidad es la de recibir de manera eficiente y eficaz la información que se espera.

En este sentido, si bien el docente es el principal rector y motor de su desarrollo profesional, él solo no puede construir; requiere, por un lado, de

organizaciones educativas comprometidas con elevar la calidad de la educación, y por otro con buenos canales comunicacionales entre ellos y los directivos, siendo el principal canal, aquel que es construido entre estudiantes y familia. Entonces, el objetivo principal de la comunicación es establecer un vínculo entre la triada, escuela-familia-comunidad para luego promover aprendizajes significativos, pero no solamente hacia los escolares, sino también hacia quienes lo implementan, el aprendizaje parte del docente hacia los educandos y se redirige a él y los demás actores de la institución educativa.

Desde esta perspectiva, la educación es un sistema abierto y como tal es susceptible a influencias externas como la comunidad e interna, los docentes, directivos y estudiantes, que tiene la finalidad de lograr la socialización del individuo a partir de los intereses y valores de una sociedad, a través del vínculo de los distintos contextos, sociales y educativos; y de la comunicación produciéndose el intercambio de información desde dos niveles (a) espontáneo el que se produce por la interacción entre individuos sin que medie patrones establecidos, y (b) intencional, aquella comunicación donde está implícita la intencionalidad de una de las partes, siendo una de ellas docente-educandos.

Sin embargo, Ramírez (2008: 6) expresa que, en las Escuelas de Educación Básica del estado Portuguesa, el proceso de comunicación no es efectivo entre los directivos-docentes; y docentes-estudiantes, donde la comunicación se ha convertido en un símbolo de poder, de persuasión, un arma competitiva entre gerentes-maestros y de sumisión docentes-alumnos. Señala, la autora que, dentro de las escuelas, los gerentes de aulas exigen trabajos escritos, carteleras y exigen silencio durante las actividades en el aula.

En este sentido, los docentes consideran que el aprendizaje es sólo desde una sola dirección desde ellos hacia los estudiantes, sin considerar que es un proceso que requiere de bidireccionalidad, de igual manera las funciones administrativas están en

primer plano que las pedagógicas, incluso discurren que un aula donde reine el silencio, sin la participación espontánea, es aquella donde los educandos están aprendiendo. Lo que conlleva, a una clase donde los estudiantes asienten a todo lo que el docente les explica, sin participar espontáneamente y sin despejar las dudas que pudieran tener en un momento dado de la clases o materia que imparte el docente.

En consonancia con lo antes expuesto, en el Liceo Nacional Bolivariano “Rolando Vásquez”, Municipio Pao, estado Cojedes, no escapa de esta realidad, por cuanto se observa que dentro del aula los profesores se limitan a cumplir con la planificación sin considerar las opiniones de los estudiantes, prevaleciendo una comunicación unilateral.

Lo que trae como consecuencias que, la comunicación entre docentes y estudiantes se ve afectada, reflejándose en la interacciones entre ambos actores, los estudiantes se cohiben de expresarse ante el docente porque éste se dirige a ellos de manera despectiva elevando el tono de voz, asimismo, no se comunica con sus alumnos de manera afectiva fuera del aula; al momento que se dirigen al profesor para aclarar dudas alegando que está ocupado y que espere la clase. Otra consecuencia, es que al momento del consejo de profesores, éstos acotan que la problemática que se suscitan en el aula es sólo de los alumnos, son ellos quienes obstaculizan el correcto o normal desempeño de los procesos, tanto comunicacionales, como de enseñanza y aprendizaje, eximiéndose los docentes de culpas o intencionalidades. En atención a lo descrito, se desprenden las siguientes interrogantes.

¿Cómo es la comunicación entre gerentes de aula y estudiantes, en el Liceo Nacional Bolivariano “Rolando Vásquez”, Municipio Pao, del estado Cojedes?

¿Qué elementos del proceso comunicacional están presentes en la comunicación que emplean los gerentes de aulas hacia los estudiantes del Liceo Nacional Bolivariano “Rolando Vásquez”, Municipio Pao, del estado Cojedes?

¿Cuál es la función de la comunicación de los gerentes de aulas con los estudiantes en el Liceo Nacional Bolivariano “Rolando Vásquez”, Municipio Pao, del estado Cojedes?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Analizar la comunicación de los gerentes de aula y los estudiantes en el Liceo Nacional Bolivariano “Rolando Vásquez”, Municipio Pao, del estado Cojedes.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la comunicación que existe entre gerentes de aula y los estudiantes, en el Liceo Nacional Bolivariano “Rolando Vásquez”, Municipio Pao, del estado Cojedes.

- Determinar los elementos del proceso comunicacional que emplean los gerentes de aulas hacia los estudiantes del Liceo Nacional Bolivariano “Rolando Vásquez”, Municipio Pao, del estado Cojedes.

- Describir teóricamente la función de la comunicación, de los gerentes de aulas con los estudiantes.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La comunicación es la más básica y vital necesidad de los seres humanos, constituye un vehículo universal de intercambio entre los habitantes del planeta, es motor y expresión de la actividad social, traduce el pensamiento en actos, de allí que tenga incidencia en lo individual y en lo colectivo. El hombre está siempre dispuesto a comunicar de forma verbal o explícita, o de forma no verbal o no implícita. En este sentido, el acto comunicativo en una institución educativa debe adquirir un matiz formal y cumplir con determinados principios que aseguren que el mensaje no sea tergiversado o se desvirtúe durante el proceso, es por ello que debe estar permeado de claridad para transmitir el mensaje y ser comprendido por el receptor e integridad para mantener el respeto y la armonía dentro de las instituciones.

Desde esta perspectiva, en base al deber ser de la educación y en concordancia con las funciones del gerente de aula, el proceso de comunicación requiere de canales libres de barreras que incidan en la fluidez de dicha comunicación, por cuanto el gerente de aula como líder, es quien promueve y motiva al intercambio de información con la finalidad de optimizar el proceso de enseñanza y aprendizaje, y por ende, elevar a la calidad educativa.

Entonces, la importancia que tiene la existencia de una convivencia escolar armoniosa en el contexto educativo, para favorecer un proceso de enseñanza y aprendizaje de calidad en el Liceo Nacional Bolivariano “Rolando Vásquez”, Municipio Pao, del estado Cojedes, parte de una comunicación, ya que la misma es una actividad indispensable para alcanzar los objetivos organizacionales, la cual persigue dos propósitos fundamentales: la transmisión y recepción de información orientados hacia el logro motivacional que impulse la satisfacción de las necesidades, tanto de los docentes como de los estudiantes la comprensión necesaria al esfuerzo de las personas en el desarrollo de sus actividades, lo que conlleva a un ambiente de

trabajo en equipo y a mejorar el desempeño de cada uno de los involucrados en el proceso educativo.

De tal manera que, la comunicación es importante en la relación entre los gerentes de aula y los estudiantes, permitiendo el esclarecimiento y explicación de decisiones tomadas. Los gerentes guían y orientan personas y el arte de la gerencia tiene que estar orientado al máximo rendimiento de cada individuo. Esto se logra, lógicamente, con una comunicación efectiva, ya que esta se constituye en el medio ideal para tomar y ejecutar decisiones, para obtener información y corregir los procesos y procedimientos de acuerdo con la situación.

La comunicación se constituye así en un factor que incide directamente en la creación de un clima organizacional de trabajo donde reine la motivación, la confianza y la satisfacción de los involucrados. Su uso adecuado ayuda a que cada miembro de la organización tenga perfectamente delimitado su campo de acción y sepa lo que debe hacer en cada momento y, a la vez tenga la posibilidad de exponer las dificultades con que se encuentre en su tarea, así como el rendimiento obtenido.

En virtud de lo señalado, para lograr una eficaz comunicación se hace necesario la presencia de las relaciones humanas, pues ello permite la integración del recurso humano con las organización cubriendo los conflictos inevitables que se presentan, y los mecanismos diversos que deben ser utilizados para que los inconvenientes y controversias puedan ser canalizados a través de actividades directivas.

De lo antes expuesto, la presente investigación se analiza el proceso de comunicación de los gerentes de Aula del Liceo Nacional Bolivariano “Rolando Vásquez”, Municipio Pao, del estado Cojedes, lo que permite que distintos contextos, como son el institucional, pedagógico, personal y científico, se beneficien lo que redundará hacia una calidad y excelencia que optimice el rendimiento, tanto académico como conductual de los estudiantes.

- Aspecto institucional a través del análisis de la comunicación, por cuanto se aportarán constructos que permitan optimizar la comunicación identificando barreras que se necesitan eliminar, así generará el desarrollo de los recursos humanos, donde todos podrán ser partícipes de la toma de decisiones, integrando al cuerpo estudiantil a ser protagonistas de su propio aprendizaje.

- Aspecto pedagógico se busca caracterizar el proceso de comunicación entre los docentes y los estudiantes, con la finalidad de optimizar el aprendizaje de éstos últimos elevando así su rendimiento académico y mejorar la praxis de los gerentes de aula, siendo imprescindible estrategias que redirijan las actuaciones de los profesores hacia el concepto de una escuela para todos.

- Aspecto social se beneficiará a través del cambio de actitud de los docentes, por cuanto mejorarán significativamente la comunicación, abriendo canales que permitan el intercambio de información sin barreras que lo tergiversen, siendo este proceso comunicacional redirigido a la sociedad para garantizar la integración de jóvenes aptos para integrarse a la misma y generar beneficios económicos y valores firmes que conlleven a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas, por cuanto serán partícipes de la gestión de cambios y mejoras de la sociedad.

- Aspecto personal genera conocimientos a la investigadora acerca de cómo cambiar la comunicación con sus estudiantes y demás actores del ámbito educativo, así de eliminar las barreras comunicacionales lo que conduce a solucionar problemas académicos y de interacciones, por ende, de elevar la calidad educativa.

- Aspecto científico; proporciona las bases para futuros estudios que tengan analogía con la presente investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se presentan los antecedentes que sustentan la temática en estudio, tales como los antecedentes que tienen relación con la investigación, internacionales y nacionales, las bases teóricas, la fundamentación teórica y las bases legales; de igual modo, se presenta la tabla de especificaciones. Al respecto, Martins y Palella (2006:67) expresan que; “El marco teórico es el soporte principal del estudio. En él se amplía la descripción del problema, pues permite integrar la teoría con la investigación y establecer sus interrelaciones”, es el análisis de fuentes primarias y secundarias que permitirán crear un constructo del fenómeno en estudio en base a las mismas.

Antecedentes Relacionados con la Investigación

Los antecedentes relacionados con la investigación, son aquellos que están intrínsecamente relacionados con la investigación, siendo estudios efectuados tanto a nivel internacional como nacional. Por tanto, para el desarrollo de dichos antecedentes se consideraron trabajos de grado de maestría, artículos arbitrados, extraídos de bibliotecas de universidades nacionales, entre las que se cuenta la Universidad de Carabobo, así como la Internet.

Al respecto, Sabino (2007:46) señala; “El punto de partida para construir un marco de referencia lo constituye nuestro conocimiento previo de los fenómenos que abordamos, así como las enseñanzas que extraigamos del trabajo de revisión bibliográfica que obligatoriamente tendremos que hacer”. Entonces, la construcción del marco referencial parte del constructo que posea el investigador; de esta manera podrá seleccionar trabajos inherentes al suyo.

Desde esta perspectiva, Camacho, L., (2011) efectuó una investigación en la Universidad Santa María, la cual tituló “La comunicación en el marco de la supervisión entre directores y docentes de la I y II Etapa de Educación Básica venezolana”. Siendo la metodología empleada investigación documental de diseño bibliográfico. Concluye la autora que, el proceso de comunicación es una herramienta fundamental para lograr que las relaciones en las organizaciones educativas sean exitosas, por cuanto la misma es la más básica y vital necesidad de los seres humanos, la que traduce el pensamiento en actos, de allí que tenga incidencia en lo individual y en lo colectivo. Recomienda emprender acciones para optimizar la motivación y comunicación entre los actores del ámbito educativo y optimizar el proceso de supervisión a través de la comunicación, así como diseñar e implantar talleres de capacitación gerencial potenciando las relaciones humanas y comunicativas.

Sin embargo, el proceso de comunicación que se establece en el marco de la supervisión entre directores y docentes presenta deficiencias que pueden tener su origen en la falta de conocimientos de los gerentes en su rol de supervisor hacia la importancia de la comunicación y las barreras que se presentan en la misma para lograr un intercambio óptimo de mensajes con su personal docente.

Desde este contexto, esta investigación guarda relación con la actual, ya que estudian la importancia de la comunicación en el proceso educativo. Así como su inherencia en las actitudes de cada uno de los actores del ámbito. Por lo que, emprender acciones para optimizar la motivación y comunicación entre todos los involucrados en el acto educacional, mejorará las relaciones humanas y comunicativas dentro y fuera de la organización educativa.

Berrizbeitia, S. (2010), realizó una investigación en la Universidad Vasca España, titulado. “Comunicación docente-estudiante para una mejor educación”. El objetivo fue analizar los tipos de comunicación entre los docentes y estudiantes para

elevar la calidad educativa. La metodología empleada fue la investigación analítica de diseño de campo. Concluyó la autora que, los docentes utilizan la comunicación unilateral sin considerar las opiniones o necesidades de los estudiantes, recomendando talleres de actualización a los profesores con la finalidad de eliminar las barreras comunicacionales con los estudiantes, así como talleres de relaciones humanas.

De ahí que, la investigación antes citada y la actual, guardan relación porque ambas analizan la comunicación docente-estudiante y cómo influye en el proceso de enseñanza y aprendizaje, de esta manera, el proceso comunicacional que desarrolle los gerentes de aula será decisivo para que los alumnos se empoderen de constructos que le permitan construir sus propios aprendizajes y optimizar su desempeño.

Asimismo, Tarabay, A., (2010) realizó una investigación en la Universidad de los Andes, titulada “El contexto afectivo de la comunicación docente en el aula universitaria”. El objetivo fue conocer un estado de opinión de los estudiantes del Decanato de Administración y Contaduría de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado acerca de sus profesores como profesionales docentes. Su metodología fue la etnográfica utilizando como instrumento la entrevista estructurada. Concluye que, los estudiantes valoran en sus profesores, la claridad de sus explicaciones. Encuentran en las asesorías un complemento de la docencia y la función principal que les atribuyen es aclarar las dudas que surgen en el estudio.

Por lo tanto, la temática expuesta guarda relación con la actual ya que ambas analizan la percepción que tienen los estudiantes acerca de la comunicación de los docentes durante el proceso de enseñanza y aprendizaje, donde se valora la interrelación que existe entre cada uno de ellos, generan un clima dentro del aula acorde a la realidad a la que se suscriben.

Mientras que, Flores, N. (2009) llevó a efecto una investigación en la Universidad Santa María denominada “El proceso de comunicación entre los

directivos y docentes, en las Escuelas Básicas”, siendo su objetivo analizar el proceso de comunicación entre los directivos y docentes, en las Escuelas Básicas. La metodología empleada fue la investigación documental de diseño bibliográfico.

