



**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-
PERSONAL**

**EFFECTOS DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA DENTRO DE LOS
SISTEMAS Y SUBSISTEMAS DE RECURSOS HUMANOS PARA LA
APLICABILIDAD Y FUNDAMENTOS EN LA EMPRESA PRIVADA DEL DMQ**

2017 – 2018

**Trabajo de Titulación previo la obtención del título de Tecnólogo en
Administración de Recursos Humanos**

AUTOR: PABLO DANIEL LAGOS QUINTEROS

DIRECTOR: FUEL PEPINOS EDGAR ENRIQUE

Quito, 2018

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 14 de Mayo de 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) LAGOS QUINTEROS PABLO DANIEL de la carrera de ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL cuyo tema de investigación fue: EFECTOS DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA DENTRO DE LOS SISTEMAS Y SUBSISTEMAS DE RECURSOS HUMANOS PARA LA APLICABILIDAD Y FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA PRIVADA una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.



DR. FUEL EDGAR
Tutor del Proyecto



PSIC. JARA PABIÁN
Lector del Proyecto



ING. FRANKLIN CEVALLOS
Director de Escuela



ING. GIOVANNI URBINA
Coordinador de la Unidad de Titulación

CAMPUS 1 - MATRIZ

Av. de la Prensa N45-268 y Logroño
Teléfono: 2255460 / 22699311
E-mail: institutagcordillera.edu.ec
Pág. Web: www.cordillera.edu.ec
Quito - Ecuador

CAMPUS 2 - LOGROÑO

Calle Logroño Oe 2-84 y
Av. de la Prensa (esq.)
Edif. Cordillera
Telfs.: 2430443 / Fax: 2433643

CAMPUS 3 - BRACAMOROS

Bracamoros N15 - 163
y Yacuambi (esq.)
Telf: 2262041

CAMPUS 4 - BRASIL

Av. Brasil N46-45 y
Zamora
Telf.: 2246036

CAMPUS 5 - YACUAMBI

Yacuambi
Osa-36 y
Bracamoros.
Telf: 2249994

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Pablo Daniel Lagos Quinteros**, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, autentica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad



PABLO DANIEL LAGOS QUINTEROS

C.C: 1717766057

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Pablo Daniel Lagos Quinteros, portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 1717766057 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado Efectos de La Programación Neurolingüística dentro de Los Sistemas y Subsistemas de Recursos Humanos para la Aplicabilidad y Fundamentos en la Empresa Privada del DMQ 2017 – 2018



Pablo Daniel Lagos Quinteros

C.C: 171776605-7

Quito, 02/03/2018

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a mi amada esposa Daniela, que supo apoyarme desde el momento en que inicie mis estudios y ha estado a mi lado durante este recorrido para culminar en la presentación de mi proyecto.

A mis incondicionales amigos; Karol, Tamara, Tania, Liliana, Fernanda y Henry, con quienes desde un inicio decidimos cumplir un sueño y hoy con su ayuda y apoyo hemos alcanzado.

Y al Instituto Tecnológico Superior Cordillera por las facilidades y oportunidades brindadas en el transcurso de mis estudios.

DEDICATORIA

A mi amado Pablo, un padre que supo ser un amigo y un guía, que en mí inculcó los deseos de hacer realidad mis sueños; a mi irremplazable madre, Zulema que desde el día que me tuvo en su vientre deseó y luchó por darme lo mejor en mi crecimiento, a mis hermanas Andrea y Alejandra quienes siempre han visto en mí un hermano en quien apoyarse y apoyar.

A mi hija María Paz, para quien quiero ser un ejemplo de lucha constante y uno de los motores de motivación para seguir alcanzando sueños.

A mi esposa Daniela que con cada amanecer caminamos juntos de la mano para cumplir los sueños que nos hemos planteado juntos.

