

LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA, UN ELEMENTO DE LA COMUNICACIÓN INCONGRUENTE EN EL PERSONAL DOCENTE

(Neurolinguistic programming, an element of communication in teachers incongruent)

Recibido: 21/11/2011 **Aceptado:** 15/01/2013

Quintero, Johana

Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, Venezuela
johana.quintero@urbe.edu.ve

González, Neriуска

Ministerio del Poder Popular para la Educación, Venezuela
nericuplove@hotmail.com

RESUMEN

El objeto de estudio fue determinar la relación existente entre la programación neurolingüística y comunicación incongruente en el personal docente de instituciones educativas. La tipología dentro de la cual se enmarcó fue de tipo descriptiva correlacional, con un diseño no experimental transaccional de campo. La población estuvo conformada por 32 docentes de las instituciones educativas pertenecientes al municipio escolar Maracaibo 2. La recolección de la información se realizó a través de la aplicación de un instrumento con 38 ítems tipo escala con preguntas cerradas y cuatro alternativas de respuesta. La confiabilidad del mismo se realizó a través del alfa de Crombach, obteniendo un coeficiente de 0,80, quedando en la categoría Alta de la escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad. La correlación de las variables fue medida a través del cálculo de la correlación de Spearman, la cual obtuvo un coeficiente de 0,30 para la programación neurolingüística y comunicación incongruente, por lo cual se concluyó que los docentes dentro del proceso comunicacional que establecen en el aula deben conocer las técnicas de la programación neurolingüística como una herramienta capaz de brindarles la oportunidad de poseer una comunicación congruente con sus alumnos, dominando todos los elementos y características propias de las incongruencias, para obtener el cumplimiento de sus objetivos y lograr brindarle un aprendizaje de calidad a los alumnos. Aun así se les consideró comunicadores hábiles, por lo que se sugirió realizar cursos o talleres que le permitan conocer un poco más a fondo la programación neurolingüística para evitar comunicarse incongruentemente con sus alumnos.

Palabras clave: Programación neurolingüística, Comunicación incongruente, Docente.

ABSTRACT

The object of study was to determine the existing relation between the neuro-linguistic programming and incongruous communication in the educational personnel of educational institutions. The typology inside which it placed was of type Descriptive correlational with a not experimental transactional design of field. The population was shaped by 32 teachers of the educational institutions belonging to the school municipality Maracaibo 2. The compilation of the information realized across the application of an instrument with 38

articles type it climbs with closed questions and four alternatives of response. The reliability of the same one I realize across Crombach's alfa obtaining a coefficient of 0,80 staying in the High category of the scale of interpretation of the coefficient of reliability. The correlation of the variables was measured across the calculation of Spearman's correlation, which obtained a coefficient of 0,30 for the neuro-linguistic programming and incongruous communication, For which one concluded that the teachers inside the communication process that they establish in the classroom must know the technologies of the neuro-linguistic programming as a tool capable of offering to them the opportunity to possess a coherent communication with his pupils, dominating all the elements and own characteristics of the incongruities that way to obtain the fulfillment of his aims and to manage to offer to him a qualit learning to the pupils. Nonetheless I consider him to be skilful communicators by what it was suggested them to realize courses or workshops that little allow him to know thoroughly the programming neuro-linguistic to avoid to communicate incongruously with his pupils.

Keywords: Neuro-linguistic programming, Incongruous, Educational communication.

INTRODUCCIÓN

A través de la presente investigación se pretende ofrecer al lector los postulados de la Programación Neurolingüística (PNL), permitiendo el mejoramiento de la práctica comunicacional en el aula, donde el desempeño docente se verá afectado de múltiples mensajes eficaces, logrando de esta manera un aprendizaje integral. Así, los procesos comunicacionales en el aula van de la mano de las diferentes técnicas como recursos considerables en cuanto a la congruencia de los mensajes transmitidos, por esta razón esta investigación se preocupará en estudiar la comunicación incongruente, tanto en sus tipos de mensajes como en sus fases para determinar el grado de afectación y cambio en la interacción comunicativa dentro del aula.

Ante estas formulaciones, Sambrano (2003, p. 9), considera a la Programación Neurolingüística como “una herramienta de trabajo para todas las personas que trabajan con o para las personas. Sus principales representantes se han dedicado a enseñar cómo se mejora la comunicación, en especial, en el área de educación”.

El arte de enseñar, la práctica educativa de la actualidad, conlleva a utilizar estrategias educacionales que, en algunas ocasiones, los docentes no han puesto en práctica, por lo cual para obtener la excelencia aunada a la calidad de enseñanza en el proceso educativo, se llega al estudio de la programación neurolingüística (PNL); esta puede ser con el fin de lograr una comunicación efectiva con el discente e igualmente proporcionar un ambiente o clima de trabajo donde la relación docente-alumno genere cambios académicos relevantes en el proceso de construcción del aprendizaje del estudiante.

La Programación Neurolingüística (PNL), desde las primeras investigaciones realizadas por los autores Blander y Grinder (1980), tratan de estudiar los modos de comportamientos kinestésicos, visuales, auditivos, obstaculizadores de la comunicación congruente de las personas, brindando herramientas útiles, permitiendo los problemas presentes en el modelo comunicacional sean resueltos, proporcionando contextos o



situaciones organizacionales donde las personas se comuniquen efectivamente, como la definen estos autores mencionándola como un modelo explícito-poderoso de la experiencia hasta de la comunicación humana.