Concluye la autora que, que la comunicación entre directores y docentes es una responsabilidad compartida que debe generar el desarrollo de la institución optimizando la calidad educativa y por ende de la sociedad, recomienda diseñar e implantar talleres de capacitación gerencial potenciando las relaciones humanas y comunicativas y evaluar constantemente el proceso de éstos con los docentes.

Entonces, la relación que guarda la investigación antes descrita con la actual es la importancia que tiene la comunicación en el proceso educativo, ambas caracterizan la comunicación como la más básica y vital necesidad de los seres humanos, traduce el pensamiento en actos, de allí que tenga incidencia en lo individual y en lo colectivo. Por tanto, la comunicación que establezca el gerente de aula con sus estudiantes, es la base para el logro de los objetivos planteados, por ende, se eleva la calidad educativa.

Ramírez, A., (2008) efectuó una investigación en la Universidad Santa María, la cual tituló: “La comunicación gerencial en la gestión de los recursos humanos de las instituciones de Educación Básica de Venezuela” Su objetivo analizar La comunicación gerencial en la gestión de los recursos humanos de las instituciones de Educación Básica de Venezuela. Utilizó para el desarrollo de la misma la investigación documental de diseño bibliográfico.

Concluye la autora que, que la comunicación es fundamental para efectuar una buena gestión de recursos humanos en la organización educativa y recomienda a todos los directores de Educación Básica de Venezuela aumentar su nivel de capacitación en comunicación e implantar sus respectivas instituciones sistemas de comunicación que se adecuen a las teorías de la gerencia moderna. Recomendó a todos los directores de Educación Básica de Venezuela aumentar su nivel de

capacitación en comunicación e implantar sus respectivas instituciones sistemas de comunicación que se adecuen a las Teorías de la Gerencia Moderna.

De allí que, la investigación efectuada por Ramírez guardan relación con la actual por cuanto analizan la importancia del proceso de la comunicación dentro de las organizaciones educativas, teniendo varios aspectos que es necesario considerar como son: las relaciones interpersonales entre el personal docente-administrativo, así como docentes-estudiantes y escuela-familia-comunidad, ya que la comunicación es la base para la transmisión y recepción de información, lo que conlleva a elevar la calidad educativa.

Por su parte, Cedaro, K., (2007) efectuó un trabajo de grado de maestría, en la Facultad Regional Concepción del Uruguay, Uruguay, titulada: “Importancia de los distintos Canales de Comunicación Interna para la gestión de las Universidades Públicas. Gestión Total de Calidad. Análisis de un caso”. Su objetivo Investigar y explicar la importancia relativa que tienen los distintos canales de comunicación interna para la obtención de resultados positivos en la gestión de la universidad pública en Argentina, en el marco conceptual de la Gestión Total de Calidad y a través del análisis de un caso.

Concluye la autora que, el estilo de liderazgo, el desarrollo de los recursos humanos y la organización de los procesos comunicacionales son factores que inciden en la gestión de la universidad mencionada, por cuanto la comunicación que debe existir dentro de la organización educativa, necesita satisfacer los requerimientos y necesidades de cada sujeto involucrado en dicha organización, en especial, entre docentes y estudiantes.

De tal manera que, la presenta investigación guarda relación con la antes descrita, ya que analizan la importancia de la comunicación dentro de las organizaciones educativas, así como el liderazgo de los gerentes y su incidencia en el

proceso de comunicación y educativo, lo que permite eliminar las barreras que pueden interrumpir dicha comunicación, elevar así la calidad educativa.

Fundamentación Teórica

La tarea fundamental de un gerente de aula, consiste en construir conocimientos que establezcan la armonía entre sus estudiantes, siendo los docentes quienes tienen a su cargo procesos educativos deben rediseñar estrategias comunicacionales para optimizar el proceso de enseñanza y aprendizaje, así como agregar valores, trabajar estrechamente con su alumnado y dar respuestas concretas a problemas puntuales en un marco profesional y de respeto mutuo.

De allí que, la presente investigación se fundamenta en teorías las cuales generan constructos que permiten abordar la temática de manera estrictamente teórica. Para, Sabino (2007:19) la fundamentación teórica son "...las bases teóricas en el que se reflejan varios puntos relacionados con el tema que se está investigando", es decir, la fundamentación teórica, está enmarcada por las teorías que sustentan la investigación y generan un constructo que permite comprender y ampliar la temática en estudio.

Desde esta perspectiva, **Teoría Comunicación Humana de Watzlawick** (1981) se fundamenta en axiomas, donde el autor, citado por Mendoza (2009:38) señala que "En una relación complementaria hay dos posiciones distintas. Un participante ocupa lo que se ha descrito de diversas maneras como la posición superior o primaria, mientras el otro ocupa la posición correspondiente inferior o secundaria".

Según, el autor antes citado, la relación de ayuda es una relación asimétrica en tanto que no existe una similitud de planos posicionales desde donde se ubica el patrono y desde donde se posiciona el trabajador. Evidentemente no es una relación

de igualdad, puesto que el trabajador se encuentra con cierta autoridad y dirigente de la intervención, mientras que el patrono demanda directrices y está en una posición secundaria. Por lo tanto, ambas conductas tienden a favorecerse. La conducta del trabajador complementa la conducta del patrono, por ello también las denomina relaciones complementarias. A través de esta comunicación es como el profesional podrá gestionar la relación, De igual manera, los cinco axiomas son:

1. Es imposible no comunicarse: La comunicación está presente en todos los ámbitos de la vida humana, es un nexo común entre los hombres y permite su desarrollo, es una conducta que conlleva a los directivos poseer un comportamiento acorde a sus funciones. Entonces, si la conducta es una interacción ella contiene un mensaje, ese mensaje es parte inseparable de la comunicación, lo se deduce, que por mucho que se lo intente, no se puede dejar de comunicar.

2. Los niveles de contenido y relaciones de la comunicación: Toda comunicación posee un contenido que es lo que se desea comunicar, y una relación, a quién y cómo se pronuncia. A través de la comunicación, todos pueden expresar su forma de ser y la visión de la relación la otra persona. Una comunicación no sólo transmite información sino que, al mismo tiempo, impone una conducta o un comportamiento, surgiendo así la metacomunicación. Es decir, el nivel de contenido de un mensaje transmite información, mientras que el nivel de relación es cómo el primero ve su relación con el receptor de la misma.

3. La naturaleza de una relación depende de la gradación que los participantes hagan de las secuencias comunicacionales entre ellos; donde la puntuación organiza los hechos de la conducta, y la falta de acuerdo con respecto a la manera de puntuar la secuencia de los hechos es la causa de incontables conflictos en las relaciones. De ahí que, tanto el emisor como el receptor, en el caso de estudio de la investigadora, los directivos y los docentes, como seres comunicantes, estructuran el flujo de la comunicación de diferente forma y, así, cada uno realiza una interpretación de su propio comportamiento como reacción ante el otro individuo.

Esto conlleva, a que cada uno de ellos esquematice que la conducta del otro es la causa de su propia conducta, esto genera una tergiversación comunicacional, porque la comunicación humana no puede reducirse causa-efecto, sino que es un proceso más complejo y cíclico, en el que cada parte contribuye a la continuidad, ampliación o complementación del intercambio de mensaje. Si los gerentes de aulas interiorizan este axioma se logrará optimizar el proceso de comunicación con sus estudiantes lo que elevará la calidad educativa.

4. La comunicación humana desde dos (2) modalidades: la digital y la analógica: la comunicación no implica solamente las palabras habladas, sino que por el contrario se complementa con la comunicación no verbal, o comunicación analógica. La comunicación analógica se caracteriza por la similitud entre lo que se quiere transmitir y el modo en que se efectúe; es parte esencial del ser humano, de modo que la comunicación entre personas que posean una lengua distinta, podrán entenderse a través de la comunicación digital desarrollando un grado de comprensión gestual y/o expresivo.

Entonces, existe un contexto comunicacional que da sentido a la interacción humana e incluye valores culturales como los modales personales, la sensibilidad compartida, los perfumes, y en caso de los directivos de su ética profesional y valores humanos. De igual manera, preguntarse por la comunicación y su sentido en las instituciones educativas, es importante, ya que se tiende a olvidar que en los escenarios pedagógicos se vive un proceso comunicativo, en tanto que los sujetos implicados poseen este tipo de competencia y la capacidad de interacción, verbal y/o no verbal.

5. Los intercambios comunicacionales pueden ser tanto simétricos como complementarios: como la autora ha expresado en párrafos anteriores, en el proceso de comunicación aparece dos (2) intercambios comunicacionales: simétricas cuando sus integrantes intercambian un mismo tipo de comportamiento, se tiende a acentuar la igualdad con respecto a obligaciones, derechos y responsabilidades, mientras que

los complementarios, se basan en un máximo de diferencia entre los comportamientos de sus miembros.

En concordancia con lo antes expuesto, los gerentes de aulas, deben comunicarse mediante un proceso de interacción, de formación del conocimiento para la comprensión de la realidad con sus estudiantes. Partiendo de los axiomas de la teoría de la comunicación de Watzlawick, la autora enfatiza que en la acción de comunicación que emprende los docentes, se activan dos tipos de realidades; la primera que se describen por la objetividad de su estado físico, y la segunda, en las que interviene la subjetividad compleja del significado que le atribuyen. Es decir, no existe una realidad real, sino representaciones de la realidad, donde también intervienen las visiones supuestamente distorsionadas. En este sentido, la comunicación en la educación no son tasaciones de una interpretación cierta e inmutable, sino que están relacionadas con referencias y códigos sociales y culturales.

Por lo tanto, la comunicación está intrínsecamente ligada a la conducta humana, que deben ser construidas desde realidades de una interacción confiable y productiva, por cuanto la realidad no es una, sino que forman sensaciones, visiones e interpretaciones. Entonces, si los docentes, transmiten sensaciones donde sus estudiantes, las traduzcan en beneficios y decisiones asertivas, la calidad educativa se elevará para equipararse con la realidad social, política, económica y educativa que vive el país. Evidentemente, que la comunicación es el principal factor dentro de las actividades humanas, y en especial en el ámbito educativo.

La comunicación está intrínsecamente ligada a la conducta humana, que deben ser construidas desde realidades de una interacción confiable y productiva, por cuanto la realidad no es una, sino que forman sensaciones, visiones e interpretaciones. Ahora bien, la comunicación humana, desde la perspectiva del autor, requiere de bases como la igualdad, el respeto mutuo y el consenso; acciones que deben ser orientadas a resolver los conflictos, resaltándose la necesidad de la comunicación entre las partes,

buscando que se entienda lo que la actitud o conducta genera y, fundamentalmente, determinar si existe la posibilidad de un acuerdo, siendo posible esto a través de un proceso basado en el consenso, la colaboración y una actitud constructiva frente al conflicto, dentro del proceso comunicacional. Al respecto, Arapé y Rojas (2001:370) explican la importancia del entendimiento comunicacional,

Es por esta... vía que vemos que la cultura comunicacional, la interacción cultural, la madurez personal y social, la inteligencia (racional, emocional y comunicacional), junto a la tolerancia y la...voluntad de entendimiento, es lo que nos lleva a resolver infinitas negociaciones en las que nos vemos envueltos cotidianamente.

De tal manera que, el proceso de comunicación dentro de la educación, debe perseguir como objetivo la construcción de una sociedad más justa, y participativa, generadora de propuestas de resolución alternativa de disputas; y la educación en valores, enmarcadas en procesos comunicativos desde una perspectiva mediadora y canalizadora.

Herrera (2001:15) refiere que las organizaciones educativas que estén dentro de los nuevos paradigmas de transformación dirigidas hacia el constructivismo y participación activa de los estudiantes en su propio aprendizaje requiere de diálogos y consensos entre gerentes de aula y estudiantes, por cuanto la comunicación necesita de ambos tipos, la directa la cual son las exposiciones del docente y de los estudiantes, e indirecta porque ayuda a optimizar el sentido de responsabilidad y de investigación da cada uno de ellos.

Cabe destacar que, a través del lenguaje, los gerentes de aula también proyecta a los demás su mundo afectivo: qué le gusta, qué le desagrada, sus emociones y sentimientos. Es precisamente con respecto a la expresión de la afectividad donde convergen y se hacen complejas las relaciones entre el lenguaje verbal y no verbal. Las palabras pueden asumir diferentes significados atendiendo a la entonación, las pausas, el volumen de la voz, así como a la mímica que las acompañe y en ocasiones la persona dice mucho de sí, a través de recursos no verbales, sin proponérselo.

En virtud a lo expresado en párrafos precedentes, la comunicación como proceso dinámico que fundamenta la existencia, progreso, cambios y comportamientos de todos los sistemas vivientes, individuos y organizaciones, ello requiere por lo menos de dos estructuras como mínimo, una que modifica y otra que detecta el cambio. La comunicación es un factor de poder en las organizaciones que hace posible la cohesión e identidad de sus miembros y ayuda a la coordinación de las acciones que se requieren para la realización de los objetivos.

Desde este contexto, Watzlawick, citado por Mendoza (2009), ha señalado que el lenguaje cumple, además de funciones referenciales, relacionadas con contenidos concretos, funciones conativas, esto es referidas al vínculo entre los interlocutores. Ambas funciones se dan siempre en el lenguaje, aunque es común que las referenciales usen canales digitales, palabras y las conativas canales analógicos, gestos, tono de voz, modos, y otros.

En consonancia con lo antes expresado, la función conativa intenta influir, aconsejar o llamar la atención del receptor para que actúe de una forma determinada. Ramírez (2008) señala que, la función conativa es aquella donde se crea una comunicación efectiva, por medio de la implementación de órdenes llevados a cabo por gestos, tono de voz acorde al momento; así los gerente de aula al emplear órdenes e inducir al establecimiento de normas se está optimizando los procesos de comunicación y de aprendizaje, ya que se motiva a todos los involucrados a participar de manera espontánea y activa en cada uno de las etapas de dichos procesos.

Sin embargo, la función conativa no es la única que está presente en el proceso comunicacional, al respecto, Jakobson (1975) creó modelo que representa dichas funciones, la cual contempla la función antes descrita, así como, referencial, expresiva, poética, metalingüística y sinergia. Explica que, la referencial, se caracteriza por la actitud del emisor, por lo que es subjetivo, de tal manera que, la comunicación se basa más en cómo se expresa el mismo y no en lo que expresa. Siendo las emociones quien transmiten la realidad del mensaje. Por ello, los gerentes

de aula requieren de actitudes que transmitan acciones positivas con la finalidad de lograr una empatía entre ellos y sus estudiantes.

