

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

**LA PROGRAMACION NEUROLINGUISTICA COMO HERRAMIENTA
PARA LA CAPACITACION DE PERSONAL**

CLAUDIA RENEE ACOSTA LAM

MAGDONI CAROLINA LOPEZ GAMBOA

Guatemala, octubre de 2,006

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

**LA PROGRAMACION NEUROLINGUISTICA COMO HERRAMIENTA
PARA LA CAPACITACION DE PERSONAL**

INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN
PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

CLAUDIA RENEE ACOSTA LAM

MAGDONI CAROLINA LOPEZ GAMBOA

PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE

PSICÓLOGAS

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIATURA

Guatemala, octubre de 2,006

MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO

Licenciada Mirna Marilena Sosa Marroquín
DIRECTORA

Licenciado Helvin Velásquez Ramos; M.A.
SECRETARIO

Doctor René Vladimir López Ramírez
Licenciado Luis Mariano Codoñer Castillo
REPRESENTANTES DEL CLAUSTRO DE CATEDRÁTICOS

Licenciada Loris Pérez Singer
**REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES
EGRESADOS**

Brenda Julissa Chamám Pacay
Edgard Ramiro Arroyave Sagastume
**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"

TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 Y 14

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

c.c. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 518-2005
CODIPs. 1466-2006

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

12 de octubre de 2006

Estudiantes

Claudia Reneé Acosta Lam
Magdoni Carolina López Gamboa
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto DUODÉCIMO (12º) del Acta CINCUENTA Y SIETE GUIÓN DOS MIL SEIS (57-2006) de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 09 de octubre de 2006, que copiado literalmente dice:

"DUODÉCIMO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación titulado: **"LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA COMO HERRAMIENTA PARA LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL"**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

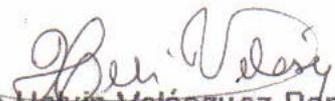
CLAUDIA RENEÉ ACOSTA LAM
MAGDONI CAROLINA LÓPEZ GAMBOA

CARNÉ 1999-21895
CARNÉ 1999-21914

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Víctor Ordóñez y revisado por el Licenciado Marco Antonio García Enríquez. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para la Elaboración de Investigación o Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciado Helvin Velásquez Ramos; M.A.
SECRETARIO



/Gladys



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 Y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

REG. 518-2005
CIEPs. 165-2006

Guatemala, 26 de septiembre de 2006

INFORME FINAL

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
EDIFICIO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Marco Antonio García Enríquez, ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACION**, titulado:

"LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA COMO HERRAMIENTA PARA LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL"

ESTUDIANTE:

CARNÉ No

Claudia René Acosta Lam
Magdoni Carolina López Gamboa

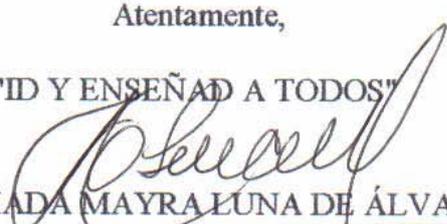
199921895
199921914

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Agradeceré se sirvan continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


LICENCIADA MAYRA LUNA DE ÁLVAREZ
COORDINADORA

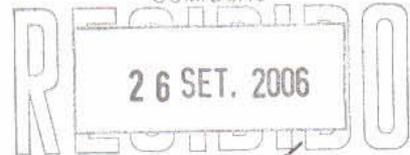
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"

c.c. archivo

MITDA / edr



Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC



Firma:  hora: 5:18-05 Registro: 19.00



CIEPs. 166-2006

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"

TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 Y 14

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Guatemala, 26 de septiembre de 2006

LICENCIADA
MAYRA LUNA DE ÁLVAREZ, COORDINADORA
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA
CIEPs. "MAYRA GUTIÉRREZ"
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

LICENCIADA DE ÁLVAREZ:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACION**, titulado:

"LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA COMO HERRAMIENTA PARA LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL"

ESTUDIANTE:

CARNÉ No.

Claudia René Acosta Lam
Magdoni Carolina López Gamboa

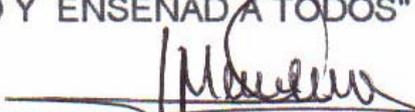
199921895
199921914

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE**, y solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


LICENCIADO MARCO ANTONIO GARCÍA ENRÍQUEZ
DOCENTE REVISOR

c.c.: archivo

MAGE / edr



Licenciada Mayra Luna de Álvarez, Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada de Álvarez

Informo a usted que realice la última revisión del **INFORME FINAL**, titulado:
**"LA PROGRAMACION NEUROLINGUISTICA COMO
HERRAMIENTA PARA LA CAPACITACION DE PERSONAL"**

| <u>ESTUDIANTE:</u> | <u>CARNE No.</u> |
|--------------------------------------|------------------|
| Claudia Reneé Acosta Lam | 199921895 |
| Magdoni Carolina López Gamboa | 199921914 |

ASESORADO POR: **Licenciado Víctor Ordóñez**

CARRERA: **Licenciatura en Psicología**

Por considerar que los mismos cumplen con los requerimientos establecidos por El Centro de Investigaciones, lo doy por **APROBADO** y solicito que se siga con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



**LICENCIADO VICTOR ORDOÑEZ
DOCENTE ASESOR**





ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"

TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 Y 14

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

c.c. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 518-2005
CODIPs. 896-2006

De Aprobación de Proyecto de Investigación

12 de octubre de 2006

Reposición

Estudiantes

Claudia Reneé Acosta Lam

Magdoni Carolina López Gamboa

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto VIGÉSIMO OCTAVO (28º) del Acta VEINTICINCO GUIÓN DOS MIL SEIS (25-2006) de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 24 de mayo de 2006, que literalmente dice:

"VIGÉSIMO OCTAVO: El Consejo directivo conoció el expediente que contiene el Proyecto de Investigación titulado: "LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA COMO HERRAMIENTA PARA LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL" de la carrera de: Licenciatura en Psicología, presentado por:

CLAUDIA RENEÉ ACOSTA LAM

CARNÉ No. 1999-21895

MAGDONI CAROLINA LÓPEZ GAMBOA

CARNÉ No. 1999-21914

El Consejo Directivo, considerando que el proyecto en referencia satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs.-, resuelve APROBARLO y nombrar como asesor al Licenciado Víctor Ordóñez y como revisor al Licenciado Marco Antonio García Enríquez."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciado Helvin Velásquez Ramos; M.A.

SECRETARIO



/Gladys

PADRINOS

Por:

CLAUDIA:

Licenciado en Psicología Marco Antonio García

Colegiado No. 5950

Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado en Psicología Abraham Cortez

Colegiado No. 2795

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por:

CAROLINA:

Licenciada en Psicología Guadalupe López

Colegiado No. 3273

Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado en Psicología Mariano Codoñer

Colegiado No. 2416

Universidad de San Carlos de Guatemala

ACTO QUE DEDICO

CLAUDIA:

A:

DIOS:

Mi Señor, por darme tantas oportunidades y poner en mi camino a personas especiales que me han ayudado a alcanzar todos mis sueños y metas, Por su inmensa misericordia al permitirme culminar mi carrera, por estar a mi lado todo el tiempo brindándome todo lo que necesito para seguir adelante.

MIS PADRES:

Edgar y Anita, por darme siempre todo lo que he necesitado para superarme, por ser mis guías, por sus sacrificios y esfuerzos, por confiar en mi y sobre todo por su amor, apoyo y comprensión incondicional, por exhortarme a alcanzar mis sueños y a luchar por realizar mis metas.

MI HERMANA:

Andrea, por ser parte esencial en mi vida, por estar siempre conmigo apoyándome y animándome, por ser mas que una amiga incondicional.

MI ESPOSO:

Jorge Leonel, por ser complemento en mi vida, por enseñarme lo que es el amor, por estar a mi lado en todo momento, y por llenarme de felicidad cada día.

MI HIJA:

Sofía Gabriela, por ser un regalo de Dios, por que la luz de sus ojos me motiva cada día a seguir adelante, porque su sonrisa y su amor llenan mi vida y mi corazón de felicidad.

MIS ABUELITOS:

Enrique(Q.P.D.), Willie, Amada y Carmen, porque son unos ángeles llenos de amor, son un ejemplo de vida y sus consejos siempre están llenos de sabiduría.

MIS TÍOS Y PRIMOS:

Por todo su apoyo, cariño y ayuda en distintas etapas de mi vida.

MIS AMIGAS Y AMIGOS:

Por estar conmigo incondicionalmente, por ser personas que marcaron mi vida, que me han brindado su apoyo y cariño, enseñándome muchas cosas.

A Todas las personas especiales que han y están compartido mi vida, llenándome de experiencias, vivencias y un cariño sincero y a usted por acompañarme en este momento. Gracias.

De todo corazón mil gracias a cada uno, por que sin ustedes no sería quien soy.
¡Que Dios los bendiga!

ACTO QUE DEDICO

CAROLINA:

A:

DIOS Y A LA VIRGEN:

Por todas las bendiciones recibidas, por ser la Luz que guía mi camino, y por darme tantas oportunidades de superación.

MI PADRE:

Valentín López Reinoso (Q.P.D), porque fue un hombre extraordinario que me llenó de cariño, esperanzas, y me dejó la semilla de la fortaleza, la lucha y la perseverancia.