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA | ii |
| LICENCIA DE USO NO COMERCIAL | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DEDICATORIA | v |
| ÍNDICE..... | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | x |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xi |
| RESUMEN EJECUTIVO | xii |
| ABSTRACT | xiii |
| CAPITULO I..... | 1 |
| 1.01 Planteamiento del Problema | 1 |
| 1.02 Formulación del Problema..... | 1 |
| 1.03 Objetivo General..... | 3 |
| Objetivo General | 3 |
| 1.04 Objetivos Específicos | 4 |
| CAPITULO II..... | 5 |
| 2.01. Antecedentes del Estudio | 5 |
| 2.02. Fundamentación Teórica..... | 5 |
| 2.02.01 Fundamentos de la PNL..... | 7 |
| 2.02.02 Características de la Programación Neurolingüística | 11 |
| 2.02.03 ¿Cuál es la utilidad de la PNL? | 12 |
| 2.02.04 Importancia de la PNL en la Empresa | 13 |

| | |
|--|-----------|
| 2.02.05 La PNL se fundamenta en estas dos presuposiciones fundamentales: | 14 |
| 2.03 Fundamentación Conceptual..... | 15 |
| 2.03.01 Planes de Capacitación | 15 |
| 2.03.02 ¿Cómo pensamos según la PNL? Modalidades o Sistemas Representacionales | 16 |
| 2.04 Fundamentación Legal..... | 17 |
| 2.05 Formulación de la Hipótesis | 17 |
| Hipótesis | 18 |
| 2.06 Caracterización de las Variables | 18 |
| 2.06.01 Dependiente | 18 |
| 2.06.02 Independiente | 18 |
| 2.07 Indicadores | 19 |
| CAPÍTULO III | 21 |
| 3.01 Diseño de la Investigación | 21 |
| 3.02 Población y Muestra | 22 |
| 3.03 Operacionalización de Variables | 22 |
| 3.04 Instrumento de Recolección de Datos..... | 23 |
| 3.05 Procedimiento: | 24 |
| CAPÍTULO IV | 25 |
| 4.01 Procesamiento y Análisis de Cuadros Estadísticos..... | 25 |
| 4.02 Tabulación de encuestas | 27 |
| Tabla 1 Pregunta 1 | 27 |
| Tabla 2 Pregunta 2 | 28 |
| Tabla 3 Pregunta 3 | 29 |
| Tabla 4 Pregunta 4 | 30 |

| | |
|---|-----------|
| Tabla 5 Pregunta 5 | 31 |
| Tabla 6 Pregunta 6 | 32 |
| Tabla 7 Pregunta 7 | 33 |
| Tabla 8 Pregunta 8 | 34 |
| Tabla 9 Pregunta 9 | 35 |
| Tabla 10 Pregunta 10 | 36 |
| 4.03 Conclusiones del Análisis Estadístico | 37 |
| 4.04 Respuesta a la Hipótesis..... | 37 |
| CAPÍTULO V | 38 |
| 5.01 Antecedentes | 38 |
| 5.02 Justificación | 39 |
| 5.03 Descripción: Elaboración de un plan de capacitación | 40 |
| 5.03.01 Acciones..... | 40 |
| 5.03.02 Participantes | 40 |
| 5.03.03 Lugar | 40 |
| 5.03.04 Facilitadores | 41 |
| 5.04 Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta..... | 42 |
| 5.04.01 Formulación de la estrategia: | 42 |
| 5.04.02 Definir los objetivos de la capacitación: | 42 |
| 5.04.04 Definir el contenido temático del taller a desarrollar: (Variables) | 43 |
| 5.04.05 Diseñar el sistema de evaluación: | 45 |
| CAPÍTULO VI..... | 46 |
| 6.01 Recursos | 46 |
| 6.01.01 Recursos Humanos..... | 46 |
| 6.01.02 Recursos Tecnológicos: | 46 |