Mientras que, la función expresiva es donde, el sujeto, que envía el mensaje, necesita expresar la información de tal manera que, sus actitudes digan lo mismo que sus palabras, donde los sentimientos puedan ser transmitidos con libertad, los cuales darán más énfasis a lo que se dice, sólo así podrá llegar el mensaje sin distorsiones, que conllevan a conflictos.

La función poética, es aquella donde se expresa un mensaje teniendo en cuenta el código y sus recursos para enriquecer cada palabra, es decir, esta función se aplican principios especiales de estilística semiótica, ya que una obra pictórica, una escultura, un poema o una obra literaria, son observados o leídos y el mensaje lo da el mismo objeto por lo que pueda transmitir. Esta función se centra en el mensaje. Se pone en manifiesto cuando la construcción lingüística elegida intenta producir un efecto especial en el destinatario: goce, emoción, entusiasmo.

Cabe destacar que, los gerentes de aula requieren de conocer si existe entre ellos y sus estudiantes el mismo código para poder entablar diálogos coherentes, González (2010:93) señala que esa simbiosis es lo que se denomina función Metalingüística “Apunta a verificar si el emisor y el receptor utilizan el mismo código. De allí que, se hable de Metalenguaje. Se explican términos cuyo significado se desconoce. El estudio del lenguaje es el estudio del código, propiamente”; por tanto, dicha función implica el control y la regulación de los procesos de conocimiento sobre la temática que se desarrollo, siendo necesario factores como el afectivo y la socialización.

Cuando se crea un clima idóneo para que la comunicación fluya sin barreras, entra en acción la sinergia, entendiéndose como el valorar las diferencias, mentales, emocionales, psicológicas; respetarlas, compensar las debilidades, construir sobre las fuerzas de todos. La comunicación sin barreras, permite el flujo de información que

conduce a la organización a desarrollarse de manera efectiva, por cuanto genera en cada uno de los individuos que la conforman, a ser partícipes de las tomas de decisiones que conlleven a elevar la calidad de servicio, en este caso, a la calidad educativa, de igual manera, genera una interrelación entre la triada, escuela-familia-comunidad eficaz donde cada uno trabaje en equipo para la búsqueda de soluciones a problemas comunes.

Entonces, se puede afirmar que tomando en cuenta que las barreras son capaces de causar la distorsión en cualquier momento del acto comunicativo, es necesario utilizar medidas para salvar estos obstáculos. Estas medidas son: utilizar la retroalimentación, ser sensible al mundo que recibe el mensaje, usar adecuada redundancia y emplear canales múltiples. Al respecto, Bisbal (2003) señala los siguientes factores que interfieren en la comunicación

- Factores físicos: Son los ruidos o interferencias que pueden producirse en el momento de la comunicación, como las telefónicas, son extrínsecos al individuo

- Factores psicológicos: Es cualquier extracto que afecta en un momento dado al emisor o al receptor, éstos factores pueden ser controlables si emisor percibe que la comunicación está interrumpida, para ello existe una técnica de chequeo denominada retroalimentación, la cual se explicó en párrafos anteriores.

- Factores Semánticos: Cuando en una comunicación no se entiende el significado de las palabras. Es decir, el uso de términos que el emisor utiliza sin garantiza que el receptor es capaz de entender.

- Factores Sociales: El entorno ejerce una acción coactiva sobre el individuo, deformando la información. La ideología, la política, la economía, la religión y las diferencias idiomáticas se mezclan con una amplia gama de valores como el respeto, responsabilidad, se mueven de manera adversas.

- Factores Administrativos: Aquí juega un papel muy importante la institución como estructura de una organización. Esta estructura grande y compleja, la mayoría de las veces por su configuración puede causar distorsión del mensaje, siendo los patrones de comunicación, ambigüedad en los estatutos y roles que en muchas ocasiones están relacionadas con las personas, las ideas, la ejecución y el rendimiento de la organización.

Es importante resaltar, que los gerentes de aula son los facilitadores y orientadores en el proceso de enseñanza y aprendizaje, por tanto es indispensable que utilicen cada elemento de la comunicación de manera efectiva, sólo así podrán evitar las barreras que se levanten ellos y sus estudiantes, ya que dichas barreras conllevan a la apatía de estos últimos hacia dicho proceso educativo, muestran conductas disruptivas, las que conducen a la indisciplina y al irrespeto, y por ende, a un clima organizacional discordante con los nuevos paradigmas educativos. Por tanto, la comunicación puede fluir en la organización de manera positiva conllevándola a ser eficientes y eficaz al transmitir las funciones, metas de la manera más adecuada, o negativa transformándola en un caos.

De este modo, la función global de la comunicación donde interviene la sinergia, está orientada hacia el logro del intercambio de información con el apoyo máximo posible y una oposición mínima entre los actores del proceso comunicacional. Es importante resaltar, que los gerentes de aula son gestores que requieren de herramientas y estrategias que les permitan aplicar la fátiga durante el proceso de enseñanza y aprendizaje, por cuanto la participación activa y espontánea de éstos últimos generan intercambios de ideas y opiniones que enriquecen los conocimientos están construyendo, través de dicho intercambio.

Ahora bien, la comunicación, como la ha señalado el autor de la teoría, Watzlawick, citado por Mendoza (2009), es un proceso donde se involucra a dos o más individuos, por lo que, se hace necesario que contenga elementos que le den

coherencia al mismo, dichos elementos son: emisor, mensaje, canal, receptor. El emisor es quien envía en el mensaje, por lo que constituye el origen, el punto de partida sensible a factores como las habilidades, el conocimiento, las actitudes y la posición socio-cultural. El grado de conocimiento que tiene el emisor respecto al tema es fundamental para establece una buena comunicación. No se puede transmitir lo que no se sabe, lo que no se entiende. Por otra parte si el emisor sabe demasiado puede equivocarse en el sentido de que sus habilidades comunicativas se empleen en forma tan técnica que el receptor no es capaz de entenderla.

En cuanto, a las actitudes constituyen el segundo factor de la fuente o emisor, las actitudes de este afectan las formas en que se comunican, en este aspecto se toma la actitud que toma el emisor hacia sí mismo, y afecta la comunicación por lo menos en tres formas. En primer lugar las actitudes que asume respecto a sí mismo, hacia el tema que se trata y la actitud de ésta hacia el receptor. Asimismo, la posición que ocupa el emisor en un contexto social determina su forma de comunicación en cuanto a los canales que utiliza, el prestigio que tiene dentro de su grupo y la percepción que posee del receptor.

- Mensaje: Es el producto físico verdadero del emisor y su estructura debe estar compuesta por un código, un contenido y un tratamiento del mensaje. En este elemento existen tres factores que le son pertinente: el código, el contenido y la forma en que se trata el mensaje. Estos elementos los maneja el encodificador para tratar de llegar a su receptor, en diversas formas y según las circunstancias que rodeen el acto comunicativo

- Canal: Es el vehículo de transporte el cual habrá de dirigirse a uno de los sentidos o varios para su percepción. Al respecto, Berlo (2002) señala; “Los canales unen la fuente con el receptor y les permiten comunicarse”. (p. 176), es decir, el canal está representado por el vinculado que utiliza la fuente o emisor para hacer llegar el mensaje hacia el receptor. Existen múltiples canales los cuales están asociados a los sentidos.

- Receptor – Decodificador: Es a quien se dirige el mensaje, la decodificación se refiere a las habilidades de leer y escuchar y comprender el mensaje que se envió. La decodificación de alguna manera resulta determinada por las actividades que el receptor guarde para sí mismo, hacia la fuente y el contenido por su nivel de crecimiento del código. La forma en que el receptor decodifica está determinado por las actitudes que tiene hacia sí mismo, el emisor y el contenido del mensaje.

A su vez, debe poseer el nivel de conocimiento, las actitudes y la posición socio-cultural de la fuente, para poder descodificar el mensaje. La comunicación educativa permite una interrelación entre los docentes y los estudiantes, estableciendo un ambiente favorable de acuerdo a sus costumbres, que permitan el desarrollo de la personalidad de los individuos que participan y eleven la calidad educativa.

De tal manera que, el gerente de aula requiere de aplicar las funciones administrativas con el propósito de alcanzar los objetivos que planteados, pero sin la participación de los estudiantes, y con una comunicación efectiva, dichas funciones más que aplicarse, se plasman en la planificación sin llegar a ejecutarse, lo que trae como consecuencia que el proceso de aprendizaje sea deficiente y no acorde a las necesidades de los educandos, ni de la sociedad que demanda que egresen ciudadanos y ciudadanas con conocimientos sólidos y aptos para enfrentar los siguientes niveles educativos, incluso del ámbito laboral.

Otra, teoría analizada es la **Teoría de las Relaciones Humanas** (1923), tiene su enfoque en la organización informal, motivación, liderazgo, comunicaciones y dinámica de grupo, hace énfasis en las personas, la cual fue desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores en 1923. Ella, desarrolló una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial en que la tecnología, el método de trabajo y las relaciones entre gerente y empleados constituyen las más importantes preocupaciones del administrador.

Desde estos aspectos, en la teoría se contempla que el nivel de producción depende de la integración social de cada uno de las personas de la organización, por tanto, los trabajadores, y en el caso que estudia la presente investigación, los alumnos, no actúan ni reaccionan aisladamente como individuos, si no como miembros de grupos. Conforme a la teoría de las relaciones humanas, a las personas las motiva, principalmente, la necesidad de reconocimiento, aprobación social y participación en las actividades de los grupos sociales en que conviven. De allí surge el concepto de hombre social. Las recompensas y sanciones no económicas influyen significativamente en el comportamiento de los trabajadores.

Ahora bien, en la organización educativa, los individuos participan en grupos sociales y se mantienen en constante interacción social. Para explicar y justificar el comportamiento humano en las organizaciones, la teoría de las relaciones humanas estudió a fondo esa interacción social. Se entiende por relaciones humanas las acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos.

Cabe considerar que, cada individuo es una personalidad altamente diferenciada, que incide en el comportamiento y las actitudes de las personas con quienes mantiene contacto y, a la vez, recibe mucha influencia de sus semejantes. En la búsqueda de comprensión, aceptación y participación, el individuo trata de compenetrarse con otros individuos y grupos definidos, con el fin de satisfacer sus intereses y aspiraciones más inmediatos. En su comportamiento influyen el ambiente y las diversas actitudes y normas informales existentes en los distintos grupos.

De acuerdo, a la teoría de Elton Mayo, (1972) las personas son motivadas por ciertas necesidades y alcanzan sus satisfacciones primarias, a través de los grupos con los cuales interactúan. Por tanto, los estudiantes necesitan de profesores proactivos que los motiven a satisfacer sus necesidades, ampliando el proceso de comunicación desarrollando empatía con los alumnos. De igual manera, la necesidad de establecer relaciones con otras personas es uno de los más fuertes y constantes impulsos

humanos. Es una característica básica, pues el hombre es un ser eminentemente social.

Por ello, si los estudiantes si no tienen oportunidades de establecer una comunicación con sus docentes, tienden a hallar el proceso de aprendizaje desagradable, monótono y mecánico, lo que se puede reflejar en un bajo rendimiento académico, comportamientos inadecuados como el irrespeto. La convivencia y las experiencias compartidas se sitúan entre las fuentes más poderosas y significativas de satisfacción en el trabajo.

En las organizaciones educativas, se forman grupos, Cantillo (2007) define un grupo como dos o más personas que interactúan libremente y comparten normas, objetivos e identidad. Los individuos se unen en grupos o son asignados a ellos para lograr diversos propósitos. Cuando, un gerente de aula forma un grupo para ayudar al logro de los objetivos del proceso de enseñanza, se le considera un grupo formal. Existe un grupo informal cuando el propósito fundamental de sus miembros al unirse es la amistad. En síntesis, se puede decir que, las relaciones personales son aquellos contactos que las personas establecen dentro de las organizaciones, así como entre docentes y estudiantes.

La teoría de las relaciones humanas produjo un importante cambio en la administración, gracias a sus precursores; los empleados son vistos como seres sociales con sentimientos y con necesidades. Además, con esta teoría, se comprobó que el comportamiento humano es determinado por las diferentes necesidades y motivaciones de cada persona.

Desde este contexto, la importancia de la teoría de las relaciones humanas en radica que éstas influyen de forma decisiva en el rendimiento organizacional. Se centra en los aspectos psicológicos y las afinidades de los miembros que integran una determinada organización, buscando el buen entendimiento, la cordialidad y la participación que, son al fin y al cabo, factores influyentes y muy decisivos en la productividad.

Asimismo, la motivación está inmersa en dicha teoría, por ende, entre la comunicación docente-estudiante, entonces, los motivos son las expresiones de esas necesidades que dan lugar a una acción voluntaria, son las causas o móviles que inducen a realizar una acción, pueden ser de muy diversa naturaleza, como fisiológicas, cognitivas, psicológicas, sociológicas u otras.

Al respecto, Jiménez (2004), señala que, la motivación en el ámbito educativo ha sido identificada como uno de los factores que determinan el desempeño de los individuos y su efectividad organizacional, lo que ciertamente también ocurre dentro de las aulas. De igual manera, el autor antes citado, expresa que, la motivación puede clasificarse como extrínseca; si la persona realiza una tarea como medio para obtener dinero, reconocimiento, u otra forma de recompensa; o intrínseca, si la persona se decide a hacer algo porque lo pasa bien, ya que considera interesante y entretenida la experiencia y la disfruta plenamente.

En esta investigación, se considera la asociación entre motivación intrínseca y comunicación entre gerentes de aula y estudiantes, la que puede darse en forma directa o indirecta. Desde este contexto, Herrera (2001:15) refirió que la educación debe permitir el uso ampliado del conocimiento, la información y la comunicación en tres sentidos: la ampliación de la interacción, la apropiación y recreación de la cultura y la formación del ciudadano a través de una comunicación directa y participativa, y señala:

Es esta una tarea posible, en la medida en que las instituciones educativas atiendan el llamado que se les hace desde los cambios y las profundas transformaciones de la realidad, para que se constituya en un espacio para el respeto por la diferencia, el diálogo, la negociación y el consenso; que en conjunto, se traduzcan en ambientes democráticos para la construcción de la convivencia, desde el actuar comunicativo como estrategia estructurante.

Según el autor citado, las organizaciones educativas que estén dentro de los nuevos paradigmas de transformación dirigidas hacia el constructivismo y

participación activa de los estudiantes en su propio aprendizaje requiere de diálogos y consensos entre gerentes de aula y estudiantes, por cuanto la comunicación necesita de ambos tipos, la directa la cual son las exposiciones del docente y de los estudiantes, e indirecta porque ayuda a optimizar el sentido de responsabilidad y de investigación da cada uno de ellos.

Mientras que, la comunicación verbal, según Ramírez (2008) incluye los elementos lingüísticos implícitos en el uso del lenguaje, emisión de sonidos articulados en estructuras sintácticas que se refieren a un determinado dominio de fenómenos significativos que cumplen una función específica, así como mensajes sonoros no lingüístico que permiten transmitir significados que cumplen una función específica.