MI MADRE:

Olga Lucinda Gamboa Alvarado, por todo su apoyo, confianza, por hacer de mi una persona con ética, por enseñarme a luchar y ser leal a mis convicciones y anhelos de forma honesta.

MIS HERMANOS:

A Lupita, por ser la persona que con el ejemplo me ha enseñado a tener fortaleza y por apoyarme en los momentos mas difíciles de mi vida. A Telma, por ser la persona que me instruyó y que se dedicó a mi formación en una etapa muy importante en mi vida. A Sonia, por todos sus consejos y por su ternura a lo largo de mi vida. A Walter, por su cariño y su apoyo.

MIS AMIGOS:

Por su afecto auténtico, por su confianza, por formar parte de mi vida y por su calidez humana.

MIS SOBRINOS:

Por llenar mi vida de ilusiones y alegrías innumerables.

A Gustavo Camas por su amor, apoyo y orientación, por ser esa persona que llena mi vida de alegría y bienestar.

A todas las personas que me rodean en esta etapa de mi vida, gracias por sus vivencias compartidas y por brindarme su apoyo incondicional, y a usted por acompañarme en este momento tan significativo de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

CLAUDIA:

A:

MI CASA DE ESTIDOS:

Universidad de San Carlos de Guatemala y Escuela de Psicología, por ofrecerme sus enseñanzas para desarrollarme como profesional, dándome la oportunidad de aprender tantas cosas y por permitir la realización de esta investigación.

MIS DOCENTES:

Por compartir sus conocimientos, experiencias y vivencias conmigo, ayudándome a crecer como ser humano. Por brindarme su apoyo, cariño y confianza en distintas ocasiones, al programa de Psicología Industrial y especialmente al Lic. Marco Antonio García.

MIS PADRINOS:

Por estar conmigo en este momento tan importante de mi vida y por su apoyo incondicional.

CAROLINA:

A:

MI CASA DE ESTIDOS:

Universidad de San Carlos, por ser mi casa de estudios, la que me dio la oportunidad de adquirir conocimientos que me ayudarán toda la vida. A la Escuela de Ciencias Psicológicas, por ser el lugar donde me desarrollé personal y profesionalmente.

MIS DOCENTES:

Por toda su instrucción y formación. Al programa de Psicología Industrial, especialmente a Mariano Codoñer.

MIS PADRINOS:

Por darme los lineamientos para ser una profesional con ética al servicio de las personas.

INDICE GENERAL

| CONTENIDO | PAGINA |
|---|--------|
| Prólogo | 1 |
| Capitulo I | 3 |
| Introducción | 3 |
| Marco Teórico | 4 |
| I. La Programación Neurolingüística | 4 |
| a. La Administración de Recursos Humanos | 4 |
| b. Historia de La Programación Neurolingüística | 4 |
| c. Concepto de La Programación Neurolingüística | 5 |
| d. Fundamentos Teóricos de La Programación Neurolingüística | 6 |
| e. Procedimientos que se utilizan en La Programación Neurolingüística | 6 |
| f. Presuposiciones Básicas de La Programación Neurolingüística | 7 |
| g. El Entrenamiento y La Programación Neurolingüística | 9 |
| h. Principios que utiliza la Programación Neurolingüística | 11 |
| II. Capacitación de Personal | 13 |
| a. Manera como funcionan las Personas | 13 |
| b. La Función de la Capacitación | 14 |
| c. Beneficios de la Capacitación de Personal | 15 |
| d. Objetivos de la Capacitación | 16 |
| e. Cómo determinar las Necesidades de Capacitación | 16 |
| III. El Funcionamiento del Cerebro | 17 |
| a. Aplicabilidad de La Programación Neurolingüística | 17 |
| b. Relación entre el funcionamiento del cerebro y La Programación Neurolingüística en el Aprendizaje | 19 |
| Capitulo II | 26 |
| Técnicas e Instrumentos | 26 |
| Técnicas | 26 |
| Instrumentos | 28 |
| Capitulo III | 29 |
| Presentación y Análisis de Resultados | 29 |
| Capitulo IV | 31 |
| Conclusiones y Recomendaciones | 31 |
| Conclusiones | 31 |
| Recomendaciones | 32 |
| Bibliografía | 33 |
| Anexos | 35 |
| Entrevista | 36 |
| Resumen | 38 |

PROLOGO

La tesis que presentamos pretende ser un marco de referencia para empresas interesadas en incrementar la productividad laboral de sus colaboradores, por medio del desarrollo de técnicas apropiadas que permite una comunicación más efectiva.

La programación neurolingüística es un instrumento aplicable a cualquier organización, porque, a través de esta, se puede mejorar el rendimiento, el nivel afectivo y perceptual de los trabajadores; estimulándolos a que desarrollen sus habilidades cognitivas.

El éxito, tanto en la vida privada como en los negocios está en el desarrollo de nuestra capacidad para comunicar nuestros deseos, pensamientos, instrucciones y visión de las cosas. No sólo es cuestión de palabras, sino de gestos y actitudes. La comunicación con otras personas es una necesidad implícita en cada uno de nosotros. Comunicarse no solo es hablar.

Nuestros gestos y actitudes, es decir, nuestra comunicación no verbal expresa mucho más de lo que nuestras palabras pueden lograr, pues es superior al ambiente de nuestro mensaje, es la connotación del mismo. El conocimiento que tenemos del enorme potencial que brinda la comunicación contribuye que podamos mantener y mejorar nuestras relaciones con quienes nos rodean en el trabajo, la familia y en la convivencia social.

Una de las aportaciones de la programación neurolingüística a la comunicación fue enseñarnos que el mapa no es el territorio, es decir, que cada uno de nosotros tenemos una manera muy particular de ver el mundo de acuerdo con nuestras experiencias. Aprender a identificar la manera en que las personas con quienes tenemos contacto perciben las cosas nos ayudará a elegir eficazmente el método que debemos usar para expresarles nuestros deseos, pensamientos, instrucciones y visión de las cosas, y lograr la respuesta que necesitamos.

Esta es una guía que busca que conozca los principios de la comunicación; de esta forma descubrirá la importancia de la actitud, el uso preciso del lenguaje y las palabras, la congruencia al comunicarse, además de sus alcances en las negociaciones y en la convivencia social.

Además, la programación Neurolingüística investiga los procesos que hacen que transmitamos nuestra representación del mundo a través del lenguaje. Es por tanto una aplicación práctica que nos permite, mediante técnicas y herramientas precisas, reconocer y desarrollar habilidades para el crecimiento personal y la mejora de las relaciones interpersonales. Pero sobre todo, nos permite conocer de manera objetiva la percepción de los demás y la de nosotros mismos. Describe como la mente trabaja y se estructura, de que manera las personas piensan, aprenden, se motivan, interactúan, se comunican, evolucionan y cambian.

Esta técnica proporciona herramientas y habilidades para el desarrollo en comunicación y reprogramación de actitudes. Promueve la flexibilidad del comportamiento, la creatividad y la comunicación, el pensamiento trascendental y una comprensión de los procesos mentales, tanto para el desarrollo individual como para la optimización de cada grupo humano.

El objetivo general de esta investigación es describir la importancia de la programación neurolingüística para que pueda ser utilizada como una herramienta para la capacitación de personal. Así mismo también pretende identificar la importancia que tiene capacitar al personal.

Se busca describir los pasos para realizar una capacitación efectiva, dar a conocer los beneficios que conllevan la utilización de la programación neurolingüística con base a la información bibliográfica que se obtenga.

CAPITULO I

INTRODUCCION

El objetivo de esta investigación es proporcionar información sobre herramientas de capacitación basadas en la Programación Neurolingüística, con el propósito de orientar un proceso multidimensional como lo es el lenguaje, la captación, el desarrollo de la capacidad y la flexibilidad del comportamiento.

La Programación Neurolingüística proporciona las herramientas y habilidades para el desarrollo de los estados de excelencia individual, y establece un sistema de cómo se producen las creencias y las presuposiciones sobre cómo son los seres humanos, en qué consiste la comunicación y sobre cómo es el proceso de cambio en todo esto.

La programación neurolingüística es un modelo de comunicación que está conformado por una serie de técnicas, cuyo aprendizaje y práctica están enfocados al desarrollo humano. Desde este enfoque se estudia cómo nos comunicamos con nosotros mismos (comunicación intrapersonal) y por ende cómo nos comunicamos con otros (comunicación interpersonal), y cómo esto es determinante en los diversos resultados que obtenemos en diferentes ámbitos de nuestra vida

La programación neurolingüística trata por lo tanto de la manera en que filtramos a través de los cinco sentidos, nuestras experiencias del mundo exterior y de cómo usamos esos mismos sentidos interiores, adrede y también sin saberlo, para conseguir los resultados que deseamos. Todo tiene que ver con la forma en que percibimos o pensamos. Y son nuestros pensamientos la percepción, la imaginación, los patrones de creencias los que determinan lo que hacemos, y lo que conseguimos.

La Programación neurolingüística define la realidad como una invención y no como un descubrimiento. Se basa en el hecho de que el ser humano no opera directamente sobre el mundo real en que vive, sino que lo hace a través de representaciones mentales del mismo que determinan la forma en que cada individuo percibe el mundo.