| | |
|----------------------------------|----|
| | ix |
| 6.01.03 Infraestructura: | 47 |
| 6.01.04 Material de apoyo: | 47 |
| 6.02 Presupuesto | 48 |
| Tabla 11 Presupuesto | 48 |
| 6.03 Cronograma | 49 |
| CAPÍTULO VII..... | 51 |
| 7.01 Conclusiones | 51 |
| 7.02 Recomendaciones | 52 |
| Bibliografía..... | 53 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|----------------------------|----|
| Tabla 1 Pregunta 1. | 27 |
| Tabla 2 Pregunta 2. | 28 |
| Tabla 3 Pregunta 3. | 29 |
| Tabla 4 Pregunta 4. | 30 |
| Tabla 5 Pregunta 5. | 31 |
| Tabla 6 Pregunta 6. | 32 |
| Tabla 7 Pregunta 7. | 33 |
| Tabla 8 Pregunta 8. | 34 |
| Tabla 9 Pregunta 9. | 35 |
| Tabla 10 Pregunta 10. | 36 |
| Tabla 11 Presupuesto | 48 |
| Tabla 12 Cronograma | 49 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|-----------------------------|----|
| Figura 1 Pregunta 1 | 27 |
| Figura 2 Pregunta 2 | 28 |
| Figura 3 Pregunta 3 | 29 |
| Figura 4 Pregunta 4 | 30 |
| Figura 5 Pregunta 5 | 31 |
| Figura 6 Pregunta 6 | 32 |
| Figura 7 Pregunta 7 | 33 |
| Figura 8 Pregunta 8 | 34 |
| Figura 9 Pregunta 9 | 35 |
| Figura 10 Pregunta 10 | 36 |

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación, recopila la información referente a las técnicas y herramientas que tiene la Programación Neurolingüística a fin de determinar los efectos de esta dentro de los sistemas y subsistemas del área de Recursos Humanos, conociendo su aplicabilidad para que pueda ser aplicada en las empresas privadas por medio de las áreas de Recursos Humanos. Utilizando la metodología de la investigación y la recolección de datos de distintos documentos pdf, repositorios con las citas respectivas y distintas fuentes de información, se establecieron los respectivos análisis y explicaciones sobre la utilidad de la PNL, las herramientas con las que cuenta, como se relaciona con la conducta de las personas y la manera en que influye para generar cambios. Para la recolección de datos sobre el conocimiento de la PNL, se utiliza como herramienta las encuestas, las mismas que se elaboran con el fin de identificar los grados de conocimiento del tema. Se realizaron en una población de 20 personas vinculadas a empresas privadas y a distintos departamentos de Recursos Humanos, dando una afirmación al desconocimiento en un porcentaje del 60% del total de encuestados en relación a la hipótesis planteada. Con la información obtenida, se procede a realizar la propuesta de un plan de capacitación, con el fin de compensar los vacíos al conocimiento sobre los efectos de la Programación Neurolingüística, estas deberán ser impartidas por facilitadores que sean profesionales en el manejo de la PNL, se evaluarán los resultados y se procederá a aplicar para determinar su influencia en el área del Recursos Humanos.

PALABRAS CLAVES: PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA, APLICABILIDAD, FUNDAMENTOS, EFECTOS, RECURSOS HUMANOS.