Al respecto, González (2010) señala; “Por comunicación oral se entiende básicamente la comunicación a través de las palabras habladas, es el lenguaje verbal”. (p. 9), es decir, es el acto de articular palabras con la finalidad de establecer intercambio de información. Por ello, los gerentes de aulas, a través de este tipo de comunicación entablan relaciones con sus estudiantes, siendo necesario considerar la expresión corporal para crear un impacto positivo entre éstos últimos. Asimismo, la comunicación oral o verbal presenta las siguientes características.

- Claridad. Los contenidos deben ser abiertos, claros y estar adecuados a la temática que se presenta, considerando cuál es su propósito.

- Concreción: los contenidos deben precisos, específicos y delimitados.

- Intensidad: el tono de voz adecuado, sin elevarla en demasía por cuanto los gritos es la primera barrera comunicacional.

- Flexibilidad, la voz debe ir adecuándose a las ideas que se expresan, es necesario cambiar el ritmo con la finalidad de evitar la monotonía.

En este orden de ideas, la función comunicativa del lenguaje verbal permite pues, ejercer influencia sobre los demás a partir del contenido de la comunicación y la relación entre los comunicantes. La enseñanza es un proceso comunicativo es una función de la enseñanza transmitir y desarrollar facultades comunicativas. Al respecto, Mudrik, citado por Ramírez (2008:5) señala

Es necesario formar ciertas directrices sociales en la esfera de la comunicación: la actitud ante cada compañero de la comunicación como objetivo y no como medio; el interés por el propio proceso de comunicación y no solo por los resultados; la actitud ante la comunicación como dialogo y no como monologo; la tolerancia con los pequeños defectos de los interlocutores, la tendencia a dar cuanto más a los compañeros de comunicación.

La organización educativa es el sistema idóneo para desarrollar las habilidades comunicativas y sociales, procurando el intercambio de ideas entre ellos y los alumnos, y entre ellos mismos, evitando monólogos que conlleven a del desinterés por el tema que se desarrolla. Donde, el profesor debe ser por tanto, atendiendo a la naturaleza de las funciones que ejerce, un profesional de la comunicación y el dominio y aplicación consecuente en su labor cotidiana de procedimientos para expresar e interpretar la información, las ideas, la forma eficaz, es condición para el éxito del trabajo pedagógico.

Cabe destacar que, a través del lenguaje, los gerentes de aula también proyecta a los demás su mundo afectivo: qué le gusta, qué le desagrada, sus emociones y sentimientos. Es precisamente con respecto a la expresión de la afectividad donde convergen y se hacen complejas las relaciones entre el lenguaje verbal y no verbal. Las palabras pueden asumir diferentes significados atendiendo a la entonación, las pausas, el volumen de la voz, así como a la mímica que las acompañe y en ocasiones la persona dice mucho de sí, a través de recursos no verbales, sin proponérselo.

Entonces, el tipo de comunicación no verbal es aquel donde solo interviene la gestualidad, cada palabra está dicha de una forma especial y el lenguaje no verbal

apoya el mensaje de una forma tan sublime e impactante que emociona a todos los presentes, o por el contrario genera desinterés a lo que se dice, es todo aquello que transmite o lleva algún significado no expresado por medio de palabras. Al respecto, Berjano, citado por Ramírez (2008:29) expresa

...toda una serie de comportamientos humanos que son llevados a cabo en procesos interactivos, con intencionalidad manifiesta o sin ella, y que no pertenecen al lenguaje verbal, exceptuando algunos aspectos del mismo (tono de voz, pausas, ritmo, etc.), y que suelen ser interpretados por el receptor de este tipo de manifestaciones.

De allí que, la comunicación no verbal, de acuerdo al autor antes citado, parte de los comportamientos de las personas lo que requiere de interacciones concatenados con la intención del mensaje que se quiere transmitir y no pertenecientes al lenguaje verbal, teniendo con excepción tono de voz, ritmos, pausas, donde son interpretados por el receptor como manifestaciones que dan énfasis a la información.

De este modo, la comunicación no verbal está basado en el uso del espacio, proximidad física por parte de las personas interactuantes, en los movimientos del cuerpo, en las posturas, en la conducta táctil, en las expresiones de la cara, en la mirada, en el aspecto exterior; apariencia física y vestimenta, responde a pautas generalmente inconscientes, pero al mismo tiempo es rico en significado.

Dentro de los canales comunicacionales que están concatenados con el lenguaje no verbal se encuentran: el canal táctil, visual, oído, gusto y olfativa, de tal manera que, en el visual convergen la gestualidad del cuerpo y la mímica facial, en el oído el ritmo y tono de la voz y el táctil como tocar el hombro, estrechar las manos, la olfativa se caracteriza por los olores de perfumes, comidas.

En cuanto, al canal visual donde interviene la gestualidad, para Knapp, citado por Ramírez, (2008) comunicación objetiva del entorno, donde la postura del cuerpo

y mímicas faciales son parte fundamental para el proceso de comunicación, siendo ésta última una matiz sancionador o estimulador. Una mirada severa puede ser un llamado a la disciplina, mientras que una sonrisa aprobadora puede ser el mejor de los reconocimientos o los premios.

Para González (2010:69) en el canal gestual es imprescindible que éste “Debe ser conocido tanto por el emisor como por el receptor”, por ello, la gestualidad que utilice el emisor serán conocidas por quien recibe el mensaje. Es importante resaltar que, que los estudiantes que están en bachillerato manejan un léxico y señales con significados a veces incomprensibles para el gerente de aula, producto de las diferencias existentes en edad, experiencia, educación; pero a pesar de esto deben interactuar y necesitan comunicarse de una manera clara y precisa, es por lo tanto importante superar estas barreras que surgen en la comunicación no verbal.

En este sentido, para poder decodificar los gestos es necesario, además del entendimiento del terreno perceptivo que es común a todo ser humano, interpretar correctamente su contenido por medio del conocimiento de aquellas claves concretas con que el productor de la imagen la construyó. La proporción entre gesto y postura es una forma de evaluar el grado de participación de un individuo en una situación dada.

Así, a observación atenta al rostro del otro es un elemento importante de retroalimentación que orienta en la comunicación. Por las expresiones de los alumnos el docente sabe si están interesados, cansados, o aburridos, y esto es importante para seguir el curso de su clase. De este modo, la expresión facial según Menéndez (2003:12) sus funciones son: “Como reguladora de la corriente de comunicación, como fuente de información, como expresión de emociones, como complemento de la comunicación verbal, como comunicadora de la naturaleza de la relación interpersonal”.

Asimismo, expresa el autor citado en el párrafo precedente que, la postura corporal, es un acto, en gran medida involuntario que participa en el proceso de

comunicación transmitiendo importantes señales sociales. Es el elemento no verbal más fácil de observar e interpretar y el menos controlable por el sujeto. Existen cuatro posturas fundamentales: acercamiento o atención inclinación del cuerpo hacia delante; rechazo el cuerpo se aparta de otro; expansión, orgullo o arrogancia; las espaldas extendidas, cabeza y tronco levantados; y contracción o depresión con la cabeza flexionada sobre el tronco y las espaldas caídas.

Como plantea Ander-Egg, (1999) “la percepción de otro rostro no es tanto un acto de transferencia de información, sino una interpretación literal por la cual sentimos sensaciones que los otros sienten” (p. 125), es, entonces, el rostro no un medio para la comunicación, sino una forma que emplea el receptor para complementar la decodificación del mensaje. Los elementos del rostro que mayor influencia ejercen en la comunicación interpersonal son los ojos, incluyendo cejas y párpados que matizan la mirada y la calidad del contacto visual y la boca que también por su movilidad puede otorgar sentidos variados al mensaje oral o facial exclusivamente.

De acuerdo a esto, el canal táctil es también una vía de expresión verbal. Siendo muy emocional, el contacto físico expresa intensidad en la relación entre las personas. Por supuesto que existen diferentes formas de darse estos contactos físicos entre las personas en función del tipo de relación que las une y lo que se quiera expresar. Expresa Ramírez (2008) que los docentes deben ser cuidadosos al momento de emplear este tipo de canal, ya que pueden tergiversar el mensaje que se quiere dar, trayendo como consecuencias, intenciones equívocas de docente-estudiante. Al mismo tiempo, lo que sí resulta claro es que, a través del canal táctil se puede también comunicar y que esta vía sirve, especialmente para lograr un acercamiento emocional. En el caso de la relación maestro-alumno, el hecho de que el maestro en un momento determinado pase el brazo por sobre el hombro de su alumno para conversar algo personal, le pase la mano por la cabeza al niño como señal de afecto o aprobación, o cualquier otro tipo de manifestación en este sentido, puede favorecer y hacer más efectiva su comunicación.

Asimismo, la toma de contacto se produce a través del saludo, ritual que aproxima a los interlocutores sin implicarles aún en la relación comunicativa, pero que permite que ambos vayan formando sus primeras impresiones y vayan perdiendo defensas, y establece también el diálogo, que en un principio se considera forzado por las circunstancias, en algo más natural. En realidad, todo el medio ambiente le afecta a través de la piel; siente la presión del aire, el viento, la luz del sol, la niebla, las ondas acústicas y, algunas veces, a otros seres humanos.

Entonces, para que pueda existir en la organización educativa una interacción entre docentes y estudiantes efectivas es necesario que los primeros comprendan que sus estudiantes son seres humanos que requieren de atención y aceptación por parte de los mismos, de participar en las actividades de clases con personalidad propia y de manera espontánea. De esta forma, se hace necesario detectar las barreras comunicacionales y eliminarlas.

También, se analizó la **Teoría Antiautoritarismo de Ferrer Guardia** (1979) esta teoría procura la expresión de los sentimientos y pasiones del estudiante, dada su bondad natural, las normas que rigen la relación educativa se elaboran para salvaguardar la libertad de todos, por ello afectan al educador, al alumno y la participación escolar. Objetivo principal, hacer que los niños y niñas que se les confíen lleguen a ser personas instruidas, verídicas, justas y libres de todo prejuicio.

En este sentido, se conoce la escuela moderna y se caracteriza al proclamar que los estudiantes lleguen a ser personas instruidas, verídicas, justas y libres de todo prejuicio, sustituyendo el estudio dogmático por el razonado; desarrollar las aptitudes de cada alumno, para que sea miembro útil de la sociedad y eleve el valor de la colectividad.

Asimismo, la educación debe apoyarse en una base científica y racional, procurando el desarrollo de la inteligencia, del carácter, de la voluntad del desarrollo

físico y moral, es decir, la solidaridad, donde la enseñanza debe ajustarse a las características de cada educando. Defiende un cambio actitudinal por parte de la comunidad educativa apoyándose en el surgimiento de nuevas relaciones y nuevas alternativas, como la desaparición de las estructuras de poder y la sustitución por nuevas formas de organización.

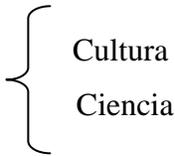
Ahora bien el autor de la teoría Ferrer; explica que, la enseñanza debe ser emancipadora, desprovista de prejuicios burgueses, religiosos y patrióticos. Se realiza mediante el uso de libros emancipadores basados en la ciencia positiva y al servicio de los mejores ideales sociales: libertad, igualdad y fraternidad. El movimiento antiautoritario en pedagogía ha implicado en su trayectoria histórica, un compromiso ideológico de transformación social. Este encauza sus críticas hacia las actitudes en educación, más que hacia los métodos y los contenidos, y defiende un cambio actitudinal por parte del docente y de la institución educativa misma, que propicie el surgimiento de nuevas relaciones y nuevas alternativas.

Al respecto, Ferrer, citado por Delgado (1982) señala: "...que había que respetar la inteligencia y la libertad del niño declarando que el buen maestro era capaz de prescindir de sus propias ideas de adulto" (p. 95), entonces, la educación se establece como el medio donde se aplique los valores, entre ellos el respeto, la libertad y el amor, siendo necesario que se establezca un sistema de comunicación sin barreras.

En concordancia con lo antes expuesto, el gerente de aula requiere de emplear una comunicación directa, Ramírez, (2008:21), la describe como aquella que "...se desarrolla entre el emisor y el receptor o receptores en forma personal, con o sin ayuda de herramientas. Es llamada también comunicación boca-oído, y se efectúa al hablar frente a frente". Se da, a través de canales simples; implica presencialidad, entra en juego la gestualidad, postura corporal. Los canales de comunicación se deben mantener abiertos para lograr un buen desempeño entre docentes y estudiantes, para

este fin se deben optimizar los recursos de información: pizarras, carteleras, láminas informativas, medios impresos para comunicar al personal los objetivos y metas de la institución, además de las reuniones donde el directivo escuche y les permita discutir al personal sobre aspectos importantes del trabajo.

Desde este contexto, Ferrer, (1979) aplicó el método científico o experimental para desarrollar: la observación; capacidad de experimentar y descubrir frente a la memorización. Con la finalidad de estimular el pensamiento crítico, la sensibilidad artística y la creatividad. En esta teoría, se intenta evitar la competición eliminando premios y castigos. Los movimientos sociales, en cuanto a educadores, deben comenzar por reconocer su capacidad educativa, y reconocer, al mismo tiempo, que la educación no es suficiente, para no caer en el pedagogismo. Las posibilidades reales de transformación van a depender de la comunicación que establezcan con sus estudiantes, de modelos que confronten con el pensamiento único dominante y que demuestren que otro mundo es posible. Para creer hay que ver. Porque, el valor más convincente y que más educa es el del ejemplo. De allí que, se puede resumir la teoría de Ferrer de la siguiente manera:

- Carácter ambivalente de la educación 

- Racionalismo: crítica a la iglesia con sus instrumentos para someter las conciencias y al estado con sus aparatos represivos desde el ejército a la policía, desde los tribunales a la escuela.

- Antiautoritarismo Libertad del educando; respecto a la personalidad del alumno; espontaneidad libre del niño: educación sobre instrucción; descartar el memorismo, supresión de castigos, premios y exámenes ya que favorecen las desigualdades; formación integral.

Por otra parte, la teoría de Ferrer, se enmarca dentro de los valores de respeto, libertad, sin embargo, los docentes al mantener una comunicación unilateral

conlleven al proceso de aprendizaje hacia práctica donde sólo el profesor es quien habla, ordena e impone, sin respetar las opiniones de sus estudiantes, sin permitirles expresar libremente sus ideas o sus dudas.

Por tanto, al asumir el educador esta actitud, está dejando explícito que él, es la base y condición del éxito de la educación, por lo que, organiza el conocimiento y la materia que ha de ser aprendida, traza el camino y lleva por él a sus alumnos sin considerar su ideas, siendo, el docente, el modelo a imitar y obedecer, paradójicamente; la disciplina y el castigo lo considera fundamentales, el castigo puede ser en forma de reproche.