Es por ello que para poder descubrir la importancia de la Programación Neurolingüística se explicará y desarrollará al lector, el tema partiendo de los tres puntos siguientes: El Constructivismo, La Gramática Transformacional y El Conductismo.

MARCO TEÓRICO

I. LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

A. La administración de recursos humanos

La administración de Recursos Humanos tiene como una de sus tareas proporcionar la capacitación del recurso humano requerida para cubrir las necesidades de los puestos de trabajo de una organización.

Aunque la capacitación ayuda a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden facilitar el desarrollo de una persona para cumplir futuras responsabilidades.

No se debe olvidar que las Empresas u Organizaciones dependen, para su funcionamiento, evolución y logros de objetivos, primordialmente del elemento humano con que cuenta.

B. Historia de la programación neurolingüística.

“Los problemas de la comprensión de la expresión verbal, están todavía poco estudiados, así como el papel de la lingüística en los procesos de capacitación. Al igual que la psicología, no dispone hasta ahora del material suficiente para el análisis detallado de los procesos mentales y cognitivos.” (1)

La Programación Neurolingüística vio sus inicios a principios de los años 70, como una tesis universitaria de Richard Bandler, quien, junto a su profesor, John Grinder, se fijaron en los modelos de conducta humana para comprender cómo hacían algunas personas y profesionales para conseguir los máximos desarrollos de excelencia, mientras otras personas, haciendo aparentemente lo mismo, no los conseguían.

(1)Luria, A R, Fundamentos de Neurolingüística, capítulo 3, Análisis Neuropsicológico de la comprensión de la comunicación verbal, página 123

A continuación se realizará una breve explicación de la aplicabilidad de la programación neurolingüística, específicamente en el campo pedagógico.

C. Concepto de la programación neurolingüística.

PNL significa programación neurolingüística, un nombre incluye los componentes más importantes e influyentes a la hora de producir experiencia en el ser humano: neurología, lingüística y programación. El sistema neurológico regula el funcionamiento de nuestros cuerpos; la lingüística estudia y explica cómo nos interrelacionamos y comunicamos con los demás, y la programación hace referencia a las clases de modelos del mundo que creamos.

La programación neurolingüística describe la dinámica fundamental entre la mente (neuro) y el lenguaje (lingüístico), y cómo la relación entre ambos afecta a nuestro cuerpo y a nuestro comportamiento (programación).

La programación neurolingüística es una escuela con una disciplina lingüística que parte de la conceptualización del hablar como un hacer. Estudia la lengua en su contexto de producción en un espacio de conocimiento compartido que asegura el entendimiento de los hablantes y permite poner en funcionamiento todo un juego de presuposiciones del pensamiento que se dirige a los muchos niveles que están implicados en el ser humano.

Programación neurolingüística es un proceso multidimensional que implica el desarrollo de la capacidad y de la flexibilidad del comportamiento, pero también implica el pensamiento estratégico y una comprensión de los procesos mentales y cognitivos que hay detrás del comportamiento.

La neurolingüística proporciona las herramientas y habilidades para el desarrollo de los estados de excelencia individual, también establece un sistema que describe como se producen las creencias y presuposiciones sobre como son los seres humanos y como se comunican entre ellos.

La programación neurolingüística trabaja sobre el descubrimiento de uno mismo y sobre nuestra identidad como personas. También proporciona un marco para la comprensión de la experiencia espiritual del ser humano, que alcanza más allá de nosotros como individuos, familia, comunidad y sistemas globales.

D. Fundamentos teóricos de la programación neurolingüística

La Programación Neurolingüística parte de los fundamentos de la teoría constructivista, la cual define la realidad como una invención y no como un descubrimiento. Es un constructo psíquico de Grinder y Bandler basado en el hecho de que el ser humano no opera directamente sobre el mundo real en que vive, sino que lo hace a través de mapas, representaciones y modelos a partir de los cuales genera y guía su conducta.

Estas representaciones, que además determinan cómo se percibirá el mundo y qué elecciones se percibirán como disponibles en él, difieren necesariamente de la realidad a la cual representan. Esto es debido a que el ser humano, al transmitir su representación del mundo, tiene ciertas limitaciones, las cuales se derivan de las condiciones neurológicas del individuo, de la situación social en que vive y de sus características personales.

Estas limitaciones, a su vez, determinan que el lenguaje, como toda expresión humana, esté también sometido a ciertos procesos que empobrecen su modelo. Para el abordaje de estos modelos la Programación Neurolingüística se apoya en el modelo de la gramática transformacional, que se basa en la creación de nuevos mensajes y que considera que las personas son capaces de interpretar y producir mensajes nuevos, de manera que puede afirmarse que es ésta la forma de comunicarse, y no por repetición ni por recuerdo.

E. Procedimientos que se utilizan en la programación neurolingüística

- Observación: es aplicar atentamente los sentidos a un objeto o a un fenómeno, para estudiarlos tal como se presentan en realidad.
- Lenguaje verbal: es un instrumento de la capacidad cognoscitiva y afectiva del individuo, lo que implica que el conocimiento lingüístico que la persona posee depende de su conocimiento del mundo.
- Lenguaje no verbal: conjunto de unidades organizadas en una unidad significativa de forma-contenido que a través de movimientos y expresiones corporales no verbales, voluntarios o involuntarios, que al igual que otros lenguajes permite transmitir ideas, emociones y sensaciones posibles de ser objetivadas en una elaboración externa al individuo.

F. Presuposiciones básicas de la programación neurolingüística

Presuposiciones básicas:

1. El mapa no es el territorio: metáfora para explicar como el lenguaje constituye un mapa usado por las personas para representar la realidad que perciben.

La realidad pasa por diversos filtros antes de ser percibida por nosotros, lo cual impide que percibamos íntegramente lo que es la realidad. Bandler y Grinder (La Estructura de la Magia, Vol. I) dividen estos filtros en limitantes neurológicos, sociales e individuales.

2. Vida y mente son procesos sistémicos: (Gregory Bateson, "Sacred Unity") De estas presuposiciones básicas se desprenden las Presuposiciones Operativas. (2)

Presuposiciones operativas:

1. Mente y cuerpo son parte del mismo sistema cibernético: el calificativo de cibernético se aplica aquí para indicar que este sistema mente-cuerpo se caracteriza por interactuar como un circuito abierto de comunicación: ambos interactúan e influyen entre sí. Esto se ve confirmado por el hecho de que un cambio en uno afecta de algún modo al otro: ambos son parte de la ecología del ser humano.

2. Todo comportamiento tiene una intención positiva: la conducta tiene como objetivo conseguir algún beneficio. La Programación Neurolingüística distingue entre la intención o propósito de una conducta y la conducta en sí. De igual modo, una persona no es su conducta. La conducta sólo nos parece negativa debido a que no conocemos su propósito. La Programación Neurolingüística se encarga de darnos medios alternativos más eficaces que expandan nuestras opciones como seres humanos, sustituyendo así las conductas o respuestas limitadoras.

(2)Presuposiciones,
www.ciencia/la_programacion_neuro_linguistica/programacion_neuro_linguistica.htm

3. Todo comportamiento es útil en determinado contexto: es necesario analizar todo comportamiento a la luz del contexto o ambiente donde se desarrolla, ya que de otro modo tal comportamiento puede parecer ilógico, irracional o fuera de lugar.

4. Las personas cuentan potencialmente con todos los recursos necesarios para cambiar y para actuar eficientemente: A lo largo de nuestra historia personal hemos acumulado experiencias, de las cuales podemos extraer los recursos necesarios para desarrollarnos como personas y afrontar con elegancia y flexibilidad cualquier ⁷circunstancia que se nos presente. Existen modelos específicos de la Programación Neurolingüística que cumplen con esta función: rescatar recursos de nuestra experiencia e instalar las herramientas necesarias para crearlos.

5. El significado de nuestra comunicación se encuentra en la respuesta que obtenemos: Esto tiene que ver con nuestra flexibilidad como comunicadores, e implica que tenemos que ajustar y afinar nuestra comunicación con el fin de obtener la respuesta que deseamos, y no suponer que la falla se encuentra en el receptor de nuestra comunicación.

6. Las personas responden a su mapa de la realidad y no a la realidad misma: Debido a los filtros o limitantes de nuestra percepción, sólo podemos crear mapas de la realidad en nuestras representaciones internas, y es sobre la base de esos mapas que actuamos y respondemos.

Dado que las experiencias varían entre las personas, no existen dos seres humanos que tengan los mismos mapas o modelos del mundo. Por lo tanto, cada quien crea un modelo diferente del mismo mundo que se comparte y, en consecuencia, cada quien experimentará una realidad diferente. Citando a Korzybsky en *Science and Sanity*: "Un mapa no es el territorio que representa, pero si es correcto, tendrá una estructura semejante al territorio, lo cual da cuenta de su utilidad".

7. No existen fallas en comunicación, sólo retroalimentación: Si la respuesta obtenida no es la esperada, debemos tomar tal respuesta como una respuesta útil que nos proporciona retroalimentación para modificar nuestra actuación y así conseguir los resultados que deseamos.