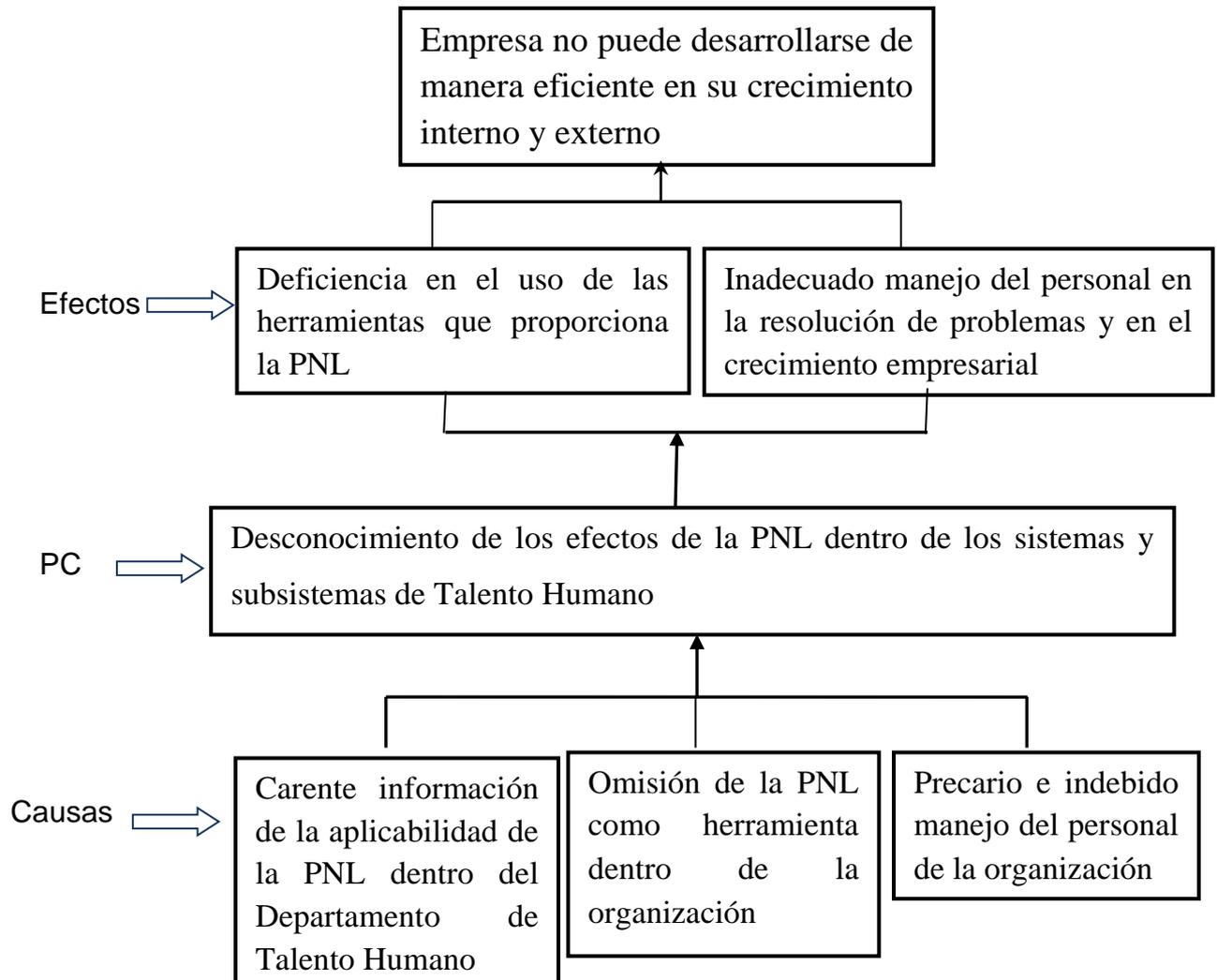
ABSTRACT

The present research project collects the information referring to the techniques and tools that Neurolinguistics Programming has in order to determine the effects of this within the systems and subsystems of the Human Talent area, knowing its applicability so that it can be applied in the private companies through the Human Talent areas. Using the research methodology and the data collection of different pdf documents, repositories with the respective citations and different sources of information, the respective analyzes and explanations were established about the usefulness of NLP, the tools it has, how it relates to the behavior of people and the way in which it influences to generate changes. For the collection of data on the knowledge of NLP, the surveys are used as a tool, the same ones that are elaborated in order to identify the degrees of knowledge of the subject. They were carried out in a population of 20 people linked to private companies and different departments of Human Talent, giving an affirmation to the ignorance in a percentage of 60% of the total number of respondents in relation to the proposed hypothesis. With the information obtained, we proceed to make the proposal of a training plan. In order to compensate the gaps in knowledge about the effects of Neurolinguistics Programming; these should be taught by facilitators who are professionals in the management of NLP, the results will be evaluated and it will be applied to determine its influence in the area of Human Talent.

KEYWORDS: NEUROLINGUISTIC PROGRAMMING, APPLICABILITY, FUNDAMENTALS, EFFECTS, HUMAN TALENT.