En virtud que, la presente investigación se describe la comunicación entre gerente de aula y estudiantes, es relevante definir dicha gerencia. Al respecto, Ruiz (2002:8), señala que es "... la previsión y procedimientos necesarios para establecer y mantener un ambiente en el cual la instrucción y el aprendizaje puedan suceder". Es decir, la gerencia de aula está referida a todo lo que el docente realiza en el aula que, tanto académica como administrativa, donde comunica, toma decisiones, diagnostica planifica, control y evalúa, motiva, innova, entre otros.

El gerente de aula para, realizar una gestión eficiente requiere de partir del diagnóstico, por cuanto, esta función permite detectar las fortalezas, oportunidades amenazas y debilidades dentro del aula lo que genera un estudio de las mismas, con la finalidad de optimizar el proceso de aprendizaje, en conjunto con los estudiantes. Rodríguez (2008:6) señala que el diagnóstico;

...es una actividad vivencial que involucra a un grupo de personas de una empresa o institución interesadas en plantear soluciones a situaciones problemáticas o conflictivas, sometiéndose a un auto-análisis que debe conducir a un plan de acción concreto que permita solucionar la situación problemática.

El diagnóstico supone, una intervención destinada a modificar o reordenar situaciones conflictivas, dentro del aula, también para desarrollar potencialidades, lo

que debe conducir a un plan que permita solucionar cada conflicto, considerando la participación de los estudiantes, como parte de la solución, por ende, de mejorar el proceso de aprendizaje.

Mientras que, la planificación la define Chiavenato (2006) como "...una técnica para minimizar la incertidumbre y dar más consistencia al desempeño de la empresa." (p. 320). Entonces, la planificación es la técnica que permite tomar decisiones asertivas para disminuir los conflictos que se suscitan en la organización, así como lograr los objetivos planteados.

Asimismo, Steiner, citado por Castro (2012:49), expresa que "La planeación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos". De acuerdo, al autor la planeación es un proceso para la toma de decisiones, con la finalidad de transformar realidades, reflexionando sobre el presente, pero con objetivos que mejoren el futuro de la organización.

Otra de las funciones del gerente de aula, es el control, Chiavenato (2006) lo define el proceso administrativo que permite la medición y la corrección del desempeño donde la toma de decisión es importante por cuanto conlleva a realizar los correctivos necesarios. De lo que, se desprende que el proceso de control enfrenta los cambios que surgen en la organización a través de la medición de las acciones que se realicen con el fin de alcanzar los objetivos.

Es importante, señalar que el control requiere de evaluación, para ello Tyler, citado por Castro (2012) expresa que la evaluación "Es el proceso mediante el cual se determina hasta qué punto se alcanzaron las metas propuestas" (p. 51), es decir, la función de evaluar es establecer el grado de correspondencia existe entre los objetivos propuestos y los resultados que se obtienen.

De tal manera que, el gerente de aula requiere de aplicar las funciones administrativas con el propósito de alcanzar los objetivos que planteados, pero sin la

participación de los estudiantes, y con una comunicación efectiva, dichas funciones más que aplicarse, se plasman en la planificación sin llegar a ejecutarse, lo que trae como consecuencia que el proceso de aprendizaje sea deficiente y no acorde a las necesidades de los educandos, ni de la sociedad que demanda que egresen ciudadanos y ciudadanas con conocimientos sólidos y aptos para enfrentar los siguientes niveles educativos, incluso del ámbito laboral.

La importancia, de esta teoría con la investigación que desarrolla la autora radica en el planteamiento del problema, el cual es la falta de comunicación entre docentes y estudiantes la que se ve afectada reflejándose en la interacciones entre ambos actores, ya que las discusiones por el incumpliendo de las asignaciones de los estudiantes son cotidianas, pues los primeros elevando el voz consideran que son escuchados y los segundos, se limitan a asentir todo lo expresado por los docentes. Claramente se evidencia, que los docentes son autoritarios, no consideran las opiniones ni necesidades de los alumnos, por ende, no promueve cambios actitudinales, ni en ellos mismos ni en sus estudiantes.

Bases Legales

Para, Martins y Palella (2006) las bases legales; "...se refiere a la normativa jurídica que sustenta el estudio. Desde la Cata Magna, las Leyes Orgánicas, las resoluciones, decretos, entre otros" (p. 69), es decir, son los documentos legales que rigen en el Estado venezolano y del cual se imprescindible fundamentar la investigación.

De allí que, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999:32), en su Artículo su Artículo 103 contempla: "Toda persona tiene derecho a una educación integral de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades..." El presente artículo refleja la finalidad de la educación el cual es contribuir a la formación integral del individuo, en donde el Estado venezolano será el encargado de hacer cumplir lo previsto en la Carta Magna y las leyes.

Por otra parte, el Artículo 104 de la referida ley, consagra que la educación estará a cargo de personas que presenten aptitudes profesionales y de moral reconocida, asimismo que el Estado estimulará su actualización permanente garantizándoles la estabilidad de su ejercicio. Por consiguiente, el docente que ejerza un cargo dentro de la organización educativa, deberá tener un perfil que esté en consonancia con la constitución y demás leyes.

En este sentido, el constituyente venezolano asume los principios de la educación democrática, y por lo tanto el Estado asume la condición de estado docente democrático, ya que de lo contrario sería imposible cumplir con el principio básico y elemental del principio de igualdad y no discriminación que rige en cualquier régimen democrático. Garantiza el derecho a la educación, que implica la gratuidad de la educación y la igualdad de oportunidades, para ello el Estado se obliga a crear y sostener escuelas suficientemente dotadas, pero además debe mediante políticas sociales garantizar el acceso y la permanencia del ciudadano en el sistema escolar, hasta donde este establezca su obligatoriedad.

Mientras que, la Ley Orgánica de Educación (2009) en el Artículo 6 numeral 2 literal h señala que la competitividad y capacidad académica de los docentes deberán garantizar los procesos para la enseñanza y el aprendizaje en el Sistema Educativo, y lo cuales deben actuar con pertinencia social. En este orden de ideas, la ley menciona en su Artículo 38 expresa que la formación docente es un proceso continuo e integral, con la finalidad de actualizar y mejorar la praxis de los educadores, lo que contribuye a fortalecer la sociedad haciéndolo más crítica, reflexiva y participativa, en pro del desarrollo social que exige el país.

De igual manera, la Ley Orgánica de Protección al Niño, Niña y al Adolescente (2010), en su Artículo 56 insta a garantizar que los alumnos reciban una educación, basada en el amor, el afecto, la comprensión mutua, la identidad nacional, el respeto recíproco a ideas y creencias, y la solidaridad, de igual manera contempla la prohibición del castigo, tanto físico como psicológico. Así como también, a

garantizar que los alumnos reciban una educación, basada en el amor, el afecto, la comprensión mutua, la identidad nacional, el respeto recíproco a ideas y creencias, y la solidaridad.

En concordancia, el Reglamento de la Profesión Docente (2009), en su Artículo N° 6 establece que el comportamiento del docente debe estar asociado con los principios morales, éticos los cuales contribuyen a elevar el nivel cultural de la institución educativa e impulsen el acercamiento de la comunidad con su escuela, de manera que se produzcan acciones que coadyuven a potenciar la cultura de la organización.

En este sentido, se comprende que los gerentes de aula en la institución deben mostrar una actitud positiva, asumiendo sus funciones con responsabilidad y verdadero sentido de pertenencia, así como también demostrando su grado de profesionalismo que contribuyan a crear una atmósfera caracterizada por un ambiente agradable. Por tanto, la comunicación que establezca con sus estudiantes es un factor importante y determinante para potenciar la cultura organizacional y elevar la calidad educativa.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se muestra el marco Metodológico de la investigación. Al respecto Balestrini (2006:114) lo define como: “La instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real” Se refiere a las vías a seguir desde que se inicia la investigación hasta la finalización de la misma, aportando el tipo y diseño de la investigación, así como población, muestra entre otros aspectos relevantes.

Tipo y Diseño de la Investigación

En cuanto, al tipo de investigación, Arias (2006:73), señala que, “...se refiere, a la estrategia que será adoptada para responder al problema de investigación”, es la clase de estudio que se realiza con la finalidad de recabar información o datos necesario acerca del fenómeno en estudio, por lo tanto, la investigación se desarrolló, por medio de la investigación de tipo de campo.

En este sentido, Martins y Palella (2006:97), explican que la investigación de campo “...estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural”, según estos autores, este tipo de investigación permite al investigador recolectar la información desde el lugar donde surge la problemática, pero sin manipular variable alguna; por tanto, donde sólo observará el fenómeno dentro de su contexto natural sin intervenir directamente en él.

En este orden de ideas, se adoptó el diseño no experimental, los autores citados en párrafo precedente, expresan que este diseño es aquel que se caracteriza por la no manipulación de variables, por cuanto no asigna aleatoriamente los sujetos

o condiciones. Siendo su cita textual: “El investigador no sustituye intencionalmente la variable independiente. Observa los hechos tal y como se presenta y el contexto real” (p. 96);

Mientras que, el nivel es el descriptivo, según Martins y Palella (2006:102), este nivel tiene como propósito “...interpretar realidades de hechos”, es decir, se expone el fenómeno de estudio haciendo énfasis en la caracterización del mismo, estableciendo así la estructura del estudio, por tanto para su desarrollo no se necesitan hipótesis.

Es importante resaltar que, para el desarrollo de la presente investigación se requirió de un procedimiento, que para Hurtado (2008:162) este permite “...no sólo verificar que el procedimiento utilizado se cumplió con los requisitos metodológicos del proceso de investigación, sino además hará posible que otros investigadores puedan replicar la investigación...” es la caracterización de cada uno de los pasos que se efectuó durante toda la investigación. De ahí que, las fases fueron las siguientes.

- Fase I: Fase I: Observación de la problemática, luego se indagó sobre los antecedentes sobre la temática en estudio. Al tenerse definido los antecedentes, se procedió a la revisión de la literatura, posteriormente se ordenó la información para luego construir el marco teórico.

- Fase II: Elaboración del Marco Metodológico, donde se encuentra inmerso el abordaje de la metodología que se adaptó al estudio.

- Fase III: se recolectó la información, se selección la población la muestra, se diseñó el instrumento, el cual fue sometido a la validación de expertos, luego se aplicó para medir la confiabilidad. Aunado a esto, se sometió a levantar la estadística concerniente a dicho instrumento, una vez analizada ésta generó las conclusiones y recomendaciones.

Población

Martins y Palella (2006:115) señalan que, la población es “...el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones”. Por tanto, son las unidades que constituyen los elementos de donde se pretende extraer la información, los cuales tienen características comunes y permiten analizarlas y generar las conclusiones pertinentes. En este sentido, la población estuvo constituida por doscientos ochenta y siete (287) individuos, conformados por dos estratos, el primer estrato por veintitrés (23) gerentes de aula, y el segundo estrato, doscientos cincuenta y cinco (255) estudiantes pertenecientes al Liceo Nacional Bolivariano “Rolando Vásquez”, Municipio Pao, estado Cojedes.

Muestra

Para, los autores antes citados, la muestra “...es la escogencia de una parte representativa de una población, cuyas características reproduce de la manera más exacta posible”. (p. 116), es decir, es una representación de la población, la que posee características, a la vez que la muestra seleccionada forma parte de dicha población. Entonces, para la muestra se seleccionó la no probabilística intencional, que según los autores citados, consiste en que el investigador es quien establece los criterios para seleccionar cada una unidad de análisis. Por ello, se tomó los veintitrés (23) gerentes de aula como muestra.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Una vez que, se definió el tipo y diseño de investigación, así como la población la muestra, se procede a utilizar las técnicas e instrumentos que permiten recolectar los datos. Por tanto, la técnica primaria fue la observación para, Arias (2006:69) esta técnica “Consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”, según el autor citado, la observación es aquella que emplea los sentidos, en especial la vista para captar la realidad que rodea al fenómeno en estudio.

Asimismo, se empleó la técnica de la encuesta que según Sabino, (2007:88), es "...exclusiva de las ciencias sociales y parte de la premisa de que, si queremos conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor, lo más directo y simple, es preguntárselo a ellas"; esta técnica permite la obtención de datos a través del diálogo con los individuos que conforman la muestra.

Mientras que, el instrumento utilizado fue el cuestionario, para Baptista, Hernández y Fernández (2010:285) este "...consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir el mismo permite obtener información anónima, objetiva y confiable. Constituyendo un recurso para salvaguardar la validez de las respuestas". Entonces, el cuestionario según los autores antes citados, es el instrumento de la encuesta, la cual consiste en una serie de preguntas formuladas a la muestra con la finalidad de obtener información.

En tal sentido, se elaboró un (1) cuestionario de catorce (14) ítems en la escala tipo Lickert, con cinco alternativas de respuestas: Siempre; Casi Siempre, Ocasionalmente, A Veces y Nunca, donde los sujetos que constituyen la muestra obtuvieron la opción de elegir entre dichas alternativas. Cabe destacar que, se tomó la tabla de especificaciones al momento de la elaboración del instrumento, de igual manera se le asignó un puntaje a las alternativas.

Validez del Instrumento

Para Martins y Palella (2006:172), "La validez del instrumento se define como la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir". Es decir, es la relación entre la medición del fenómeno y aquello que realmente se está midiendo, para ello es necesario el criterio de expertos que evalúen el instrumento. Por tanto, la validez se efectuó a través del juicio de expertos, un magíster en Metodología, y dos magísteres en Gerencia Educativa, quienes realizaron los correctivos pertinentes.

Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad del instrumento, la define Martins y Palella (2006:176) como “...la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos”, es decir, permite determinar los resultados que arroje dicho instrumento sin que exista variación en las respuestas, sin importar las veces que se aplique, por ende, la precisión del instrumento asegura su repetibilidad. Para obtener la confiabilidad se seleccionó el Coeficiente de Confiabilidad Alpha – Cronbach, siendo este coeficiente el que se construya a partir de la multiplicidad de preguntas. Por lo tanto, se procedió a someter los resultados a través del sistema computacional a partir de la siguiente fórmula

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

Donde:

α = Coeficiente de Cronbach

K = N° de ítems

Si2 = varianza ítems

St2 = varianza total del instrumento

Cabe destacar que, se aplicó una prueba piloto a una muestra de nueve (9) individuos con características iguales a la población, para cada instrumento. Al respecto, Martins y Palella (2006) señala que este tipo de pruebas se aplica con el propósito de de establecer hasta qué punto funciona el instrumento en relación al fenómeno en estudio, y comprobar si cada pregunta genera la reacción esperada.

Una vez, aplicada la prueba piloto fue necesario conocer los valores de medición, para ello se utilizó lo expresado por lo expresado por, Martins y Palella

(2006), quienes expresan que los valores oscilan entre cero (0) y uno (1), donde la medida de cero (0), significa que la confiabilidad es nula, mientras que uno (1), es la valoración más alta. El siguiente cuadro muestra los criterios señalados por los autores citados.