8. Si es posible para alguien, es posible para mí: La identificación y/o creación de modelos eficaces nos lleva en forma directa a la excelencia. Si alguien tiene la capacidad de hacer algo, se pueden extraer el modelo o las estrategias que fundamentan tal capacidad y enseñarlas/instalarlas en otras personas. La Programación Neurolingüística posee modelos para identificar la

estructura de las capacidades y/o habilidades de las personas para luego duplicarlas en otra gente.

9. Procesamos la realidad a través de nuestro cuerpo-mente y por lo tanto somos nosotros los que creamos nuestras experiencias y los responsables por lo que esas experiencias provocan en nosotros: Citando a Marco Aurelio: "Si te sientes angustiado por cualquier cosa externa, el dolor no se debe a la cosa en sí, sino a tu propia estimación sobre ella; así pues, tienes el poder de eliminarlo en cualquier momento". Respecto al impacto de nuestras percepciones en nuestro estado, Aldous Huxley nos dice: "La experiencia no es lo que le sucede al hombre, sino lo que ese hombre hace con lo que le sucede".

10. Si algo no funciona, haz otra cosa: Esta presuposición tiene que ver con la flexibilidad que debemos tener para conseguir nuestros objetivos.

Si constantemente estamos corroborando que el resultado esperado no se está alcanzando, no debemos persistir en emplear los mismos medios, sino que debemos probar con otros diferentes hasta que logremos lo que nos hemos propuesto. Cada intento fallido no constituye un error, sino un descubrimiento de una forma más de cómo no lograr nuestro objetivo.

Bandler y Grinder nos dicen que para ser elegantes en un campo de acción, debemos contar con la flexibilidad y elegancia que nos confiere el contar con múltiples opciones, y al respecto nos expresan: que si uno cuenta sólo con una opción, es convertirse en robot; si uno cuenta con dos opciones, se da un dilema; sólo con tres o más opciones se puede ser flexible.

G.El entrenamiento y la programación neurolingüística

El entrenamiento, en general, es un proceso para brindar apoyo a una persona o grupo de personas y que ayuda a aprender como lograr maximizar su desempeño. Su esencia es ayudar a cambiar la forma en que se tomen las decisiones pertinentes para obtener lo que se busca.

El entrenamiento se puede aplicar en los negocios, la familia, la clínica, en el desarrollo personal y en grupos en general que desean pasar de un estado presente a un determinado estado diferente del actual. Éste se desarrolla con base en una relación de confianza y confidencialidad que se da entre el entrenador y el entrenado. Aquí el entrenado no aprende de su entrenador, que lo estimula, sino de sí mismo.

La labor de un entrenador se centra en:

- Ayudar a las personas y organizaciones a desarrollarse rápidamente y a obtener resultados satisfactorios.
- Conocer y comprender las metas u objetivos del entrenado.
- Motivar el surgimiento de las soluciones y las estrategias por parte del entrenado.
- Ayudar al cliente a construir sobre sus propias capacidades. Debe partir de la idea de que el cliente es creativo y hábil.

El preámbulo para una sesión o varias sesiones de entrenamiento son:

- Análisis de la situación actual.
- Descripción de la situación deseada.
- Selección de participantes activos en las sesiones.
- Poner las condiciones para la reunión que básicamente son:
 1. Estado de serenidad con relación a la comprensión de la situación y lograr un consenso acerca de cómo manejar dicha situación.
 2. Que haya un patrón de conocimiento de los participantes sobre la situación a tratar.
 3. Compartir información e ideas que nutran y ayuden a resolver la situación, o a mejorarla sin juicios.

A través de los ojos de programación neurolingüística, las herramientas básicas del entrenador son:

- El modelo de precisión de Grinder, es el arte de cuestionar con preguntas tales como: ¿qué te hace pensar...? palabras de la persona a la que el entrenador está cuestionando sobre lo que dice.

- Manejo de los 2 hemisferios, a través de imágenes, a través de música suave de fondo como la de Bach y del uso del lenguaje.

- Práctica intensa de rapport o sea igualación en el tono de voz, la respiración, el lenguaje o parafraseo, y la gesticulación cuando se dirige a alguien.

- Calibrar (darse cuenta de la fisiología de la persona) continuamente al grupo. Es uno de los elementos de retroalimentación más importantes en el proceso.
- Hacer ejercicios de codificación mental.

Resumiendo, las tres claves principales del entrenamiento son:

- El arte de escuchar.
- El arte de preguntar.
- Crear sintonía (rapport).

H. Principios que utiliza la programación neurolingüística

1. Conozca lo que desea la programación neurolingüística; habla sobre conocer su efecto, o sea el resultado al que pretende llegar. Si se trata directivos de una empresa serán los rendimientos sobre el capital invertido, la cuota de mercado, el crecimiento de las ventas; de tratarse del Gerente de Ventas será el volumen de ventas y las contribuciones obtenidas; para el caso del Jefe de Producción se tratará de niveles de desperdicios y volúmenes de producción, de vendedores se tratará de volúmenes y montos facturados, y para el caso de empleados de producción puede tratarse de niveles de defectos por millón de oportunidades, o de productividad.
2. Entre en acción. Ejecute aquellas acciones que considere permitirán lograr los objetivos. Aquí cobra trascendental importancia para los empleados la posibilidad de participación y las políticas de empowerment que faciliten el accionar de los empleados en la búsqueda de la excelencia.
3. Aprenda a reconocer los resultados de lo que hace. Esto requiere de lo que ha dado en llamarse "agudeza sensorial". Debe ser capaz de observar con precisión las cosas que acontecen como resultado de su comportamiento.
4. Esté preparado para cambiar su comportamiento hasta que consiga el efecto que persigue. Basándose en la retroalimentación sensorial, siempre ha de estar preparado para hacer otra cosa. Si al principio no tiene éxito, debe intentarse algo distinto, para lo cual se requiere de un pensamiento creativo. Lograr esa creatividad implica tener la habilidad de adoptar nuevos enfoques y un comportamiento diferente.

Al principio todos nos encontramos en un estado que se podría denominar "ignorancia inconsciente (en cuanto a destreza o habilidad). En otras palabras, no sabemos qué es lo que no sabemos o lo que podríamos ser capaces de hacer. De acuerdo al primer principio de la PNL, el conocimiento o la destreza se hallan fuera de nuestro actual mapa mental del mundo. A partir del momento en que se toma conciencia de la incompetencia o falta de destreza, se pone el esfuerzo en intentar aprender un nuevo conocimiento o adquirir una nueva habilidad. Al adquirir la competencia, el conocimiento o la habilidad, entonces pasamos a la fase de aprendizaje de competencia consciente. Usted sabe que puede hacer algo, y que es bueno en ello.

La última fase es esta escalera de aprendizaje es la más importante desde el punto de vista de la PNL. En un nivel dado de experiencia sencillamente ya no somos conscientes de nuestra competencia. Podemos hacer cosas sin saber con exactitud cómo las estamos haciendo, y no necesitamos pensar en ellas de manera consciente. Basándose en esta escalera de aprendizaje, y en algunas técnicas de consecución de objetivos de PNL, cualquier empresario, directivo y empleado puede relegar prácticamente cualquier destreza a un nivel de competencia inconsciente. No existen límites para lo que el cerebro humano puede aprender a conseguir de esta manera. Una vez alcanzado este nivel de aprendizaje, la gente dirige negocios, diseña productos, ejecuta labores, procesa datos a un alto nivel. Este tipo de aprendizaje utiliza todo el cerebro, el lado izquierdo consciente y el lado derecho inconsciente, aplicando estrategias de pensamiento que funcionan. El objetivo con cualquier destreza en PNL es el de emplearla de una manera intuitiva.

Al igual que sucede cuando se aprende cualquier habilidad física, al principio requiere cierto esfuerzo y práctica conscientes. A veces tenemos que desaprender algo: como corregir una forma de hacer un ofrecimiento en la venta, o la forma de realizar un proceso o movimiento en la fase productiva. Ello involucra pasar de la competencia inconsciente (cuando actuamos sin pensar) a la incompetencia consciente. Reaprender requiere salir de la incompetencia consciente, pasar por la competencia consciente y volver a la competencia inconsciente, tras haber aportado más elecciones y obtenido un nivel más elevado de dominio.

Internamente cuando los empleados ven en otros trabajadores de la misma empresa una mejor forma de hacer las cosas, toman conciencia de su actual desempeño y tratan por tanto de superarla mediante la adquisición de nuevas habilidades.

II. CAPACITACIÓN DE PERSONAL

A. Maneras como funcionan las personas:

- **VISUAL:** Son aquellas personas que prefieren, de todo lo que ocurre en el mundo interno y externo, "lo que se ve". Son los que necesitan ser mirados cuando les estamos hablando o cuando lo hacen ellos, es decir, tienen que ver que se les está prestando atención. Necesitan ser mirados para sentirse queridos, son las personas que dicen cosas como "mira", "necesito que me aclares tu enfoque sobre", etc. Hablan más rápido y tienen un volumen más alto, piensan en imágenes y muchas cosas al mismo tiempo. Generalmente empiezan una frase y antes de terminarla pasan a otra, y se comportan así constantemente, van alternando una cosa con otras sin concluir nada e inclusive no les alcanzan las palabras; de la misma manera les ocurre cuando escriben.
- **AUDITIVOS:** Estas personas tienen un ritmo intermedio, no son ni tan rápidos como los visuales, ni tan lentos como los kinestésicos. Son los que necesitan un "aha...", "mmm...", es decir, una comprobación auditiva que les dé la pauta que el otro está con ellos, que les presta atención. Además, son aquellos que usan palabras como "me hizo clic", "escúchame", "me suena", palabras que describen lo auditivo.