Si bien es cierto; para analizar, estudiar la práctica educativa donde el docente se comunica a través de un canal, los alumnos poseen otro diferente; cómo se lleva a cabo la comunicación incongruente en el aula, se puede estudiar el comportamiento aparente en ellos; sea oral, corporal o escrito, cómo se relaciona con los alumnos y las técnicas utilizadas para enseñarle cualquier conocimiento. Por consiguiente, según como lo expresa Sambrano (2003):

“La Programación Neurolingüística es una herramienta de trabajo para todas las personas que trabajan con o para las personas. Consiste en una serie de técnicas destinadas a analizar, codificar hasta modificar conductas, por medio del lenguaje, tanto verbal, gestual como corporal. Sus principales representantes se han dedicado a enseñar cómo se mejora la comunicación, en especial, en el área de educación” (p. 9).

Del mismo modo, dentro de la aplicación de la programación neurolingüística en la comunicación se evidencian los modos de funcionamiento cerebral de las personas, permitiendo de esta manera a los mensajes transmitidos entre los interlocutores la posibilidad de presentarse a través de contenido, relación o paramensajes; estos siendo una vez procesados pueden llegar a ser objeto de una comunicación incongruente llevando a la persona a estudiar dicho fenómeno, de manera tal entonces este puede identificarlo, clasificarlo, por último integrarlo en la información a transmitir, percibiendo así mensajes donde eviten ser contradictorios en el comportamiento del otro.

No obstante, para estudiar ambas variables de estudio, se debe comprender en un primer momento la investigación realizada por ambos fenómenos sobre los comportamientos de las personas ante las situaciones del mundo que los rodea en un determinado contexto en relación al ámbito educativo del docente. Además, cómo esos comportamientos afectan al cambio dentro de la práctica educativa, tendiendo a perjudicar al educador al momento de tener una comunicación efectiva con el discente, pudiendo impedir la adquisición de los conocimientos necesarios para él mismo en su aprendizaje integral.

Esto sucede en el área educativa, cuando en las aulas de clases la comunicación se ve afectada por esos cambios en el modelo del mundo tanto de cada docente como alumno posee; el cual no se encuentra en una misma vía al momento de realizarse las conexiones lingüísticas, orales y corporales necesarias dentro del proceso de comunicación efectiva.

Es allí cuando la programación neurolingüística presenta una serie de canales representacionales o sistemas de representación al ser humano, permitiéndole ver el mundo de una manera en particular, expresarse a través de la misma; entonces, si existe una comunicación efectiva el docente-alumno debería estar en sintonía en un mismo sistema de representación. De esta forma, Blander y Grinder (2004) consideran:



“Los seres humanos viven en un mundo real. Sin embargo, no operan directa o inmediatamente sobre ese mundo, sino que lo hacen usando un mapa o modelo, o una serie de mapas o modelos de ese mundo para guiar el comportamiento en él. Estos son los llamados mapas, o sistemas representacionales que difieren necesariamente del territorio que modelan” (p. 14).

Esta investigación presentará una oportunidad para esos docentes, permitiéndoles conocer la programación neurolingüística como una herramienta para el éxito comunicacional, capaz de moldear el comportamiento humano siempre y cuando se conozcan totalmente sus postulados, logrando de este modo un docente con la calidad educativa necesaria para todo proceso de aprendizaje.

Llegado a este punto, a través de estas herramientas se irá rompiendo cualquier barrera que pueda remitirlo a una comunicación incongruente; logrando dentro de este contexto, determinar la relación entre Programación Neurolingüística como elemento de la comunicación incongruente en cada docente, para así ser parte de un proceso educacional significativo de calidad.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Concretamente, estos sistemas de representación se presentan al docente en el metamodelo del mundo, el cual puede estar estructurado de manera distinta al del discente, para dar respuesta ante este problema la PNL presenta una serie de mecanismos para el docente, ayudándolo a mantener el mismo sistema de representación del alumno, logrando así una comunicación congruente. Al respecto, Sambrano (2003) expone que los metamodelos son los paradigmas que identifican pautas y patrones del lenguaje: conforman las creencias de las personas, algunas veces pueden enturbiar el sentido de la comunicación, a través de los procesos de generalización, distorsión como de eliminación.

De esta forma, ante una comunicación incongruente, donde se observan ciertos tipos de patrones dentro del comportamiento; en este caso, del docente, se pueden estudiar cuáles son esos indicadores capaces de hacer resaltar, cuáles son los mecanismos, mensajes, fases utilizadas en el comportamiento del docente que lo llevan a ser sujeto de incongruencias entre sus procesos verbales y no verbales, es decir, los mensajes transmitidos a través de sus distintos canales de salida no calzan entre sí.

Justamente, Blander y Grinder (2004) apoyan esta idea sustentando: el término incongruente se aplica a una situación en la cual la persona que comunica está presentando un conjunto de mensajes a través de sus canales de salida, no coinciden, no son compatibles. Sin embargo, la comunicación incongruente presenta una serie de fases en esas incongruencias, donde los mensajes transmitidos son identificados, clasificados e integrados de manera congruente, permitiendo en todo proceso comunicacional la efectividad del proceso, llegándose a convertir en una herramienta positiva para lograr completar ese ciclo de retroalimentación sustentable para la comunicación.