Cuadro N° 1

Rango de confiabilidad

RANGO	CONFIABILIDAD
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Media o Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Martins y Palella (2006)

Ahora bien, al aplicarse el instrumento a los gerentes de aula se obtuvo una confiabilidad de 0,952, la cual se única como una confiabilidad muy alta.

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	23	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	23	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,952	,954	14

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para, el desarrollo del presente capítulo se hizo necesario recoger y ordenar los datos obtenidos al aplicar el instrumento a la muestra seleccionada. Por tanto, una vez que en el proceso de investigación se ha diseñado y seleccionado cuidadosamente la metodología apropiada para afrontar la problemática, es sumamente importante la fase donde se organizan los elementos recogidos en el proceso investigativo para darle el rigor científico necesario a fin de tener un soporte sólido, para tal fin es necesario realizar los procedimientos estadísticos y de análisis, tanto a nivel computacional como descriptivo.

Al respecto Balestrini (2006:184), señala que la presentación y análisis de resultados "...permiten resumir y comparar las observaciones efectuadas en relación a una determinada variable estudiada; describir la asociación que existe entre dos variables...". De acuerdo a lo expresado por la autora, son las acciones realizadas una vez que se aplica el instrumento, siendo imprescindible exponer la estadística que arrojó el cuestionario para poder estudiar las variables.

De allí que, se efectuaron una serie de pasos : (a) se separó la información de tipo numérica relacionada al instrumento aplicado a cada uno de los veintitrés individuos encuestados, conformados por gerentes de aulas del Liceo Nacional Bolivariano "Rolando Vásquez", Municipio Pao, del estado Cojedes. Estos datos fueron traspasados al programa Microsoft Excel (2007) el que brindó la información necesaria para el cálculo de la frecuencia y porcentaje, de las variables estudiadas. De tal manera que, a continuación se muestra los resultados que se obtuvo al realizar los pasos antes descritos.

Cuadro N° 2**Variable:** Comunicación**Dimensión:** Social**Indicadores:** Directa, indirecta, verbal, no verbal

Ítems	Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Pocas Veces		Nunca		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	20	87	3	13	0	0	0	0	0	0	23	100
2	18	78	5	22	0	0	0	0	0	0	23	100
3	0	0	0	0	20	87	3	13	0	0	23	100
4	0	0	0	0	0	0	0	0	23	100	23	100

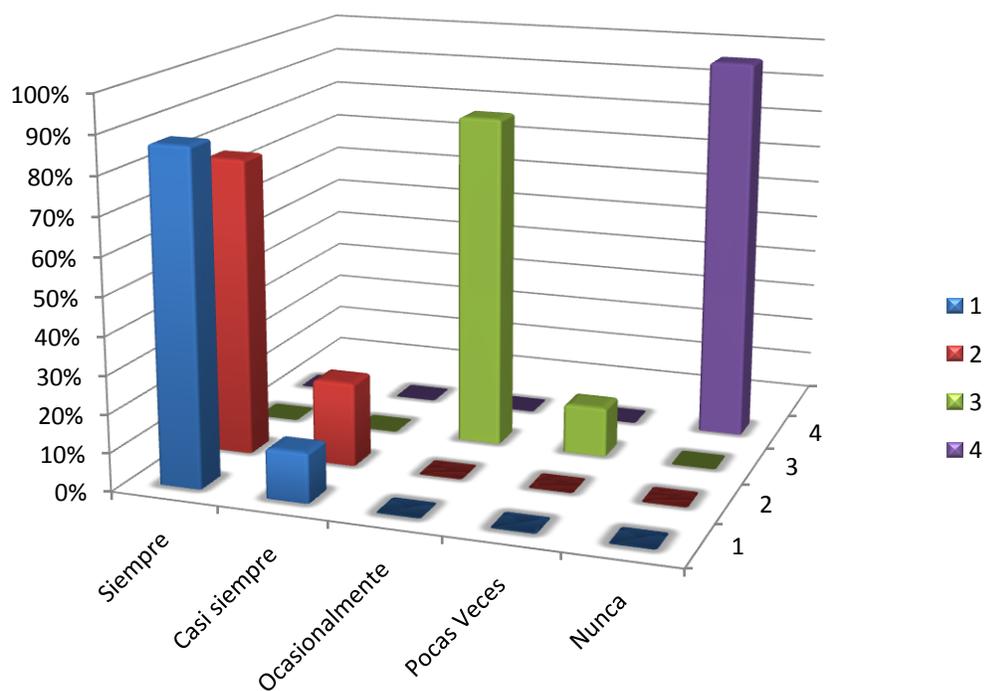
Fuente: Bolívar (2012)

Gráfico N° 1 Variable: Comunicación. Dimensión: Social. Indicadores: Directa, indirecta, verbal, no verbal. Fuente: Bolívar (2012)

Análisis e Interpretación

En el ítem N° 1 se preguntó: ¿Explica de forma directa y clara procedimientos para que los estudiantes realicen actividades en el aula?, 87% de los encuestados consideró la alternativa siempre, 13% casi siempre. Por tanto, los docentes emplean adecuadamente la comunicación directa. Al respecto, Ramírez, (2008), la describe como aquella que “...se desarrolla entre el emisor y el receptor o receptores en forma personal, con o sin ayuda de herramientas. Es llamada también comunicación boca-oído, y se efectúa al hablar frente a frente”. (p.21) Se da, a través de canales simples; implica presencialidad.

Mientras que, en el ítem N° 2: ¿Utiliza material de apoyo para optimizar la decodificación?, 78% siempre y 22% casi siempre. La autora antes citada señala que, la comunicación indirecta “Es aquella donde la comunicación está basada en una herramienta o instrumento ya que el emisor y el receptor están a distancia. La comunicación indirecta puede ser personal o colectiva” (p. 26). Entonces, esta comunicación se desarrolla, a través de canales complejos, que implican cadenas de medios.

El emisor es la fuente siendo éste el primer elemento del proceso de comunicación, por lo que constituye el origen, el punto de partida sensible a factores como las habilidades, el conocimiento, las actitudes y la posición socio-cultural, donde el emisor necesita de constructos que genere conocimientos al resto del grupo. Por lo que, es necesario que el docente emplee material que permite a los estudiantes comprender de manera significativa lo que se está enseñando.

Ítem N° 3: ¿Resume lo esencial de la materia que imparte? 87% ocasionalmente, 13% pocas veces. En el ítem N° 4 se preguntó: ¿Se apoya en la gestualidad para transmitir información? 100% de los encuestados consideró la alternativa nunca. Por tanto, los docentes resumen en pocas ocasiones y nunca

utilizan gestos para enfatizar lo expresado. Ruiz (2002:13) señala: “Cuando el emisor envía un mensaje por un canal determinado siempre busca un efecto más o menos previsto, a veces concreto, aunque otras veces se trata de algo difuso, que puede o no puede resultar”, es decir, que todo mensaje incluye elementos vinculados a la manipulación persuasiva de los significados, y que pueden producir determinados efectos de influencia en los receptores, a través de los distintos canales.

El canal está representado por el vinculado que utiliza la fuente o emisor para hacer llegar el mensaje hacia el receptor. Existen múltiples canales los cuales están asociados a los sentidos. Por tanto, el canal dentro de la comunicación canal de expresión principal es la conducta lingüística, pero en interacción, con un contexto y condicionamiento social determinado y acompañada por otras vías de expresión no verbales.

Donde, la circunstancia espacial y temporales como las psicológicas, ambiente físico, conocimiento; en los cuales se produce el acto comunicativo están inmersos dentro del proceso de comunicación, para lo cual los gerentes de aulas requieren de constructos que conlleven su praxis a mejorar la comunicación, por ende, a elevar la calidad educativa.

Es importante acotar, lo expresado por González (2010) “Por comunicación oral se entiende básicamente la comunicación a través de las palabras habladas, es el lenguaje verbal”. (p. 9), es decir, es el acto de articular palabras con la finalidad de establecer intercambio de información. Por ello, los gerentes de aulas, a través de este tipo de comunicación entablan relaciones con sus estudiantes, siendo necesario considerar la expresión corporal para crear un impacto positivo entre éstos últimos. Asimismo, la comunicación oral o verbal presenta las siguientes características.

- Claridad. Los contenidos deben ser abiertos, claros y estar adecuados a la temática que se presenta, considerando cuál es su propósito.

- Concreción: los contenidos deben precisos, específicos y delimitados.

- Intensidad: el tono de voz adecuado, sin elevarla en demasía por cuanto los gritos es la primera barrera comunicacional.

- Flexibilidad, la voz debe ir adecuándose a las ideas que se expresan, es necesario cambiar el ritmo con la finalidad de evitar la monotonía.

En este orden de ideas, la función comunicativa del lenguaje verbal permite pues, ejercer influencia sobre los demás a partir del contenido de la comunicación y la relación entre los comunicantes. La enseñanza es un proceso comunicativo es una función de la enseñanza transmitir y desarrollar facultades comunicativas. Al respecto, Mudrik, citado por Ramírez (2008:5) señala

...es necesario formar ciertas directrices sociales en la esfera de la comunicación: la actitud ante cada compañero de la comunicación como objetivo y no como medio; el interés por el propio proceso de comunicación y no solo por los resultados; la actitud ante la comunicación como dialogo y no como monologo; la tolerancia con los pequeños defectos de los interlocutores, la tendencia a dar cuanto más a los compañeros de comunicación.

Es decir, la organización educativa es el sistema idóneo para desarrollar las habilidades comunicativas y sociales, procurando el intercambio de ideas entre ellos y los alumnos, y entre ellos mismos, evitando monólogos que conlleven a del desinterés por el tema que se desarrolla. Donde, el profesor debe ser por tanto, atendiendo a la naturaleza de las funciones que ejerce, un profesional de la comunicación y el dominio y aplicación consecuente en su labor cotidiana de procedimientos para expresar e interpretar la información, las ideas, la forma eficaz, es condición para el éxito del trabajo pedagógico.

Cuadro N° 3**Variable:** Elementos de la comunicación**Dimensión:** Proceso comunicacional**Indicadores:** Emisor, mensaje, canal, receptor, barreras

Ítems	Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Pocas Veces		Nunca		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5	20	87	3	13	0	0	0		0	0	23	100
6	0	0	23	100	0	0	0	0	0	0	23	100
7	0	0	0	0	15	65	3	13	5	22	23	100
8	0	0	0	0	20	87	3	13	0	0	23	100
9	23	100	0	0	0	0	0	0	0	0	23	100

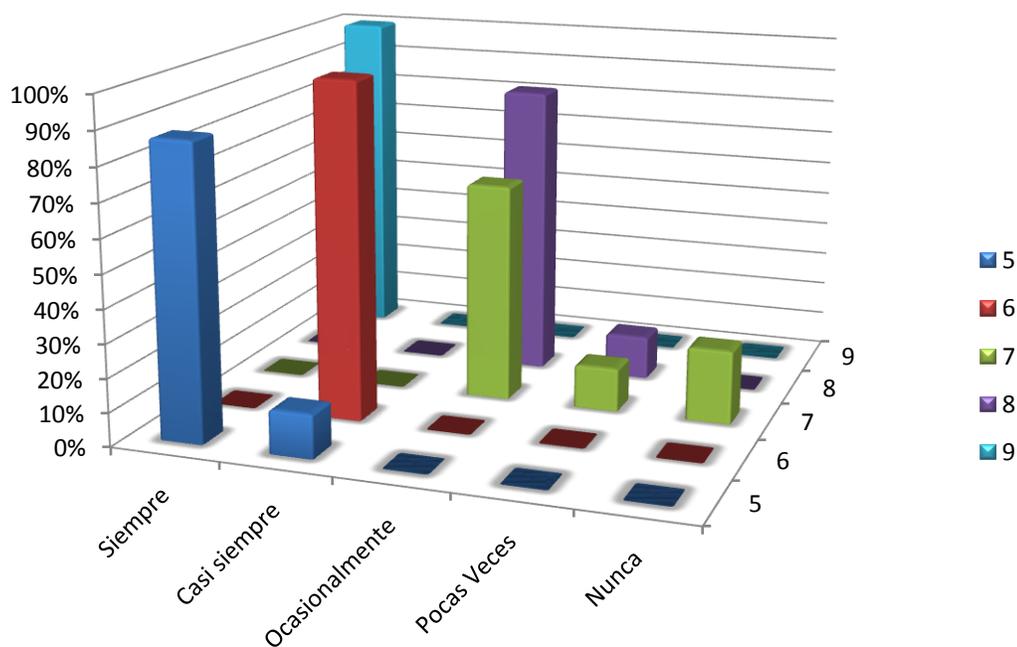
Fuente: Bolívar (2012)

Gráfico N° 2. Variable: Elementos de la comunicación. **Dimensión:** Proceso comunicacional. **Indicadores:** Emisor, mensaje, canal, receptor, barreras. Fuente: Bolívar (2012)

Análisis e Interpretación

En el ítem N° 5 se preguntó a los encuestados ¿Como emisor domina los temas que los estudiantes exponen sin estar planificados? 87% dijo siempre y 13% casi siempre, lo que evidencia que los gerentes de aula poseen conocimientos que les permite dominar el tema que los estudiantes exponen. Por tanto, El emisor es la fuente siendo éste el primer elemento del proceso de comunicación, por lo que constituye el origen, el punto de partida sensible a factores como las habilidades, el conocimiento, las actitudes y la posición socio-cultural, donde el emisor necesita de constructos que genere conocimientos al resto del grupo.

Ítem N° 6: ¿Explica con claridad el mensaje que desea transmitir? 100% casi siempre, cabe destacar que, aun siendo lo obtenido un 100% de los encuestados en la alternativa a menudo, evidencia que se requiere de mejorar la comunicación, con la finalidad de obtener como alternativa siempre; Entendiéndose como mensaje el producto real de la fuente codificada. Es toda la información que se transmite y si se logra una comunicación exitosa, será también todo lo que se reciba del receptor, por lo que el emisor debe expresarse con claridad con el fin de lograr una comunicación eficiente.

En cuanto, al ítem N° 7: ¿Utiliza material impreso, diferente a los libros de textos, como canal para desarrollar las actividades pedagógicas? 65% ocasionalmente, 13% pocas veces y 22% nunca. Este resultado, evidencia que un porcentaje significativo, 22%, nunca utiliza material impreso que no sean diferente a los textos que los estudiantes usan cotidianamente, lo que conlleva a la rutina y a una educación tradicional. Sin embargo, 65% expresó que ocasionalmente lo usan.

Ítem N° 8: ¿Percibe cuando el receptor decodifica el mensaje?; 87% ocasionalmente y, 13% pocas veces. El receptor, según Berlo (2002), es a quien se dirige el mensaje, la decodificación se refiere a las habilidades de leer y escuchar y

comprender el mensaje que se quiso enviar. Entonces, tanto los gerentes de aula, como los estudiantes necesitan saber cuándo el mensaje está siendo decodificada de manera efectiva, sólo así se puede garantizar una comunicación eficaz. La forma en que el receptor decodifica está determinado por las actitudes que tiene hacia sí mismo, el emisor y el contenido del mensaje.