Los auditivos piensan de manera secuencial, una cosa por vez, si no terminan una idea no pasan a la otra. Por eso más de una vez ponen nerviosos a los visuales, ya que estos van más rápidos. El auditivo es más profundo, comparado con el visual.

- **KINESTÉSICOS:** Tienen mucha capacidad de concentración, son los que más contacto físico necesitan. Son los que nos dan una palmadita en la espalda y nos preguntan "¿cómo estás?"; además, siempre son los que se van a sentir atendidos cuando se interesen en algunas de sus sensaciones. Usan palabras como

"me siento de tal manera", "me puso la piel de gallina tal cosa" o "me huele mal este proyecto". Todo es a través de las sensaciones.

Todos tenemos tres sistemas representacionales y a lo largo de la vida se van desarrollando más uno que otros y esto depende de diferentes cosas: de las personas que tenemos alrededor, de la experiencia laboral, inclusive hasta de los docentes que los han formado. Existen familias que pueden ser más visuales, más auditivas o más kinestésicas.

B. La función de la capacitación

Simón Dolan nos dice que “la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.” (3)

El programa de capacitación debe brindar conocimientos que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y ser capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño. La Capacitación repercute en el individuo de dos diferentes maneras:

- Eleva su nivel de vida: La manera directa de conseguir esto es a través del mejoramiento de sus ingresos; la adquisición de conocimientos le ofrece la oportunidad de obtener un mejor puesto de trabajo y de aspirar a un mejor salario.
- Eleva su productividad: como consecuencia se obtiene un beneficio para ambas partes, empresa y empleado.

La capacitación, dentro de la empresa, debe impartirse al individuo en la medida necesaria, haciendo énfasis en los puntos específicos y necesarios para que pueda desempeñarse eficazmente en su puesto de trabajo.

Según Gary Dessler, “La capacitación consiste en proporcionar a los empleados nueva información básica de los antecedentes de la compañía.” (4) La capacitación, por tanto, podría implicar mostrar a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender el producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados.

(3)www.monografias.com/trabajos11/mocapac/mocapac.shtml

(4)Dessler, Gary, Administración de Personal.Prentice Hall, 6ta Edición, México 1994, 239 Págs.

El entrenamiento, para Idalberto Chiavenato “es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos.” (5)

C. Beneficios de la capacitación de personal.

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

Cómo Beneficia la capacitación a las organizaciones:

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Promueve la comunicación a todos los niveles en la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.

Cómo beneficia la capacitación al personal:

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

(5)Chiavenato, Idalberto. Administración de los Recursos Humanos. McGraw-Hill, 5ta. Edición Santafé de Bogota 1999, Págs. 699

D. Objetivos de la capacitación.

Establecer los objetivos de la capacitación, concretos y medibles, es el resultado que debe obtenerse de la determinación de las necesidades de capacitación.

Los objetivos especifican que el empleado sea capaz de lograr algún cambio después de terminar con éxito el programa de capacitación. Por tanto, ofrecen un punto de referencia para los esfuerzos, tanto del empleado como del instructor, para evaluar los logros del programa de capacitación.

Los principales objetivos son:

- Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.
- Proporcionar oportunidades para el desarrollo continuo, no sólo en un cargo actual, sino también en otras funciones para las cuales puede ser considerada la persona.
- Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación, o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

E. Cómo determinar las necesidades de capacitación.

El inventario de necesidades de capacitación es un diagnóstico que debe basarse en información pertinente, gran parte de la cual debe ser agrupada de modo sistemático, en tanto que otra reposa disponible en manos de ciertos administradores de línea. El inventario de necesidades de capacitación es una responsabilidad de línea y una función de staff. Corresponde al administrador de línea la responsabilidad de detectar los problemas provocados por la carencia de capacitación. A él le competen todas las decisiones referentes a la capacitación, bien sea que utilice o no los servicios de asesoría prestados por especialistas en capacitación.

III. EL FUNCIONAMIENTO DEL CEREBRO

A. Aplicabilidad de la programación neurolingüística.

Istúriz y Carpio (1998), hacen referencia a los dos hemisferios del cerebro. "En el sistema educativo, a menudo se hace énfasis en el uso de uno de ellos (hemisferio izquierdo). Se espera que el individuo asimile información, trabaje casi exclusivamente con palabras y números, con símbolos y abstracciones". (6)

Se le da gran importancia al hemisferio izquierdo y pareciera que el hemisferio derecho es poco útil. Al individuo no le es permitido funcionar con todo su potencial, es decir, con todo su cerebro. Omitir el uso de ambos hemisferios constituye una grave pérdida. Es necesario equilibrar su uso para despertar el interés y la comprensión en los individuos.

En el proceso de aprendizaje, el uso de estrategias que estimulen el hemisferio derecho puede significar la diferencia entre éxito y fracaso. Estimular el hemisferio derecho es válido porque insta al individuo para que trabaje de modo antagónico con su estilo de aprendizaje, respetando sus posibilidades.

En los sistemas tradicionales de enseñanza, el individuo es entrenado para usar casi exclusivamente el hemisferio izquierdo, es decir, para que ejecute procesos lineales con pocos estímulos para desarrollar sus capacidades del hemisferio derecho. De allí que tienda a confiar en un número limitado de estrategias, encontrándose en desventaja en situaciones que exigen una gama más amplia de capacidades intelectuales.

Los hemisferios cerebrales funcionan de maneras diferentes y eso permite ampliar tanto el concepto de los procesos intelectuales como verbales y analíticos, considerar las capacidades humanas y aprovechar ambos hemisferios. Su funcionamiento complementario le confiere a la mente poder y flexibilidad. Ambos están implicados en procesos cognoscitivos muy altos.

(6)El funcionamiento del cerebro, Carpio, M., y Isturiz, L., (1997) ¡Mira! ¡Escucha! y ¡Conéctate! Con La P.N.L. Caracas: Ediciones Gerardo A Toro del IPC

El hemisferio izquierdo se especializa en reconocer las partes que constituyen un conjunto, es lineal y secuencial. Pasa de un punto a otro de manera gradual, paso a paso. Procesa información verbal, codifica y decodifica el habla. Separa las partes que constituyen un todo, tiene un lenguaje propio.

En cuanto al hemisferio derecho se puede mencionar, en relación con su funcionamiento, que combina partes para crear un todo, se dedica a la síntesis. Busca y construye relaciones entre partes separadas. Procesa simultáneamente en paralelo. Es especialmente eficiente en el proceso visual y espacial (imágenes). Se relaciona con un número casi infinito de variedades. Se especializa en relaciones no lineales. Parece ser fuente de la percepción creativa.

En el aprendizaje, el saber es a menudo equiparado con la capacidad de expresarse verbalmente. El lado izquierdo del cuerpo está controlado principalmente por el hemisferio cerebral derecho y el lado derecho por el hemisferio izquierdo. Los estímulos a partir de la mano, la pierna y el oído derecho son procesados primordialmente por el hemisferio izquierdo y viceversa.

Los ojos son controlados de manera que cada uno envíe información a ambos hemisferios. La mitad izquierda del espacio visual se contempla por el hemisferio derecho y la mitad derecha es percibida por el hemisferio izquierdo.

Otros componentes a considerar en la programación neurolingüística son los patrones del lenguaje verbal.

“La Lingüística en sus investigaciones en la comunicación, se refiere a dos lenguajes: el digital, propio del hemisferio izquierdo y el lenguaje analógico propio del hemisferio derecho”. (7).

Watzlawik (1986), expone que “el lenguaje presupone dos concepciones del mundo totalmente diferentes: La del hemisferio izquierdo, con un enfoque lógico, lineal y reflexivo coordina el lenguaje de la razón, la ciencia y las interpretaciones. La del hemisferio derecho coordina el lenguaje imaginativo, de metáforas, fantasiosa, emocional y simbólica.” (8)

(7)Heller, M (1993). El arte de enseñar con todo el cerebro. Editorial Biosfera. Caracas

(8) Watzlawik P. (1986). El lenguaje del cambio. Editorial Herder. Barcelona: España.

El lenguaje está referido a la forma como la persona usa la expresión verbal para comunicar su experiencia con la estructura misma de su lenguaje. Toda experiencia humana, al igual que el lenguaje, está sometida a procesos que pueden constituir evidencias de fallas en la representación del mundo.

“La visualización es una estrategia efectiva para resolver problemas.” (9) El estímulo del pensamiento visual es esencial para desarrollar la capacidad verbal. Otra forma de pensamiento visual relevante es la fantasía, es decir, la capacidad para generar y manipular la imaginación mental, ya que se da acceso al rico almacén de imágenes del hemisferio derecho. De esta manera se realza la calidad del trabajo creativo.

B. Relación entre el funcionamiento del cerebro y la Programación neurolingüística en el aprendizaje

Actualmente, los aportes de investigaciones realizadas en el ámbito de la Psicología y de otras disciplinas han despertado un gran interés por conocer el funcionamiento del cerebro y diseñar experiencias científicas organizadas y sistemáticas que facilitan su abordaje con modelos de intervención pertinentes.