Incluso se puede evidenciar, en el caso de esta investigación, cómo la programación

neurolingüística va de la mano con la comunicación incongruente en el acto educativo, a partir de los mecanismos planteados por la PNL sobre cómo el docente podrá lograr dentro de sus aulas de clase convertir un proceso de comunicación efectiva a través de la programación neurolingüística. Si un docente aplica en sus aulas de clase los mecanismos de la PNL habiendo comprendido sus sistemas de representación, se comunica por el canal correcto a través de los mensajes adecuados, pasando a través de cada fase, logrará entonces poseer una comunicación efectiva y congruente.

Ciertamente, los estudios de PNL un elemento de la comunicación incongruente, provienen en el ámbito mundial de Europa, donde fueron las primeras investigaciones realizadas por los autores Blander y Grinder, sin embargo estos estudios, como lo menciona Sambrano (2003), en los primeros hallazgos develan de la observación directa a los humanos como las personas son los únicos seres en semejanza con los animales quienes siguen una misma estrategia sin lograr éxito, repitiéndola continuamente a lo largo de su vida.

Pese a todas estas innovaciones en el campo docente sobre la programación neurolingüística, un elemento de la comunicación, incongruente se siguen evidenciando estos problemas de comunicación en las aulas de clase, caso específico donde se muestra en las aulas del subsistema de educación diversificada de tres unidades educativas privadas del municipio escolar Maracaibo 2, como lo son: Unidad Educativa Ntra. Sra. Del Pilar, Instituto Experimental Don Simón y la Unidad Educativa Joseph John Thompson.

A través de un previo diagnóstico la investigadora pudo observar, aplicando la técnica de la observación directa, la existencia de docentes utilizando aún prácticas educativas negadas al cambio, sin la aplicación de técnicas, la búsqueda de evidencias le permitan una mejor comunicación entre el binomio docente-alumno. Justamente, las aulas de clase se convierten en ambientes donde los alumnos van a sentarse diariamente a escuchar contenidos más no a aprender significativamente conocimientos y mucho menos a construir su aprendizaje.

La situación descrita muestra en algunos docentes la falta de comunicación con sus alumnos durante sus horas de clase; por lo cual limitan tanto las intervenciones de ellos así como los aportes dados por los mismos sobre el conocimiento recibido, hay docentes utilizando como canal de salida de la información únicamente el kinestésico, distraendo en algunos momentos a los alumnos que se encuentran en un sistema auditivo y no están en la misma sintonía con el docente.

Este tipo de acciones comunicacionales entre docentes-alumnos de estas instituciones hacen pertinente investigar en un primer plano por qué en estas instituciones educativas se presentan estas grandes problemáticas, sin existir una capacitación del personal, permitiéndole conocer la programación neurolingüística como una herramienta eficaz en un futuro de ayuda para eliminar esa comunicación incongruente existente entre ellos, siendo ambos pertenecientes a estas instituciones educativas.

En el mismo orden de ideas, se visualizó la preocupación de los docentes; en algunos

casos, sobre cómo se están comunicando con los alumnos, siendo pertinente entonces estudiar detalladamente las estrategias o mecanismos utilizados por los docentes para comunicarse congruentemente con los estudiantes.

Del mismo modo, el encuentro de estos en procesos como los canales comunicacionales distintos, favorece a la existencia de una comunicación incongruente a pesar de cualquier labor docente; los mensajes transmitidos no son comprendidos en su totalidad, el proceso de enseñanza se vuelve tedioso, inefectivo; es decir, sin ningún tipo de significado para los discentes.

Todo lo anteriormente trae como consecuencia en las aulas de clases de estas tres instituciones educativas la evidencia de un grave problema en la transmisión o retroalimentación de la información entre los alumnos y los docentes; a la par, se observa en un primer momento que los docentes no se comunican coherentemente con sus alumnos, impidiendo la utilización y el manejo de los elementos de la programación neurolingüística.

A la par, podría producir en las aulas de clases que los conocimientos sean impartidos a través de una comunicación inadecuada sin permitirles avanzar, siendo docentes abiertos al cambio, produciendo transformaciones radicales en el proceso de construcción de aprendizajes de los educandos, sin admitir el uso correcto de los mensajes debidamente expresados a través de una comunicación efectiva.

Tomando en cuenta lo anteriormente expuesto, se evidencia como problemática que el personal docente de estas instituciones educativas dentro de su práctica educacional posee de manera deficiente una comunicación efectiva con el alumno, así como no está al tanto de los instrumentos planteados por la programación neurolingüística para resolver estos conflictos, logrando así un intercambio de información de calidad en dichas clases.

Asimismo, dentro del perfil docente no se observa ninguna preparación actual en cuanto al uso de diversos elementos transformadores permitiéndole mejorar la visión del metamodelo construido del mundo para así conocer a los alumnos; igualmente; conociendo este metamodelo, el sistema representacional, así como los tipos de mensajes que el alumno utiliza para comunicarse con él, logrará efectivamente el tan conocido proceso de comunicación donde intervienen en una retroalimentación constante el emisor-mensaje-receptor, en este caso involucraría al docente-conocimiento-alumno y viceversa.

Al mismo tiempo, se puede señalar como punto de partida que dentro de estas instituciones educativas se realizará una investigación y se recogerá una información capaz de permitir el descubrimiento como análisis puntualmente de cuáles son las deficiencias observadas en la comunicación de los docentes durante el desempeño ejercido en las clases con los alumnos. De esta manera, en respuesta de estas deficiencias se le podrían brindar una serie de herramientas eficaces, ayudándolos al mejoramiento de la calidad educativa impartida diariamente en las aulas de clase.