En el ítem N° 9 se preguntó: ¿Su tono de voz es una barrera comunicacional en el aula?, 100% de los encuestados respondieron siempre. Estos datos evidencian que el tono voz está incidiendo negativamente, en el proceso de comunicación, elevándose como una barrera.

Para, Roger (2004), las barreras comunicacionales conllevan a la interrupción en la comunicación personal y/o grupal, sostiene que "...la principal barrera que se opone a la comunicación interpersonal es la tendencia espontánea a juzgar, evaluar, aprobar o reprobar las afirmaciones de la otra persona o del grupo, incluso elevar o bajar la intensidad de la voz". (p. 97), es cualquier factor que altera, confunde o interfiere en el proceso de comunicación, de la manera que fuere, pudiendo ser interno, cuando el receptor no presta atención, o externo, cuando el mensaje es distorsionado por otros sonidos del ambiente; y puede presentarse en cualquier etapa del proceso.

Entonces, se puede afirmar que tomando en cuenta que las barreras son capaces de causar la distorsión en cualquier momento del acto comunicativo, es necesario utilizar medidas para salvar estos obstáculos. Estas medidas son: utilizar la retroalimentación, ser sensible al mundo que recibe el mensaje, usar adecuada redundancia y emplear canales múltiples. Al respecto, Bisbal (2003) señala los siguientes factores que interfieren en la comunicación

- Factores físicos: Son los ruidos o interferencias que pueden producirse en el momento de la comunicación, como las telefónicas, son extrínsecos al individuo

- Factores psicológicos: Es cualquier extracto que afecta en un momento dado al emisor o al receptor, éstos factores pueden ser controlables si emisor percibe que la comunicación está interrumpida, para ello existe una técnica de chequeo denominada retroalimentación, la cual se explicó en párrafos anteriores.

- Factores Semánticos: Cuando en una comunicación no se entiende el significado de las palabras. Es decir, el uso de términos que el emisor utiliza sin garantiza que el receptor es capaz de entender.

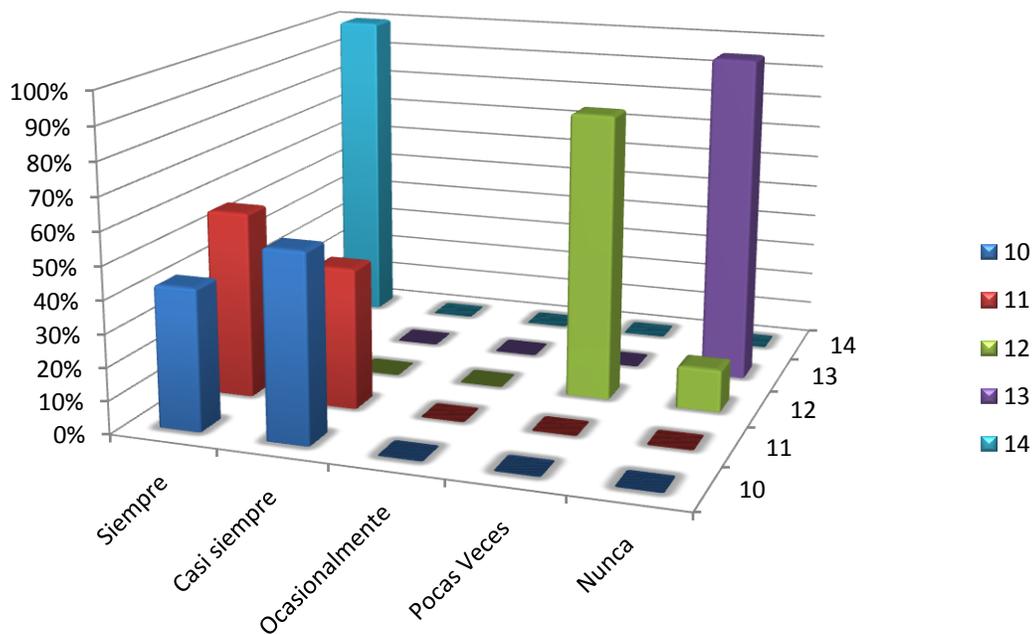
- Factores Sociales: El entorno ejerce una acción coactiva sobre el individuo, deformando la información. La ideología, la política, la economía, la religión y las diferencias idiomáticas se mezclan con una amplia gama de valores como el respeto, responsabilidad, se mueven de manera adversas.

- Factores Administrativos: Aquí juega un papel muy importante la institución como estructura de una organización. Esta estructura grande y compleja, la mayoría de las veces por su configuración puede causar distorsión del mensaje, siendo los patrones de comunicación, ambigüedad en los estatutos y roles que en muchas ocasiones están relacionadas con las personas, las ideas, la ejecución y el rendimiento de la organización.

Es importante resaltar, que los gerentes de aula son los facilitadores y orientadores en el proceso de enseñanza y aprendizaje, por tanto es indispensable que utilicen cada elemento de la comunicación de manera efectiva, sólo así podrán evitar las barreras que se levanten ellos y sus estudiantes, ya que dichas barreras conllevan a la apatía de estos últimos hacia dicho proceso educativo, muestran conductas disruptivas, las que conducen a la indisciplina y al irrespeto, y por ende, a un clima organizacional discordante con los nuevos paradigmas educativos. Por tanto, la comunicación puede fluir en la organización de manera positiva conllevándola a ser eficientes y eficaz al transmitir las funciones, metas de la manera más adecuada, o negativa transformándola en un caos.

Cuadro N° 4**Variable:** Función de la comunicación**Dimensión:** Educativa**Indicadores:** Referencial, Expresiva, poética, conativa, metalingüística, sinergia.

Ítems	Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Pocas Veces		Nunca		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10	0	0	0	0	10	43	13	57	0	0	23	100
11	0	0	0	0	13	57	10	43	0	0	23	100
12	0	0	0	0	0	0	20	87	3	13	23	100
13	0	0	0	0	0	0	0	0	13	100	23	100
14	23	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100

Fuente: Bolívar (2012)**Gráfico N° 3. Variable Función de la comunicación Dimensión: Educativa.****Indicadores:** Referencial, Expresiva, poética, conativa, metalingüística, sinergia.**Fuente:** Bolívar (2012)

Análisis e Interpretación

Ítem N° 10: ¿Expresa sentimientos que generan motivación para el proceso de comunicación con sus estudiantes? 43% ocasionalmente y 57% pocas veces. Al observar los datos obtenidos, se evidencia que los gerentes de aula motivan el proceso de comunicación con sus estudiantes solamente en un porcentaje reducido, 57%, ya que la alternativa seleccionada fue pocas veces. González (2010) señala que, esta función de la comunicación es importante por cuanto está orientada hacia el contexto en el cual se desarrolla las acciones de los sujetos siendo la motivación el factor que mueve las acciones.

En relación al ítem N° 11: ¿Utiliza vocabulario que corresponde con el nivel sociocultural del receptor?, 57% ocasionalmente y, 43% pocas veces. A este respecto, Berlo (2002) explica que este contexto está referido a las informaciones que proceden de acondicionamientos sociales y culturales, obligando al emisor a adaptarse a la diversidad en al cual está suscrito. Asimismo, pudiera haber similitudes entre el emisor y el receptor. Pero, al obtener, solamente, 57% en la alternativa ocasionalmente, indica la necesidad de tomar acciones que ayuden a mejorar la comunicación.

Ítem N° 12: ¿Utiliza gestos que estimulen la acción de acatar las órdenes que se emite en el salón? 87% pocas veces y, 13% nunca. Ruiz (2002) señala: “Cuando el emisor envía un mensaje por un canal determinado, siempre busca un efecto más o menos previsto, a veces concreto, aunque otras veces se trata de algo difuso, que puede o no puede resultar” (p. 13), es decir, que todo mensaje incluye elementos vinculados a la manipulación persuasiva de los significados, y que pueden producir determinados efectos de influencia en los receptores, a través de los distintos canales.

En el ítem N° 13 se preguntó ¿Promueve el uso del diccionario para que los estudiantes conozcan el significado de palabras que se emplean en las actividades

pedagógicas? 100% de los encuestados respondió nunca. Se puede observar que en la función antes descrita, consideró la alternativa que nunca, por tanto, el uso del diccionario como instrumento para conocer conceptos o significados no está acordes al nivel de educación en la cual se encuentran los encuestados. Este ítem está relacionado a la función metalingüística; González (2010:93) señala que, “Apunta a verificar si el emisor y el receptor utilizan el mismo código. De allí que, se hable de Metalenguaje. Se explican términos cuyo significado se desconoce. El estudio del lenguaje es el estudio del código, propiamente”; por tanto, dicha función implica el control y la regulación de los procesos de conocimiento sobre la temática que se desarrolla, siendo necesario factores como el afectivo y la socialización.

Ítem N° 14: ¿Las interrelaciones con los estudiantes se limitan al aula de clases? 100% seleccionó la alternativa siempre. Este resultado evidencia, lo expresado en el planteamiento del problema, que los gerentes de aula limitan la comunicación de los estudiantes al aula exclusivamente. Esta interrelación está concatenada con la función de sinergia, está orientada hacia el logro del intercambio de información con el apoyo máximo posible y una oposición mínima entre los actores del proceso comunicacional. Es importante resaltar, que los gerentes de aula son gestores que requieren de herramientas y estrategias que les permitan aplicar la fátiga durante el proceso de enseñanza y aprendizaje, por cuanto la participación activa y espontánea de éstos últimos generan intercambios de ideas y opiniones que enriquecen los conocimientos están construyendo, través de dicho intercambio.

Cabe destacar que, el decodificador es a quien se dirige el mensaje, la decodificación se refiere a las habilidades de leer y escuchar y comprender el mensaje que se quiso enviar. Entonces, tanto los gerentes de aula, como los estudiantes necesitan saber cuándo el mensaje está siendo decodificada de manera efectiva, sólo así se puede garantizar una comunicación eficaz.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para Ochoa, Pineda y Rodríguez (2012:119) “Las conclusiones son las puntuaciones que surgen de los resultados de la investigación...”, son las inferencias que surgen a consecuencia de los datos obtenidos al aplicar el instrumento y del análisis del mismo. De tal manera que, a continuación se muestra las conclusiones que se desprende de dicho análisis.

Conclusiones

La comunicación es un proceso necesario, indispensable y fundamental para abordar con éxito los objetivos de la supervisión educativa para el logro de las metas de la institución escolar, por cuanto optimiza las relaciones entre los directores y los docentes, y por ende, lograr la calidad educativa que el país necesita. La comunicación constituye una herramienta, un elemento clave en la organización esencial para impulsar a los gerentes de aulas a alcanzar altos niveles de productividad y eficiencia en las organizaciones educativas y juega papel primordial en el mantenimiento de la Institución.

De ahí que, la comunicación en las instituciones educativas debe ser multidireccional, a fin de que participen todos los involucrados en el funcionamiento de la organización, tengan oportunidad de opinar frente a los hechos para tomar decisiones que favorezcan sustancialmente todos los procesos. Desde estos aspectos, el proceso de comunicación que se presenta entre los gerentes de aula y los estudiantes del Liceo Nacional Bolivariano “Rolando Vásquez”, Municipio Pao, del estado Cojedes, evidencia dificultades que requieren acciones que ayuden a eliminar

las barreras que están presentes como son: el tono de voz, la inexpresividad de los docentes hacia sus interlocutores, la falta de empatía, así como de actividades que permitan estimular la interacción entre docentes de aula y estudiantes.

Asimismo, la comunicación en la organización educativa es una tarea que no puede cumplirse sin una gestión coherente con la organización, que implique la coordinación de estrategias de acción y el sistemático planeamiento de intervenciones conducentes a la realización de diagnósticos de los estados existentes y de las necesidades y posibilidades de cambio en el funcionamiento, estructuras, cultura y comportamiento organizacional.

Cabe resaltar que, que han de tenerse en cuenta los elementos que intervienen en el proceso de la comunicación para propiciar un adecuado diálogo dentro de la flexibilidad y tolerancia a partir del reconocimiento de que las personas poseen imperfecciones y por ello son propensas a cometer errores, es entonces que, la construcción de un significado común para la adecuada comprensión de los mensajes y la buena emisión de los mismos desarrollará una la empatía entre los miembros de la organización educativa, que permite motivar a la otra persona para que se exprese lo más completa y libremente posible.

Se pudo conocer a lo largo de esta investigación, el papel protagónico que debe afrontar el gerente de aula para crear un proceso de comunicación efectivo y eficaz entre sus estudiantes; al igual que la importante función que debe cumplir, como la de: conocer la cultura de la organización en la que trabaja, ya que ésta determina las pautas de comunicación del sistema y en consecuencia pueden acercarlo a cada uno de sus estudiantes y, por ende, a lograr el éxito en su labor. Todo esto, mediante la utilización de las técnicas apropiadas para observar la manera de cómo se comunican entre sí. Sin embargo, de poco le serviría conocer los valores y creencias organizacionales si no tuviera también el reto y la responsabilidad de ayudar a su divulgación, a su reforzamiento o a su cambio, a través de los programas

y medios que maneja, con el fin de que la organización logre sus objetivos de manera más rápida y eficaz.

De igual manera que, el docente es el responsable de concretar y dar a conocer los cambios que requiere para optimizar el proceso de enseñanza y aprendizaje, mediante la debida planificación con una serie de funciones y normas preestablecidas, además del conocimiento previo que debe poseer acerca de los canales de comunicación que prevalecen en el aula, así se podrá realizar una eficaz codificación de toda la información que surge del intercambio entre docente y estudiante; y así difundir el mensaje de cambio a través de los medios o canales con los que se cuente dependiendo del trato y alcance que se le desee dar a la información.

En consecuencia, el estudio efectuado puso en evidencia que la comunicación en el aula, es una forma especial de mejorar el rendimiento académico de los estudiantes, en la que la participación del profesor y los alumnos resulta de vital importancia en el proceso educativo. Comunicarse es necesario para un equilibrado desarrollo intelectual y afectivo en los mismos. La adecuada comunicación gerente de aula-estudiante en las clases de la secundaria contribuye a la formación de la personalidad de los adolescentes, requiere que la capacitación de los docentes en ejercicio, esté sustentada en fundamentos teóricos y metodológicos que le aportan científicidad y propicien el desarrollo de sus habilidades profesionales.

Recomendaciones

Para Martins y Palella, (2006), las recomendaciones se realizan “Al finalizar las conclusiones de una investigación, sí procede, se debe incluir un cuerpo de recomendaciones” (p. 206), de acuerdo a esto, las recomendaciones son las sugerencias que se desprenden de la inferencia que se realizó al momento de realizar la ordenación y análisis de los datos recolectados. Por lo que se sugiere:

- Realizar cursos y talleres de actualización docente para mejorar su perfil gerencial y su desempeño profesional.