En la actualidad, los avances en la neurociencia, han afectado el área de aprendizaje contribuyendo al desarrollo de la eficacia de los capacitados y capacitadores como participantes activos del proceso enseñanza-aprendizaje dentro de las organizaciones.

Se ha planteado que el aprendizaje es manejado por el hemisferio cerebral izquierdo, de allí parten los procesos analíticos, secuenciales, lógicos y lineales. Afortunadamente, el hemisferio cerebral derecho proporciona el equilibrio para lograr una mayor percepción del mundo ante las experiencias significativas de cada sujeto.

(9)Sambrano, J. (1997). PNL Para Todos. 2a Edición. Editorial Alfa. Caracas Venezuela.

El uso de todo el cerebro en situaciones de aprendizaje, implica un cambio de paradigmas y un modelo a seguir. (10)

La dinámica del cerebro se ha constituido en una gran expectativa para científicos, educadores, profesionales de ayuda y otros interesados en el manejo de la conducta. Tanto así, que la década de los noventa ha sido considerada y declarada como la "década del cerebro".

El apasionante mundo de la neurociencia proporciona elementos significativos para la comprensión y el desarrollo del pensamiento, y de los procesos cognitivos y conductuales que se dan en el individuo.

El funcionamiento del cerebro propone nuevos enfoques científicos. Se ha demostrado que el cerebro y la médula espinal constituyen el Sistema Nervioso Central, en donde el cerebro pesa sólo el 2% del peso total del cuerpo, consume el 20% de la energía de éste, presenta dos lados o lóbulos (derecho e izquierdo) y funciona con 10.000.000.000 de neuronas excitadoras e inhibitoras.

"Cada estructura procesa el estímulo y emite respuestas independientes, más no aisladas." (11)

A continuación se presentan las características del cerebro reptil o básico, el cual representa, según la teoría del Análisis Transaccional, el estado Padre, Niño y Adulto del ser humano.

El cerebro reptil es el cerebro primario. En él se ubica la inteligencia básica, se posicionan comportamientos y conductas que se adquieren en la niñez y se repiten en la vida adulta. Su comportamiento es similar entre humanos y animales. La diferencia está en que los humanos lo han socializado, por ejemplo: los perros se orinan en lugares determinados para delimitar su territorio, el hombre utiliza la palabra, los símbolos, signos, señalizaciones y gestos con el mismo objetivo.

(10) Carpio, M (1996), Anclajes y Reencuadros. Recursos para un aprendizaje. (Revista)

(11) Sánchez, M. (1991). Desarrollo de habilidades del pensamiento. Editorial Trillas. México: Trillas.

El uso de este cerebro proporciona la formación de hábitos mediante una acción repetida varias veces, hasta que se organizan y se estructuran como "rutinas". Dentro del campo educativo el sistema reptil tiene su implicación, puesto que están involucrados elementos tales como: rutinas, valores, movimiento, espacio, territorio, condicionamiento, entre otros.

La imitación es otra manifestación del cerebro reptil, es el caso del adolescente que quiere ocupar un lugar en la sociedad e imita moda, ritos, léxico, valores, hábitos y costumbres.

Dentro de la concepción del análisis transaccional es la acción del padre la que reafirma las decisiones tomadas ("cómo vivirás en el futuro") y vela por "la fidelidad del guión de la vida o plan de vida".

Aún cuando estas decisiones son hechas desde el estado padre, bajo presión y en cualquier etapa evolutiva del individuo, siguen un sentido básico que les pauta el cerebro reptil: vertebral, rutinas, valores, imitaciones, rituales, territorio, tiempo, ritmo y eventos de la existencia misma.

El cerebro Neo-Cortex, está formado por el hemisferio izquierdo y el hemisferio derecho del cerebro, unidos por un cuerpo caloso con procesos mentales.

Verlee (1986), plantea que este cerebro construye el pasado, el presente y el futuro de manera secuencial. "Es un proceso que ocurre internamente y que permite fomentar y consolidar las capacidades de análisis y de rigor racional. "El individuo maneja información inherente a su realidad, sea ésta veraz o no". (12)

Un proceso mental diferente se ubica en el hemisferio derecho en donde predomina lo simultáneo, lo total. Persiste el espacio para la presentación de imágenes, para la asociación de formas, sonidos, ritmos y relaciones para establecer procesos creativos. Para las personas con tendencia al uso de este hemisferio, el transcurrir del tiempo no tiene límites.

Los estilos de aprendizaje a través del hemisferio derecho son los mapas mentales, la creatividad, utilización del color e imaginación, entre otros. Predomina el sistema de representación (visión).

(12)Verlee, L. (1986). Aprender con todo el cerebro. Editorial Martínez Roca. Barcelona : España.

“El cerebro límbico procesa las emociones y los sentimientos. Constituye el sentir, la manifestación de las emociones humanas, de los afectos. Posee una estructura similar a la de los mamíferos. En él se registra la sexualidad como fenómeno mental”, tal como lo expresa (13).

El territorio del límbico contempla lo que se desea y lo que se quiere; se afecta ante situaciones que favorezcan los climas emocionales. Desde éste se elevan expresiones tales como "si puedo", "no quiero" y viceversa. Es esa manifestación natural de la persona cuando expresa placer o no ante una situación, preferencias y rechazos, reconoce y diferencia afectos, experimenta fantasías muy ricas relacionadas con el entorno emocional y sentimental.

Desde el cerebro límbico se aprende a vivir con las emociones, se rescata el espacio emocional como un espacio de observación de un repertorio de aprendizaje de experiencias y acciones. Crea estados de ánimo para realizar lo que se quiere hacer o no, ya que las emociones implican diferentes cambios en los individuos.

Representación, mapa o modelo del mundo

Cada persona tiene una representación del mundo en el cual se desenvuelve. Esta representación es la que se denomina "modelo del mundo", el cual genera conductas de acuerdo a la representación que tengan los individuos. Las representaciones mentales que cada individuo tiene dependen de sus experiencias, vivencias, cultura, fisiología entre otras. El modelo del mundo para cada individuo es diferente. Esto depende de sus limitaciones sociales, individuales y neurológicas.

Los seres humanos tienen como sistema receptor para captar esta representación del entorno, la visión, el oído, el tacto, el gusto y el olfato. Con este sistema se codifica la información, se lleva al cerebro y se produce una respuesta de acuerdo con las experiencias previas y también dependiendo a la organización que se le da a los pensamientos. Cada individuo estructura sus pensamientos de forma diferente esto dependiendo del sistema líder de cada persona.

(13) Beauport, E. (1997). Las tres caras de la mente. Editorial Galac. Caracas

Cada individuo estructura sus pensamientos de forma diferente dependiendo del sistema líder de cada persona, es decir, si el sistema que más se utiliza es la vista, el sistema líder será el visual. Si predomina en la persona la utilización de la audición, el oído será su sistema líder, kinestésico si usa más las sensaciones corporales, el olfato y el gusto.

Esto quiere decir que los órganos de los sentidos son de gran importancia, puesto que son los encargados de la comunicación interna y externa, de la percepción y experiencia que se toma del mundo y que se registran en los diversos sistemas de maneras diferentes. Por medio de los sistemas de representación el individuo absorbe la información para procesarla a través del sistema cerebral produciendo nuevos aprendizajes. La experiencia del mundo varía según el funcionamiento del sistema nervioso, esto depende del mapa o representación mental que tenga el individuo.

Lo expuesto anteriormente, clarifica las limitaciones neurológicas que tiene el ser humano para establecer diferencias entre la experiencia y la percepción como proceso activo.

Las limitaciones sociales tienen menos dificultad que las anteriores, puesto que el ser humano es capaz de aprender y organizar experiencias para la representación del mundo. Estas limitaciones son iguales para una misma comunidad.

En cuanto a las limitaciones individuales se puede decir que, de acuerdo con el estilo de vida de cada individuo, se forman las representaciones o mapas mentales; son como huellas digitales, muy peculiares, únicas. Aquí la representación del mundo se crea de acuerdo con los intereses, hábitos, gustos, pautas y normas de conducta claramente propios.

Estas diferencias hacen que de alguna manera el modelo del mundo tenga sus diferencias en cada persona. Por esta razón se pueden enriquecer o empobrecer las experiencias y actuar de manera eficaz o ineficaz.

Las personas bloquean su capacidad de percibir alternativas y posibilidades que se presenten para la solución de sus problemas, debido a que éstas no están presentes en sus modelos del mundo. Existen individuos que atraviesan períodos de cambio con facilidad, los vivencian como períodos de creatividad. Otros, los viven como etapas de terror y sufrimiento. Esto significa que existen personas con una representación o modelo rico de su situación, en el que perciben una amplia gama de alternativas entre las cuales pueden escoger acciones posibles. Para otras personas, las opciones son poco atractivas. Juegan a perder.

La diferencia está en la riqueza de sus modelos. Unos mantienen un modelo empobrecido que les origina dolor y sufrimiento ante un mundo lleno de valores, rico y complejo. Estas personas eligen lo mejor dentro de su modelo particular. Su conducta cobra sentido dentro del contexto de las alternativas generadas en su modelo. Las personas que no tienen suficientes alternativas carecen de una imagen rica y compleja del mundo.