Ante esta situación, de continuar sucediendo estos problemas los docentes de las

instituciones educativas objeto de estudio, se encontrarán ante serios conflictos comunicacionales que no le permitirán responder asertivamente a los aprendizajes significativos necesarios para el alumno, además de existir fallas estructurales de gran envergadura en el proceso de feedback con los mismos; lo cual aunado con la interpretación incorrecta del modelo del mundo manifestado por el estudiante más la forma de expresión utilizada por él dentro de algún canal comunicacional transformado en cualquier tipo de mensaje.

Por consiguiente, esto llevará a la existencia de comunicaciones incongruentes dentro del aula de clase, logrando así tal vez destruir todo proceso de comunicación y aprendizaje entre el binomio docente-alumno.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Determinar la relación entre programación neurolingüística como elemento de la comunicación incongruente en el personal docente de instituciones educativas privadas del municipio escolar Maracaibo 2.

BASES TEÓRICAS

La programación neurolingüística es una herramienta eficaz capaz de permitir el desarrollo de la comunicación entre las personas, por lo cual para el razonamiento de este estudio, se debe entender a la misma como un proceso en el cual están inmersos muchos factores que alteran o no el contenido explicativo del mismo, en cuanto al trabajo del docente en el aula, está inmerso dentro de elementos como el dominio del canal usado por el alumno para comunicarse; sea este visual, auditivo o kinestésico.

A pesar de lo anteriormente expuesto, puede llegar a existir un rompimiento de ese canal, un ruido dentro de la transmisión de los mensajes que emite el educador hacia el estudiante, o simplemente pueden ser parte de una generalización de un contenido de acuerdo a un conocimiento en específico, estableciendo allí patrones comunicacionales o barreras impulsadas a llevarlos hacia una comunicación incongruente dentro del aula, para esto se busca estudiar ciertas concepciones y teorías conceptuales para que la investigación posea la validez como el contenido adecuado en cuanto a la relevancia hasta significación de la misma dentro del contexto educativo actual.

Por lo cual, a continuación se desglosarán y explicarán todos aquellos aspectos que fundamentan las variables en estudio; de manera analítica, descriptiva, así como las dimensiones e indicadores que los componen de manera permitiendo determinar la relación entre programación neurolingüística como elemento de la comunicación incongruente en el personal docente de instituciones educativas privadas del municipio escolar Maracaibo 2.

PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

Dentro del trabajo docente podría observarse que tanto el dominio del contenido expresado como la experiencia vivida por el interlocutor es importante para poder dominar

la interpretación de los mensajes emitidos en el proceso comunicacional, para esto puede basarse en los principios de la PNL referentes a las habilidades para cambiar los procesos comunicacionales así como las respuestas obtenidas de la comunicación por parte de los discentes. Al respecto, Blander y Grinder (2004) expresan:

“La PNL es un modelo explícito, poderoso de la experiencia humana, de la comunicación. Utilizando los principios de la PNL es posible describir cualquier actividad humana de un modo detallado que nos permite efectuar muchos cambios profundos como duraderos de una forma rápida y fácil” (p. 10).

Entonces, si un docente deseara lograr cambios que impactasen su desempeño académico podría utilizar el modelo de la PNL para desarrollar y explorar su talento y su capacidad comunicacional dentro de dicha actividad humana, siendo capaz de armar su propio mundo interior y centrándose en estudiar el que lo rodea y debe desarrollar a diario, partiendo desde entonces de un proceso eficaz en la comunicación congruente que debe existir entre docente-alumno.

Bruna y Ferrada (2010) consideran a la programación neurolingüística como la capaz de permitir al ser humano utilizar conectar los sistemas neuro (mente) y lengua; estudiando además la manera en que la analogía entre ambos interviene en el cuerpo y comportamiento (programación) de las personas.

Comparando las definiciones expuestas por estos autores, se evidencia que coinciden en la concepción de la programación neurolingüística como una herramienta veraz y eficaz capaz de lograr en las personas que los benefician en su desarrollo comunicacional. De la misma forma, dentro de esta investigación poseen la pertinencia adecuada cuando en sus enunciaciones destacan la primera dimensión de la variable programación neurolingüística; como lo son los sistemas de representación de la PNL y del mismo modo, estos sistemas le brindan calidad al crecimiento profesional de un docente en el aula.

A la par, los distintos sistemas representacionales que dentro de esta investigación se estudian permitirán identificar dentro de cada persona cómo ve su mundo y cómo en el caso del docente, lo transforma, lo vive y lo comunica en el aula de clase, enmarcándolos así a través de los indicadores de esta dimensión, siendo los sistemas visual, auditivo o kinestésico.

SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN DE LA PNL

Se definen sistemas representacionales, a las representaciones internas o paquetes de información según el canal sensorial y motor que llega a ser capaz de una respuesta dentro de un comportamiento complejo. Así se identifican canales a sistemas representacionales correspondientes a cada sentido: vista = visual; audición = auditivo; sensaciones, emociones, tacto, olfato y gusto = kinestésico.

La PNL describe a los sistemas de representación como aquellos obtenidos por una persona, pudiendo ser visuales, auditivos, o kinestésicos, de acuerdo a la forma en cómo

estos se presenten internamente, en el mundo exterior o con los mecanismos externos e internos involucrados. Así, sostiene como hay gente teniendo inclinación por lo visual, describe las cosas apelando a imágenes visuales, de modo que cada ser humano tendría un sistema representacional preferido.