- Implantar en el aula un sistema de comunicación flexible, con los códigos y canales eficientes y eficaces que propicien el intercambio comunicacional entre docentes de aula y estudiantes.

- Brindar mayor participación a los estudiantes, durante las actividades.

- Establecer un diálogo pedagógico con los estudiantes durante el cual se logren acuerdos de mejora en el proceso de comunicación.

- Promover diferentes estrategias, técnicas y actividades como las dinámicas de grupo, debates, otros que conduzcan a mejorar la comunicación, lo cual favorece el rendimiento académico de los estudiantes.

- Motivar a los estudiantes a tener altas expectativas sobre el aprendizaje.

- Reconocer los avances en el logro de competencias de los estudiantes.

- Valorar la diversidad de metodologías, en coherencia con los enfoques de las asignaturas y acordes con la edad y la cultura del estudiante.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg E. (1999) *Hacia una pedagogía autogestionaria*. Argentina. Editorial Magisterio del Río de la Plata.
- Arapé, E. y Rojas L .R (2001) *Comunicación, Conflicto y Negociación*. Revista arbitrada TELOS. Volumen 3 No. 3. Pág.370
- Arias, F. (2006) *El proyecto de Investigación*. Quinta Edición. Caracas Venezuela, Editorial Texto. C.A.
- Balestrini, M. (2006) *Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación*. Séptima Edición. Caracas: BL Consultores Asociados
- Baptista L., Hernández, S., y Fernández C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición. México McGraw Hill. Interamericana Editores, S.A.
- Berlo, D. (2002) *El Proceso de la Comunicación. Introducción a la teoría y la práctica*. Tercera impresión. Buenos Aires. Argentina Editorial Ateneo.
- Berrizbeitia, S. (2010) *Comunicación docente-estudiante para una mejor educación*. Trabajo de grado de maestría no publicada. Universidad Vasca España.
- Cantillo A. (2007) **Técnicas grupales: para mejorar el proceso enseñanza – aprendizaje.** Librería Digital
www.encolombia.com/.../DocenciaTecnicasGrupales.htm (Consultado, marzo, 22/2013)
- Camacho, L. (2011) *La comunicación en el marco de la supervisión entre directores y docentes de la I y II Etapa de Educación Básica venezolana*. Trabajo de grado de maestría no publicada. Universidad Santa María. Caracas Venezuela.

Cedaro, K. (2007) *Importancia de los distintos Canales de Comunicación Interna para la gestión de las Universidades Públicas. Gestión Total de Calidad*. Análisis de un caso. Trabajo de grado de Maestría no publicada. Facultad Regional Concepción del Uruguay, Uruguay

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 36.860*. Marzo 3, 2000

Delgado, B. (1982): *La Escuela Modera de Ferrer i Guardia*. CEAC, Barcelona

Ferrer, G. (1979) *La escuela moderna*. Madrid. España Editorial Zero

Flores, N (2009) *El proceso de comunicación entre los directivos y docentes, en las Escuelas Básicas*. Trabajo de grado de maestría no publicada. Universidad Santa María. Caracas Venezuela.

González (2010) *La semiótica*. Universidad de Londres

Herrera, D. (2001) *Conflicto en la Escuela: Un Camino de Aprendizaje para la Convivencia*. Instituto Popular de Capacitación –IPC. De la Corporación de Promoción Popular. Medellín – Colombia

Jiménez, P. (2004). Influencia de la Confianza Sobre la Motivación Intrínseca en el Trabajo. Tesis para Optar al Grado de Magíster en Ciencias de la Ingeniería, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Ley Orgánica de Educación (2009) *Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.929* Caracas:
Autor

Ley Orgánica para la Protección del Niño, Niña y del Adolescente (LOPNNA) (2010)
Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5. 859
Extraordinario Febrero, 05, 2010

Martins, F. y Palella, S. (2006). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: (FEDEUPEL)

- Mayo, Elton (1972). *Problemas humanos de una civilización individual*. Buenos Aires. Argentina. Editorial Nueva Visión.
- Mendoza, B. (2009) *Relación entre la eficacia del desempeño gerencial de los directores y la cultura organizacional de las escuelas básicas venezolanas*. Tesis de maestría no publicada. Universidad Santa María. Caracas Venezuela
- Ramírez, A. (2008) **La comunicación gerencial en la gestión de los recursos humanos de las instituciones de Educación Básica de Venezuela**. Trabajo de grado de maestría no publicada. Universidad Santa María. Caracas Venezuela
- Reglamento de la Profesión Docente con su reforma (2009) **Gaceta Oficial 39.098 (Extraordinaria)** Miércoles 14 de enero de 2009. Caracas Autor
- Roger, M. (2004). **Identidad Profesional y Formación de Directores**. En: Coloquio La Dirección de la Escuela. Caracas: Fundación Polar.
- Ruiz, L. (2002) Ruíz, L. (1992). *Gerencia en el aula*. Segunda edición. Venezuela: FEDUPEL
- Sabino, C. (2007) *El proceso de investigación* Cuarta edición. Caracas Venezuela. Editorial Panapo
- Sandoval, M. (2009) *Barreras comunicaciones entre docentes y estudiantes de los Liceos del Distrito Escolar N° 5. Municipio San Rafael de Onoto, estado Portuguesa*. Trabajo de grado de maestría no publicado. Universidad Santa María. Venezuela
- Tarabay, F. (2010) **El contexto afectivo de la comunicación docente en el aula universitaria**. Artículo Arbitrado Universidad de los Andes. Compendium, número 24. Julio, 2010

ANEXOS

Distinguido (a) Gerente de Aula

Reciba, ante todo un cordial saludo, por medio de la presente me dirijo a Usted para solicitar su valioso apoyo para realizar el estudio titulado **COMUNICACIÓN DE LOS GERENTES DE AULA EN EL LICEO NACIONAL BOLIVARIANO “ROLANDO VÁSQUEZ”, MUNICIPIO PAO, DEL ESTADO COJEDES** el cual es requisito de grado.

Este instrumento es confidencial, por lo tanto Usted no debe identificarse.

Agradeciendo su valiosa colaboración

AUTORA: Licda. Saray Bolívar

C.I. N°: 18.849.631

TUTOR: Dr. Orlando Castro

C.I. N°: 3.923.194

CUESTIONARIO

A continuación se presenta un cuestionario de veintinueve (29) preguntas con cinco (5) alternativas de respuestas de selección simple. Marque con una (X) la respuesta que usted considere correcta.

Ejemplo:

Lee Usted el periódico diariamente

Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Pocas veces	Nunca

Cuestionario

Nº	ÍTEMS Usted como docente estudiante considera que	Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Pocas Veces	Nunca
1	Explica de forma directa y clara procedimientos para que los estudiantes realicen actividades en el aula					
2	Utiliza material de apoyo para optimizar la decodificación					
3	Resume lo esencial de la materia que imparte					
4	Se apoya en la gestualidad para transmitir información					
5	Como emisor domina los temas que los estudiantes exponen sin estar planificados					
6	Explica con claridad el mensaje que desea transmitir					
7	Utiliza material impreso, diferente a los libros de textos, como canal para desarrollar las actividades pedagógicas					
8	Percibe cuando el receptor decodifica el mensaje					
9	Su tono de voz es una barrera comunicacional en el aula					
10	Expresa sentimientos que, generan motivación para el proceso de comunicación con sus estudiantes					
11	Utiliza vocabulario que corresponde con el nivel sociocultural del receptor					
12	Utiliza gestos que estimulen la acción de acatar las órdenes que se emite en el salón					
13	Promueve el uso del diccionario para que los estudiantes conozcan el significado de palabras que se emplean en las actividades pedagógicas					
14	Las interrelaciones con los estudiantes se limitan al aula de clases					

Tabla de Especificación

Objetivo General: Analizar la comunicación de los gerentes de aula en el Liceo Nacional Bolivariano “Rolando Vásquez”, Municipio Pao, del estado Cojedes.					
OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
Diagnosticar la comunicación que existe entre gerentes de aula y estudiantes, en el Liceo Nacional Bolivariano “Rolando Vásquez”, Municipio Pao, del estado Cojedes	Comunicación	Es el proceso de intercambio progresivo de informaciones, sentimientos o saberes destinados al conocimiento y las transformaciones que logran el crecimiento común de todas las partes involucradas. (Ramírez y Rojas, 2004)	Social	- Directa - Indirecta - Verbal - No verbal	1 2 3 4
Determinar los elementos de la comunicacional en los gerentes de aulas en el Liceo Nacional Bolivariano “Rolando Vásquez”, Municipio Pao, del estado Cojedes.	Elementos de la comunicación	Son las unidades que intervienen en el proceso de comunicación que permiten que se produzca el intercambio de mensaje de manera efectiva, siendo imprescindible cada una de ellas, durante todo el proceso (Berlo,2002)	Proceso de la comunicación	- Emisor - Mensaje - Canal - Receptor - Barreras	5 6 7 8 9
Describir teóricamente la función de la comunicación, de los gerentes de aulas con los estudiantes.	Función de la comunicación	Es informar acerca del mundo, expresar la realidad subjetiva del emisor e influir sobre el receptor, asimismo explica que goza de un alto grado de jerarquización (González, 2010)	Educativa	- Referencial - Expresiva - Conativa - Metalingüística - Sinergia	10 11 12 13 14



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
PROGRAMA: GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**COMUNICACIÓN DE LOS GERENTES DE AULA EN EL LICEO
NACIONAL BOLIVARIANO “ROLANDO VÁSQUEZ”, MUNICIPIO PAO,
DEL ESTADO COJEDES**

Validación del Instrumento

A continuación se les presenta una serie de categorías para validar los ítems que conforman este instrumento, en cuanto a criterio, pertinencia, coherencia y claridad. Para ello, se presenta una escala de cuatro alternativas para que usted seleccione la que más considera correcta.

Experto: Ana Carreño

Título: Dra en Educación

Autor: Saray Bolívar

Tutor: Dr. Orlando Castro

Escala: A (excelente) B (Muy Bueno) C (Bueno) D (Deficiente)

ÍTEMS	CRITERIO	PERTINENCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

11				
----	--	--	--	--

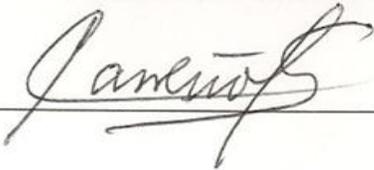
ÍTEMS	CRITERIO	PERTINENCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
12	A	A	A	A
13	A	A	A	A
14	A	A	A	A

JUICIO DE EXPERTO

Observaciones Generales:

Según su juicio se considera:

FIRMA DEL EXPERTO



FECHA: _____

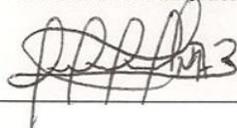
ÍTEMS	CRITERIO	PERTINENCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
12	A	A	A	A
13	A	A	A	A
14	A	A	A	A

JUICIO DE EXPERTO

Observaciones Generales:

Según su juicio se considera:

FIRMA DEL EXPERTO

 16.993.784

FECHA: _____



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
PROGRAMA: GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



COMUNICACIÓN DE LOS GERENTES DE AULA EN EL LICEO
NACIONAL BOLIVARIANO “ROLANDO VÁSQUEZ”, MUNICIPIO PAO,
DEL ESTADO COJEDES

Validación del Instrumento

A continuación se les presenta una serie de categorías para validar los ítems que conforman este instrumento, en cuanto a criterio, pertinencia, coherencia y claridad. Para ello, se presenta una escala de cuatro alternativas para que usted seleccione la que más considera correcta.

Experto: Aljando de Jesus Montenegro

Título: Dra en Educación

Autor: Saray Bolívar

Tutor: Dr. Orlando Castro

Escala: A (excelente) B (Muy Bueno) C (Bueno) D (Deficiente)

ÍTEM	CRITERIO	PERTINENCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
1	A	A	A	A
2	A	A	A	A
3	A	A	A	A
4	A	A	A	A
5	A	A	A	A
6	A	A	A	A
7	A	A	A	A
8	A	A	A	A
9	A	A	A	A
10	A	A	A	A
11	A	A	A	A

ÍTEMS	CRITERIO	PERTINENCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
12	A	A	A	A
13	A	A	A	A
14	A	A	A	A

JUICIO DE EXPERTO

Observaciones Generales:

Según su juicio se considera:

FIRMA DEL EXPERTO

 16.993.784

FECHA:

Mayo 27 / 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
PROGRAMA: GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



COMUNICACIÓN DE LOS GERENTES DE AULA EN EL LICEO
NACIONAL BOLIVARIANO "ROLANDO VÁSQUEZ", MUNICIPIO PAO,
DEL ESTADO COJEDES

Validación del Instrumento

A continuación se les presenta una serie de categorías para validar los ítems que conforman este instrumento, en cuanto a criterio, pertinencia, coherencia y claridad. Para ello, se presenta una escala de cuatro alternativas para que usted seleccione la que más considera correcta.

Experto: Ana Carreño

Título: Dra en Educación

Autor: Saray Bolívar

Tutor: Dr. Orlando Castro

Escala: A (excelente) B (Muy Bueno) C (Bueno) D (Deficiente)

ÍTEMS	CRITERIO	PERTINENCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
1	A	A	A	A
2	A	A	A	A
3	A	A	A	A
4	A	A	A	A
5	A	A	A	A
6	A	A	A	A
7	A	A	A	A
8	A	A	A	A
9	A	A	A	A
10	A	A	A	A
11	A	A	A	A

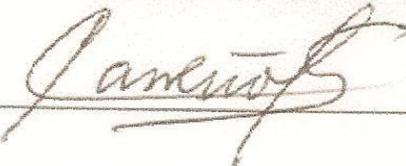
ÍTEMS	CRITERIO	PERTINENCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
12	A	A	A	A
13	A	A	A	A
14	A	A	A	A

JUICIO DE EXPERTO

Observaciones Generales:

Según su juicio se considera:

FIRMA DEL EXPERTO



FECHA: _____

Análisis de confiabilidad

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
ÍTEM1	2,4348	1,37597	23
ÍTEM2	2,5217	1,12288	23
ÍTEM3	2,6087	1,23359	23
ÍTEM4	1,5217	1,23838	23
ÍTEM5	2,1304	1,21746	23
ÍTEM6	1,5217	1,20112	23
ÍTEM7	2,3043	1,32921	23
ÍTEM8	2,0435	1,33070	23
ÍTEM9	1,7391	1,38883	23
ÍTEM10	1,3913	1,15755	23
ÍTEM11	1,6957	1,29456	23
ÍTEM12	1,5652	1,19947	23
ÍTEM13	1,8261	1,19286	23
ÍTEM14	2,0435	1,14726	23

Scale Statistics

Media	Varianza	Desviación Típica	N
27,3478	188,237	13,71995	14