Sistema de representación.

Los sistemas de representación son los órganos de los sentidos que suministran las imágenes que se tienen del mundo. Adquieren experiencias de la realidad, se descubren, y redescubren en el entorno aspectos con los cuales el ser humano está en perenne contacto.

Los individuos son capaces de cambiar de un sistema a otro, de acuerdo con la situación que esté enfrentando en determinado momento. Es de suma importancia la vinculación entre el lenguaje y los sistemas de comunicación, ya que éste es uno de los medios que se utiliza para expresar el modelo del mundo.

La Programación Neurolingüística ha comenzado a enseñar a los capacitadores técnicas de comunicación efectivas para lograr cambios en cuanto al rendimiento y motivación del capacitado y así lograr un aprendizaje efectivo dentro del proceso de capacitación.

Es evidente, entonces, que los sistemas de comunicación juegan un papel significativo dentro del proceso enseñanza-aprendizaje, porque por medio de éstos el capacitado va a procesar datos del mundo externo (aprendizaje) representando mentalmente la información.

El capacitador debe estar al tanto del sistema de representación líder de cada uno de sus capacitados (auditivo, visual y kinestésico). Esto se logra por medio de las señales de acceso que están constituidas por los predicados verbales, las posturas corporales y movimientos que él capacitado emplea.

Otra estrategia más generalizada, es usar todos los sistemas de representación, esto se logra explicando las cosas de diferentes maneras para que todos los capacitados capten la información.

Existen capacitadores que se quejan porque la información no llega a algunos capacitados de manera efectiva, posiblemente en ese momento estos capacitados no estaban sintonizados con el canal utilizado por el docente.

Señales de acceso

Las señales de acceso son todos los movimientos visuales, posturas corporales y predicados verbales que utiliza el ser humano, creando una determinada conducta. Las personas presentan una conexión neurológica innata que los hace mover los ojos hacia diversas direcciones, de acuerdo con el sistema representativo que en ese momento esté invocando su pensamiento.

Un ejemplo de los canales, vías o señales de acceso es el siguiente:

- a. Visual: "miren lo que estoy diciendo" todos miraban al expositor.
- b. Auditiva: ¿Saben ustedes lo que les voy a hablar? "Escuche lo que estoy diciendo".
- c. Kinestésico: "siente lo que estoy diciendo" "quiero sentirme bien".

CAPITULO II

TECNICAS E INSTRUMENTOS

TECNICAS

La investigación se realizó con una población de profesionales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, departamento de Guatemala.

La población de profesionales con la que cuenta esta entrevista, son profesionales en el área de psicología industrial e ingeniería industrial, comprendido entre las edades de 22 a 45 años, distribuidos en las áreas de administración y dirección de personal. Esta población es ladina.

La entrevista está conformada por 10 preguntas directas, abiertas, de las cuales se pretende obtener la siguiente información: Que es la Programación Neurolingüística, Para que sirve la Programación Neurolingüística, Que efectos tiene la Programación Neurolingüística para los trabajadores de una empresa, En que áreas dentro de una organización se puede aplicar la Programación Neurolingüística, Cual es la función de la capacitación de personal, Que relación hay entre Programación Neurolingüística y la pedagogía, Que beneficios se obtienen de la capacitación de personal, Por que la Programación Neurolingüística ayuda al rendimiento de los colaboradores dentro de una empresa, Que es el aprendizaje, Que conoce sobre el hemisferio izquierdo; y con esto normalizar los conceptos generales de los conocimientos que tienen los entrevistados acerca de la Programación Neurolingüística.

Para la muestra se llevaron a cabo 15 entrevistas en forma no aleatoria o intencional, quienes llenaron las características descritas entre las que podemos mencionar edad cronológica, sexo masculino y femenino, pertenecientes al área industrial.

Al iniciar esta investigación se observó cuál es la cosmovisión de los procesos de enseñanza- aprendizaje y su relación con los procesos educativos

que poseen los profesionales que laboran en áreas de psicología industrial e ingeniería industrial.

La investigación que se presenta es una investigación documental, ya que se basa en datos bibliográficos, porque es un estudio nuevo para que sea de utilidad en el campo laboral.

De acuerdo a lo anterior, no se desea comprobar ningún dato, por lo que no se trabajará con ninguna hipótesis, por el contrario se basó en los siguientes objetivos.

El objetivo general:

- Describir la importancia de la Programación Neurolingüística para que pueda ser utilizada como una herramienta para la capacitación de personal.

Los objetivos específicos:

- Identificar la importancia que tiene capacitar al personal y dotarlo de herramientas que harán más efectivo su desempeño laboral sin descuidar su salud mental.
- Describir que es la Programación Neurolingüística con base en la información bibliográfica.
- Recopilar información bibliográfica sobre los procesos de enseñanza-aprendizaje.
- Describir los pasos para realizar una efectiva capacitación.
- Dar a conocer los beneficios que conllevan la utilización de la Programación Neurolingüística con base a la información bibliográfica que se obtenga.

INSTRUMENTOS

Antes de proceder a la evaluación, se estableció que la muestra estuviera relacionada con el ámbito de la administración de personal, y conocer así más de cerca los conocimientos que poseen los profesionales sobre la Programación Neurolingüística, didáctica, pedagogía y la capacitación y de que manera la implementan dentro de su empresa.

Se continuó con el trabajo de investigación utilizando una entrevista acerca de la Programación Neurolingüística como herramienta para la capacitación de personal, evaluando los siguientes indicadores: ¿Que es la Programación Neurolingüística?, ¿Para que sirve la Programación Neurolingüística?, ¿Que efectos tiene la Programación Neurolingüística para los trabajadores de una empresa?, ¿En que áreas dentro de una organización se puede aplicar la Programación Neurolingüística?, ¿Cual es la función de la capacitación de personal?, ¿Que relación hay entre Programación Neurolingüística y la pedagogía?, ¿Que beneficios se obtienen de la capacitación de personal?, ¿Por que la Programación Neurolingüística ayuda al rendimiento de los colaboradores dentro de una empresa?, ¿Que es el aprendizaje?, ¿Que conoce sobre el hemisferio izquierdo?. Al iniciar las entrevistas se usó un tiempo prudente para establecer rapport con los profesionales. Y se les entrego la entrevista que consta de 2 hojas y 10 preguntas, un lapicero y se les dio un tiempo prudente para responder.

Hechas las entrevistas se analizaron los resultados y se realizo una tabulación obteniendo de ella la unificación de las distintas respuestas.

La técnica de análisis que se realizo para esta investigación fue un análisis cualitativo para describir y analizar los resultados.

CAPITULO III

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

En la actualidad se han implementado nuevas técnicas y herramientas para poder satisfacer las necesidades de competitividad ente las distintas empresas, es por ello que los profesionales que administran personal, han tratado de implementar nuevas metodologías con el fin de auxiliar a los colaboradores de una organización, a desempeñar su trabajo actual, con mas eficiencia y que los beneficios puedan cumplir futuras demandas laborales y regular como funciona nuestro organismo ante diferentes estímulos relacionados con la comunicación y las experiencias sensoriales.

Este grupo de profesionales según los resultados de las entrevistas presentan en su mayoría criterios unificados sobre la lingüística, la capacitación, procesos mentales y cognitivos, y reproducción de experiencias basados en la nueva adquisición de herramientas y modelos de programación transformacionales.

El lenguaje como parte de una expresión humana esta implicado en el proceso de comportamiento e interacción con los individuos con los cuales se relaciona, la comunicación sigue siendo una herramienta útil que nos da recursos para poder capacitar y cambiar conductas de una manera más efectiva.

A lo largo de la vida de los profesionales que se relacionan con el recurso humano en las empresas buscan y tratan de mejorar y afinar los procesos de comunicación y una herramienta importante para lograrlo es la capacitación y el desarrollo de los dos hemisferios cerebrales, para adquirir diversidad de capacidades y que el colaborador pueda funcionar con todo su potencial.

Esta presuposición tiene que ver con la flexibilidad que debemos tener para conseguir resultados más efectivos con los colaboradores.

Con la población que se entrevisto para esta investigación se constató que la Programación Neurolingüística es el conjunto de técnicas y herramientas que permiten ampliar las vías de comunicación intra e interpersonal, Estimulación del área del cerebro para optimizar las habilidades del ser humano, ayudando a acelerar y aprovechar de una mejor manera el proceso de enseñanza aprendizaje. Es como un gimnasio neuronal, mejora y hace que la comunicación sea más efectiva, aumenta el proceso de codificación de información.

Asimismo la capacitación de personal tiene una función muy importante dentro de las organizaciones ya que dota de conocimientos, incrementa y refuerza habilidades ya que se entrena por medio de la práctica y mejora el rendimiento presente y futuro, aumenta sus capacidades, actitudes y aptitudes. Da una formación integral para una mejor administración dentro de la empresa. Permite el mejoramiento de los procesos y de la institución, modificando las áreas débiles y buscando la excelencia en las funciones que se realizan, permitiendo crecer tanto a la institución como al colaborador.