Similarmente, Sambrano (2003) coincide con estos planteamientos al destacar que una persona que estructura su pensamiento en forma heterogénea, a través de la neurolingüística, ha encontrado un sistema de representación utilizado por sí mismo en la mayoría de sus entornos comunicacionales, por lo cual este puede ser caracterizado como preponderantemente visual, auditivo y kinestésico. Esto significa que los órganos acordes a cada uno de los sentidos son los garantes de la comunicación interna y externa de la experiencia y la percepción obtenida del mundo se puede reconocer en los distintos sistemas de manera diferente.

Se observa de tal manera que estos sistemas serían a modo los órganos de los sentidos los cuales proporcionan las imágenes elaboradas del mundo, se obtienen prácticas de las circunstancias vividas por la persona, se manifiestan y redescubren en el ambiente aspectos por los cuales el ser humano está en un perdurable contacto, lo que dentro de esta investigación interfiere cuando se identificaran estos sistemas en los modelos de conducta y objetos de comunicación emitidos de docente a discente.

Por ende, el autor al coincidir sobre los sistemas representacionales como un instrumento idóneo para lograr cambios en las conductas o maneras de ver el mundo de la persona; posibilitará para esta investigación, la identificación de la primera dimensión de la variable programación neurolingüística, brindando el estudio y presentación de los mismos a los profesionales del saber deseosos de obtenerlos como recursos fundamentales dentro del desenvolvimiento de su clase, proveyéndoles estrategias que permitan identificar a través de cuál sistema hablan, comunican y enseñan los contenidos a sus alumnos, así como conocer el sistema mediante el cual sus alumnos reciben dicha información.

COMUNICACIÓN INCONGRUENTE

Dentro de la comunicación del ser humano se encuentran elementos fundamentales (emisor, receptor, mensaje, buen tono de voz, fluidez para expresar el contenido, entre otros) permiten que dicha comunicación fluya de manera adecuada, logrando que los entes realicen el feedback, se comprendan y logren interpretar adecuadamente sus mensajes. Sin embargo, se ha podido evidenciar dentro de esos procesos comunicacionales existen factores que realizan una ruptura en medio de la transmisión de los mensajes.

No obstante, estos factores han podido ser diferenciados e interpretados por la persona que recibe el mensaje por lo que la comunicación finalmente se realiza. A pesar de esto, se ha descubierto que el emisor cuando comunica un mensaje a parte de expresarlo a través de su voz utiliza expresiones corporales, sentimientos, tonalidades en la voz, que alteran el contenido del mensaje que está transmitiendo. Esto en programación neurolingüística (PNL) es conocido como comunicación incongruente. Para

definirla, Blander y Grinder (1980) expresan:

“Es aquella que se da cuando la parte de la estructura referencial de la persona que es expresada por un sistema representacional, no se adecua con la parte de la estructura referencial de la persona que es expresada por el otro sistema representacional. Nos referimos a esta como un mensaje doble inconsistente o incongruencia, o comunicación incongruente de la persona involucrada. La comunicación incongruente es en sí misma, un indicador de los dos aspectos de la estructura de referencia inconsciente de la persona” (p. 200).

Denominada ya la comunicación incongruente y trasladándola al área educativa, se puede esclarecer en la ejecución de una clase, un docente en algunas ocasiones expresa un mensaje a través de su postura corporal, tono de voz, expresiones faciales que es totalmente contradictorio al que quiere transmitir en realidad al alumno.

Ejemplo de esto, cuando llega al salón lanzando su material en el escritorio, sentándose de manera molesta e incómoda (según evidencias faciales) gritándole a los alumnos la asistencia y que hagan silencio, y cuando un alumno le pregunta: “¿Profe está molesto?” Y responde: “no para nada estoy contento y feliz de estar este día aquí compartiendo con ustedes”. En ese momento estamos en presencia de una incongruencia en su mensaje, por ende el resto de la comunicación ese día en clase será difícilmente asertiva y logrará transmitir un conocimiento significativo para el alumno.

Con esta finalidad, esta investigación tomaría en cuenta este tipo de comunicación para analizar si los docentes de las instituciones educativas seleccionadas utilizan mensajes múltiples que pueden hacer sus alumnos sean parte de una comunicación incongruente o si a su vez el docente no pueda interpretar la respuesta emitida por los alumnos hacia él en sus comunicaciones debido a la inadecuada aptitud que poseen al transmitirle un mensaje.

En las relaciones de los conceptos anteriores y tomando en consideración la manera o el punto de vista que posee la comunicación como proceso de entendimiento y transmisión del lenguaje del ser humano, concluye Cudicio (2009), cuando expresa:

“En el plano de la aplicación de la comunicación, podemos adelantar que, al actuar simultáneamente los dos modos de funcionamiento cerebral (digital-analógico), deberán encontrar su equilibrio a través de las informaciones percibidas. Esto explica la noción de incongruencia, citada a menudo por la PNL, que se produce cuando se perciben mensajes contradictorios en el comportamiento del otro” (p. 134).

MARCO METODOLÓGICO

La investigación fue de tipo descriptiva por cuanto se encargó no solo de referir y explorar las variables planteadas, sino de puntualizar todos los conceptos allí planteados tal cual fueron observados, identificando y caracterizando a su vez las relaciones entre los fenómenos estudiados, por lo tanto ella principalmente se concentra en describir en su

ambiente natural las variables tal cual fueron observadas.

Para esta investigación igualmente se señala cómo se evidenciaron esos fenómenos, las condiciones a través de las cuales se manifiestan y para esto se logra establecer si se relacionan o no ambas variables. En atención a lo anterior, según Hernández, Fernández y Baptista (2003) se proponen que: “en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga” (p. 118).

Esta investigación es además de tipo correlacional, debido a que se encargará de estudiar la relación existente entre ambas variables (Programación Neurolingüística y Comunicación Incongruente); es decir, pretende dar respuesta a la formulación del problema y los objetivos planteados en esta investigación. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2003) consideran:

“Este tipo de investigación gira en torno al estudio del grado de relación que guardan dos o más conceptos, categorías o variables, es decir, pretenden responder a preguntas de investigación como: ¿existe alguna relación entre una variable independiente y la variable dependiente?” (p. 122).

Según los mencionados autores, cada tipo de diseño posee características particulares por lo que cada uno es diferente a cualquier otro y no es lo mismo seleccionar un tipo de diseño que otro. “La eficacia de cada uno de ellos depende de si se ajusta realmente a la investigación que se esté realizando” (p. 185).

En concordancia a lo expuesto, el diseño del presente estudio se establece como no experimental, porque se observaron fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después ser analizados y a su vez, es transaccional, porque el mismo será estudiado en un tiempo único y momento preciso, en este caso es desde febrero de 2010 hasta julio de 2011. Esto es sustentado en lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2003) cuando exponen: “de este modo existen dos diseños de investigación principales, los experimentales o de laboratorio y los no experimentales que se basan en la temporalización de la investigación” (p. 185).

Asimismo, se presenta con tipo de campo, tomando en cuenta la opinión de Méndez (2005), para quien “este tipo de estudio se apoya en informaciones en la recolección de información que provienen de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones” (p. 135). En el caso de esta investigación, se realizará a través de un cuestionario formulado por medio de un instrumento que recogerá la información necesaria para la comprobación de los datos.

La población de esta investigación estuvo compuesta por docentes del ciclo diversificado de tres instituciones educativas del municipio escolar Maracaibo 2; en cuanto a la muestra, debido a la población, se define como finita y accesible debido al reducido número de individuos que la componen, se les realizó un censo poblacional. De este modo, la investigación se realizó a una totalidad de treinta (30) docentes, de las unidades educativas Ntra. Sra. del Pilar; Joseph J. Thompson e Instituto Experimental Don Simón;

para determinar la relación que tiene la programación neurolingüística y comunicación incongruente en el personal docente de las mismas.

Según Méndez (2005) la validez puede definirse como el grado en que una persona mide lo que se propone medir. Dicho de otra manera, establecer la validez de una prueba implica descubrir lo que una prueba mide. Para la validación de este instrumento se contó con la evaluación de cinco expertos en el área de Ciencias de la Educación, mención Gerencia Educativa y Programación Neurolingüística; quienes ratificaron que las variables y objetos de estudio a medir han sido claramente establecidas bajo los patrones de medición que contiene ese cuestionario y cada ítem dentro de él posee los elementos necesarios para responder a las incógnitas o problemas presentes de acuerdo a las dimensiones e indicadores especificados.

Esta investigación obtuvo como resultado para la Variable Programación Neurolingüística un alfa de 0,7335; y para la variable Comunicación Incongruente un alfa de 0,7506; lo cual dentro de la escala de interpretación entraría dentro de la categoría Alta.

Además se realizó un análisis sobre la correlación existente entre ambas variables de estudio, porque luego de analizados los datos se procedió a determinar la relación entre cada una de ellas, lo cual es útil a través del cálculo del coeficiente de Spearman, para determinar el comportamiento de cada variable en sus diferentes condiciones o situaciones en donde los individuos objetos de estudios fueron observados y medidos de acuerdo a su comportamiento para cada situación en particular. En el mismo orden de ideas, Hernández, Fernández y Baptista (2003), exponen que “la investigación correlacional tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más variables” (p.122).

Tabla 1. Baremo para el análisis del coeficiente de correlación de Spearman

Grado de correlación entre las variables	Rango del coeficiente (ρ)
Existe una correlación positiva perfecta	$\rho=1$
Existe una correlación positiva	$\rho \geq 0$ y $\rho < 1$
Existe una correlación negativa perfecta	$\rho = -1$

Fuente: elaboración propia.

CONSIDERACIONES FINALES

En el presente apartado se presentó el análisis y discusión de todos los resultados obtenidos en esta investigación al procesar los datos recolectados de los treinta y dos (32) docentes de las instituciones educativas privadas del municipio escolar Maracaibo 2.

El procesamiento estadístico se realizó a través de una estadística descriptiva, calculando las frecuencias absolutas y relativas (%). Igualmente la media aritmética, estableciendo la categoría correspondiente a las dimensiones e indicadores de ambas variables de estudio, de acuerdo al baremo de interpretación para la media realizada para cada variable dentro de la presente investigación.



Tabla 2. Variable programación neurolingüística

Dimensión	Media aritmética	Categoría
Sistemas de representación de la PNL	3,28	Totalmente eficiente
Mecanismos del metamodelo de la PNL	2,90	Totalmente eficiente
Total variable	3,09	Totalmente eficiente

Fuente: elaboración propia.