Existe una relación estrecha entre la Programación Lingüística y la Pedagogía, ya que modifican las conductas, pensamientos y sentimientos, están enfocadas a utilizar diferentes tácticas para que las personas puedan asimilar la información y les sea permitido funcionar con todo su potencial y así poder equilibrar la captación de diferentes formas para ampliar tanto procesos intelectuales, verbales como analíticos. Optimiza el aprendizaje conectando los hemisferios y así desarrollar más su potencialidad.

Algunos beneficios que se obtienen de la capacitación de personal: Permite la actualización, optimización y mejoramiento de los procesos de la institución, así como el tiempo y recursos, mejora las oportunidades, aumenta la satisfacción del empleado en el trabajo, cambio de actitudes, motivación, desarrollo de habilidades, incrementar el nivel de conocimientos, resultados positivos, eleva el nivel de productividad, etc.

Todo esto da mayor prestigio para la empresa. Mejora aptitudes y actitudes en los seres humanos que están en constante interacción y ayuda a que fluya la información, comunicación y lenguaje entre individuos

En el hemisferio izquierdo se encuentra el área emotiva y del lenguaje para poder hablar, también se le llama el hemisferio de las emociones, está también la intuición, razonamiento, escritura, habilidad numérica, sentido musical, habilidades motoras, la lógica – matemática, el oído, la vista, mano derecha, pierna derecha, el área de wernike.

La persona solamente es capaz de hablar de cosas que el hemisferio izquierdo conoce. Si a la persona con el cerebro dividido se le muestran estímulos que sólo ve el hemisferio derecho, no es capaz de describir verbalmente el estímulo. Sin embargo, si se le da al hemisferio derecho la oportunidad de responder sin tener que hablar, entonces se comprueba que el estímulo fue registrado.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- La Programación Neurolingüística es un instrumento aplicable a cualquier organización, porque a través de esta se puede mejorar el rendimiento del colaborador provocando que se sienta mejor y desarrolle sus habilidades cognitivas y éstas condiciones incidan en una buena salud mental, además orientar sus destrezas, saber en qué debe de mejorar y cómo lo debe de hacer.
- La Programación Neurolingüística ayuda también a elevar el nivel de eficiencia de la persona, lo que conlleva a que se eleve la productividad dentro de la empresa. Es por esto la necesidad de realizar nuevas metodologías de trabajo para facilitar los procesos de enseñanza-aprendizaje lo cual puede ayudar a mejorar los niveles de captación de información de una forma más eficiente y adecuada y no se realice de tal forma que solo satisfaga un requisito de capacitación, sino que pueda ayudar al colaborador a desarrollar nuevas habilidades que le facilitaran su desempeño en cualquier actividad.
- Los procesos de capacitación de personal deben estructurarse con la participación de todos los niveles gerenciales de la empresa, para garantizar el compromiso del desarrollo constante del personal y este pueda desarrollarse de una manera eficiente.
- La Programación Neurolingüística no se trata de técnicas extrañas o desconocidas, ajenas a nuestra conducta, sino que nos lleva a identificar y utilizar de manera eficaz nuestro propio código de comunicación para conseguir las mejores respuestas y resultados en cualquier medio en que nos desempeñemos: social, afectivo, personal, profesional, etc..
- La Programación Neurolingüística brinda las herramientas necesarias para que el hemisferio izquierdo se desarrolle como un conjunto lineal y secuencial.
- La Programación Neurolingüística ayuda a desarrollar el hemisferio izquierdo para poder procesar de forma más efectiva la información verbal, codificar y decodificar el habla, separar las partes que constituyen un todo, tener un lenguaje propio; poder obtener su mayor potencialidad.

RECOMENDACIONES

- Es de suma importancia procurar que los colaboradores sean dotados con herramientas que faciliten su desarrollo y productividad.
- A todo profesional ligado a la administración del recurso humano lo exhortamos a proporcionar herramientas innovadoras para el desarrollo integral de sus colaboradores.
- A las instituciones les brindamos una nueva alternativa que les permita administrar técnica y profesionalmente a su personal.
- A la Escuela de Ciencias Psicológicas impulsamos y brindamos material que se puede utilizar como guía u orientación sobre procesos innovadores de la administración de personal.
- Cuando se realiza la capacitación utilizando la Programación Neurolingüística como base, la persona que ha sido capacitada podrá retener con mayor facilidad los conocimientos adquiridos, ya que ayudará a maximizar su probabilidad del desarrollo de su hemisferio izquierdo.
- La Programación Neurolingüística es una herramienta innovadora que favorece el desempeño de los colaboradores y les proporciona un nivel más efectivo en sus labores e incrementen su eficiencia.

BIBLIOGRAFIA

- 1) Alles, Martha Alicia
Dirección estratégica de Recursos Humanos
Primera Edición
Ediciones Granica S.A.
Argentina 2000
Pp. 478
- 2) Chiavenato, Idalberto
Administración de Recursos Humanos
Quinta Edición
Editorial Mc Graw Hill
Colombia 1999
Pp. 699
- 3) Dessler, Gary
Administración de Personal
Octava Edición
Editorial Pearson Educación
México 2001
Pp. 683
- 4) Luria, A.R.
Fundamentos de Neurolingüística
Primera Edición
Editorial de la Universidad de Moscú
España 1960
Pp. 327
- 5) Kanfer, Federick H., Phillips Janne S.
Principios de Aprendizaje en la Terapia del Comportamiento
Primera Edición
Editorial Trillas
México 1980
Pp. 703

- 6) Bandler, R. y Grinder, J.
La Estructura de la Magia
Primera Edición
Editorial Cuatro Vientos
Santiago de Chile 1980
Pp. 502
- 7) Programación Neurolingüística
www.monografias.com/trabajos5/educotecnica/edutecnica.shtml
Una página.
- 8) Programación Neurolingüística
www.monografias.com/trabajos10/neuro/neuro.shtml
Una pagina
- 9) Programación Neurolingüística
www.personal.able.es/.cm.perez/pnl.htm
Una pagina
- 10) Programación Neurolingüística
www.pnlnet.com
Una pagina
- 11) Programación Neurolingüística
www.estrategiaspnl.com/pnl.phtml
Una pagina
- 12) Programación Neurolingüística
www.mantra.com.ar/frame_pnl.html
Una pagina
- 13) Programación Neurolingüística
www.deeptrancenow.com/hipnosis_pnl.htm
Una pagina

ANEXOS

ENTREVISTA

“LA PROGRAMACION NEUROLINGUISTICA COMO HERRAMIENTA PARA LA CAPACITACION DE PERSONAL”

Nombre: _____ . Fecha: _____ .
Fecha de nacimiento: _____ . Edad: _____ .
Lugar donde Labora: _____ .
Profesión: _____ .

1. Que es la Programación Neurolingüística:

2. Para que sirve la Programación Neurolingüística:

3. Que efectos tiene la Programación Neurolingüística
para los trabajadores de una empresa:

4. En que áreas dentro de una organización se puede aplicar la
Programación Neurolingüística:

5. Cual es la función de la capacitación de personal:

6. Que relación hay entre Programación Neurolingüística y la pedagogía:

7. Que beneficios se obtienen de la capacitación de personal:

8. Por que la Programación Neurolingüística ayuda al rendimiento de los colaboradores dentro de una empresa:

9. Que es el aprendizaje:

10. Que conoce sobre el hemisferio izquierdo:

RESUMEN

Por la relevancia que tiene la Psicología del trabajo en nuestro medio se considera pertinente ahondar de forma más elaborada sobre la programación neurolingüística en el desempeño laboral; uno de sus objetivos es explorar cómo transmitimos nuestra representación del mundo a través del lenguaje así como habilidades para el desarrollo de estados de excelencia en comunicación y cambio.

Promover la flexibilidad del comportamiento, el pensamiento estratégico y la comprensión de los procesos mentales, por lo tanto nuestra forma de pensar y de actuar, esto unido a la psicología del trabajo producirá efectos positivos dado que podrá hacer que el colaborador aprenda de una mejor manera los conocimientos impartidos, auxiliados de nuevas didácticas y metodologías de aprendizaje.

La Programación Neurolingüística es la exposición de la experiencia humana subjetiva, cómo organizamos lo que percibimos y cómo revisamos y filtramos el mundo exterior mediante nuestros los sentidos. Explora cómo transmitimos nuestra representación del mundo a través del lenguaje, lo que se considera de suma importancia para el proceso de capacitación de personal.

Esta investigación pretende ser una herramienta para todos los procesos de capacitación dentro de las organizaciones ya que es un instrumento que cada colaborador puede usar para poder desarrollarse.

Al centrarse en comportamientos observables, resultados verificables, la programación neurolingüística facilita al empleado trabajar con los mismos objetivos que tiene la Organización.

La PNL nos hace más conscientes del lenguaje que utilizamos, pues éste afecta la bioquímica de nuestro cuerpo y cuando alguien más me dice cualquier cosa buena o mala, se obtiene como resultado una reacción bioquímica que afecta nuestras actitudes. De manera que las palabras que viajan por las neuronas además de crear un programa, causan una reacción.

La programación neurolingüística propone conocerse y optimizar capacidades para mejorar nuestras relaciones familiares y de trabajo, tener un mejor control de emociones, cambiar conductas, tener un pensamiento más positivo, cuidar de nuestra salud, lograr un diálogo interno más asertivo para que afecte positivamente en nuestras relaciones interpersonales y adquirir un autoconocimiento.