Conjuntamente, es importante indicar el hecho de que en esta investigación se obtuvo un resultado totalmente eficiente en el uso del sistema visual en los docentes, concuerda con lo expresado por Abadí y Churva (2004) cuando señalan que los docentes necesitan mantener un contacto visual, necesitando ser mirados y mirar para entablar una comunicación congruente, igualmente que piensan en imágenes así como también transmiten el contenido a través de las mismas.

Bien pareciera por todo lo anterior, que se hace una comparación con lo expuesto por Romo, López y Bravo (2009), quienes reflejan en su investigación que un alto porcentaje de alumnos es predominantemente visual, por lo cual para el estudio de los docentes se evidenció que el utilizar recursos visuales permite a los alumnos aprender mejor cuando leen o visualizan los contenidos.

Sin embargo, esta investigación trata de identificar qué sistema utiliza el docente para comunicarse con su alumno, por lo cual es de igual importancia el reconocimiento por parte del profesor del sistema manejado por el mismo, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en esta investigación, donde se refleja que estos utilizan recursos visuales para presentar los contenidos a los estudiantes, llevándolos a la adecuación de su aprendizaje en un modo netamente visual.

Ampliando estas ideas, los resultados obtenidos concuerdan con lo expresado por Abadí y Churva (2004) cuando señalan como los docentes predominantemente auditivos tienden a seleccionar en su mente las palabras con las cuales desean expresar los contenidos así como la intención con la cual transmite un mensaje a un alumno, logrando establecer contextos auditivos que manifiesten la expresión de su emoción o contenido con mayor precisión y exactitud.

Además, los docentes que manejan este sistema auditivo, como lo demuestran los resultados de esta investigación, pueden crear ambientes en el aula donde se realicen constantemente “feedbacks” orales, sean por parte del profesor o del alumno, donde a través de las estrategias implantadas por el docente se pudiese evidenciar si este reconoce a los alumnos auditivos existentes en su aula de clase y brindarles las herramientas auditivas necesarias para alcanzar con éxito su aprendizaje y su comunicación con el docente tanto como con el resto de sus compañeros.

En este sentido, a través de su comportamiento corporal, estados anímicos e



interacción cinésica establecida a diario, pueden establecer y trazar estrategias de aprendizaje capaces de brindar una amplitud en el rango de evaluación y de enseñanza de los contenidos, así como de proporcionar un ambiente adecuado para la comunicación entre el binomio docente-alumno.

Basado en autores consultados como lo es el caso de Abadí y Churva (2004), quienes exponen que en la comunicación entre los seres humanos es fundamental el sistema kinestésico, debido que a través de él un individuo puede estudiar el comportamiento humano como fuente de transmisión nata a ser utilizada por las personas, así como la manifestación afectiva y emocional con la cual desea transferir la información.

En contraste a lo anteriormente referido, cabe denotarse en el campo docente la aplicación necesaria y eficaz del manejo de un docente del sistema kinestésico, porque a través de él comunica en muchas ocasiones la manera en como él experimenta y vive el mundo, los sentimientos y cargas afectivas sujetas a cambios constantes en el comportamiento corporal del mismo. Lo cual lleva a los alumnos a un proceso comunicativo sujeto a cambios constantes que interrumpirán las congruencias en su comunicación, lo cual cabe destacar de acuerdo a los resultados cotejados se evidencia como totalmente eficiente.

De esta manera es primordial destacar que aun cuando existe un sistema kinestésico totalmente eficiente desarrollado por el docente, el proceso comunicacional se ve afectado por las incongruencias en el mismo.

En este orden de ideas, lo expuesto por Blander y Grinder (2004) demuestra en totalidad eficientemente los resultados conseguidos en esta investigación, por lo que cabe resaltar su opinión en cuanto denotan a la programación neurolingüística como un modelo explícito y poderoso de la comunicación humana y de la experiencia que cada uno de estos individuos puede vivir en algún momento de su vida, por lo cual es necesaria desde el punto de vista gerencial, docente y empresarial para efectuar numerables cambios de conducta y maneras de ver e interpretar el mundo en el que todos docentes o alumnos conviven.

Tabla 3. Variable comunicación incongruente

Dimensión	Media aritmética	Categoría
Tipos de mensajes	3,43	Totalmente presente
Fases	3,38	Totalmente presente
Total dimensión	3,40	Totalmente presente

Fuente: elaboración propia.

Lo anteriormente expresado concuerda con lo formulado por Blander y Grinder (2004) cuando definen a la fase de identificación como aquella capaz de brindarle al docente la oportunidad de clasificar cuando un alumno le presente un conjunto de mensajes incongruentes o él mismo identifique su uso, le está mostrando un conjunto de opciones acerca de cómo proceder para ayudarlo a cambiarlo y crecer.

Es allí cuando la labor del docente entrará en juego para lograr una comunicación efectiva, en este punto él comenzará a trabajar activamente para convertir las incongruencias en partes identificables y plenamente expresadas, para lo cual la clasificación más común de las incongruencias son las denominadas polaridades. En forma adicional los resultados relacionados con esos fases de la comunicación incongruente se fundamentan con la exposición teórica de la investigación de Cubero (2004), quién expresó que dentro del proceso comunicacional los docentes, para evitar una comunicación contradictoria, deben identificar y clasificar la información que desean transmitir al alumno.

En este orden de ideas, lo expuesto por Cudicio (2009) demuestra en totalidad eficientemente los resultados conseguidos en esta investigación, por lo que cabe resaltar su opinión en cuanto denotan a la comunicación incongruente como aquella producida cuando se perciben mensajes contradictorios en el comportamiento del otro. Una vez realizados los cálculos se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,730$, que según el cuadro 1 para la interpretación propuesta por la investigación existe una correlación positiva.

Tabla 4. Correlación de las variables 1 y 2

	Variable Programación Neurolingüística
Variable Comunicación Incongruente	$\rho = 0,730$

Fuente: elaboración propia.

Los resultados obtenidos en el cálculo de la correlación de las variables programación neurolingüística y comunicación incongruente realizados a través del coeficiente de Spearman, revelaron que ambas variables de estudio en forma positiva se relacionan, lo cual indica en este estudio que las conocimientos adecuados de los sistemas y mecanismos brindados por la PNL podrán beneficiar al docente siempre y cuando, como lo develó este estudio, los identifique o caracterice para lograr de esta manera un impacto positivo en el proceso comunicacional.

Luego de haber reconocido los presupuestos de la PNL el docente podrá describir los mensajes que utiliza en el aula y de esta manera entrever cuándo está ante una incongruencia y detener el error cometido en el feedback, logrando identificar, clasificar y por último integrar las incongruencias cometidas en el aula, por lo cual queda observado que estas variables se relacionan positivamente para brindarle una comunicación efectiva, asertiva, fluida e interpersonal al docente en relación con el alumno.

CONCLUSIONES

Se puede concluir que esta investigación proporcionó todos los elementos teóricos necesarios para la definición de cada una de estas variables, por lo cual cabe resaltar para darle respuesta a cada uno de los objetivos como concretan las siguientes conclusiones:

Finalmente, los docentes utilizan los mensajes de relación de una manera menor a las anteriores, debido a que mayormente la utilizan para relacionar algún contenido impreso en el mensaje, es decir, proporcionar de cierta carga emotiva o corporal a la intención con la cual transmite el mensaje, llevando al alumno a manifestar incongruencias en su aprendizaje cuando posee conocimientos muy significativos en cuanto a la experiencia del aula, mas no a los contenidos necesarios para su desarrollo académico.

Estos resultados revelan que todo docente eficaz y hábil comunicador debe reconocer cuál mensaje está utilizando con sus alumnos, por lo tanto, si estos docentes utilizan estos recursos de manera adecuada, se tendrán aulas de clase donde la comunicación sea eficaz y garante del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Finalmente, los docentes en un alto porcentaje integran las incongruencias cometidas en el desarrollo de su comunicación por lo cual se consideran comunicadores hábiles y capaces de eliminar todos los objetos de incongruencias presentes en la comunicación presente en el aula de clase.

Sin embargo, se concluye que una parte significativa de la población también considera primordial la identificación de las incongruencias, debido a que se concluyó en el trabajo docente la efectividad en el reconocimiento de esos elementos contradictorios de su lenguaje, por lo cual, estos reconocen los mismos, tomando en consideración cuáles pueden ser útiles y necesarios para el aprendizaje del alumno de acuerdo a la intención del docente en determinado contexto y cual no es necesario para completar un proceso comunicacional.

Por último se concluyó que los docentes clasifican las incongruencias en un alto porcentaje, lo cual trae como consecuencia que las aulas de clase se vean comúnmente proporcionadas de ambientes comunicacionales contradictorios, debido a que un docente pasa a clasificar una incongruencia luego de haberla reconocido en un primer instante, para luego integrarla, y es allí donde se presenta la falla en el proceso, en definitiva, los docentes clasifican las incongruencias de acuerdo a los hechos significativos de la experiencia vivida en el aula y además del conocimiento que desean impartir a los alumnos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abadi, L. y Churva, P. (2004). Técnicas de P.N.L. aplicadas a la tarea docente Programación Neuro Lingüística (P.N.L.). Panamá. Publicaciones del Centro de Excelencia para la Capacitación de Maestros de Centro América y República Dominicana (CETT/CA-RD, por sus siglas en inglés).
- Blander, R. y Grinder, J. (2004). Estructura de la magia II. Chile. Editorial Cuatro Vientos.
- Blander R. y Grinder, J. (1980). De sapos y príncipes. España. Gaia Ediciones.
- Bruna, C. y Ferrada, D. (2010) PNL hacia una buena comunicación. Revista Digital Nuevo Mundo, Núm. 17, Año. 13, 2003.



- Cubero, C. (2004). Reflexiones en torno a los procesos de comunicación. Costa Rica. Revista Electrónica Actualidades Investigativas en la Educación, Vol. #04, Núm. 002.
- Cudicio, C. (2009). PNL y comunicación. Argentina. Editorial Serie Alternativa Management.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2003). Metodología de la investigación. Colombia. Editorial McGraw Hill.
- Méndez, C. (2005). Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación. Colombia. Editorial McGraw Hill.
- Romo, A.; López, R. y Bravo, I. (2009). Eres auditivo, kinestésico o visual, estilos de aprendizaje desde los modelos de la PNL. Chile. Revista Iberoamericana de Educación, primera edición.
- Sambrano, J. (2003a). Los mapas mentales. Venezuela. Editorial Alfadil Ediciones.
- Sambrano, J. (2003b). PNL para todos. Venezuela. Alfadil ediciones.