CAPITULO I

1.01 Planteamiento del Problema



1.02 Formulación del Problema

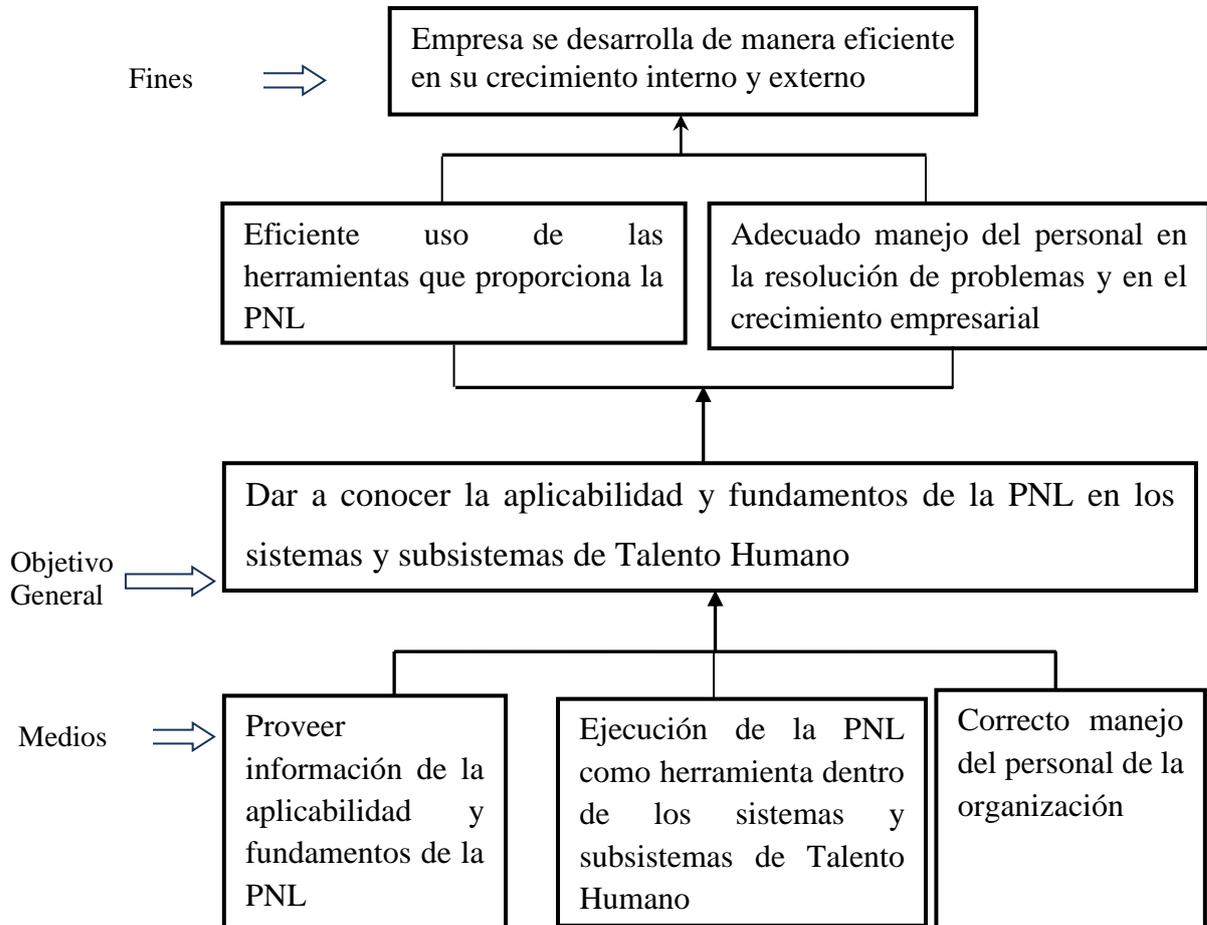
Dentro de la perspectiva del crecimiento empresarial es importante que no se deje de lado a uno de los más importantes integrantes dentro de la empresa que es el personal, por esta razón es necesario que el Área de Recursos Humanos este siempre en constante actualización con las mejores herramientas para el manejo del personal y lograr orientar a este con los deseos de crecimiento de las organizaciones.

Al existir una carencia de información sobre la aplicabilidad de la Programación Neurolingüística en las actividades del área de Recursos Humanos se están perdiendo valiosas herramientas para poder desarrollar de mejor manera las actividades de esta área y así lograr un mayor desarrollo tanto del personal como de la empresa.

Es importante comprender que al existir esta omisión de los beneficios que entrega la Programación Neurolingüística como una herramienta del Área de Recursos Humanos, estamos dejando de lado el lograr un adecuado manejo del personal, no solo en la resolución de conflictos o en el cumplimiento de tareas, sino en conseguir que crezcan a nivel empresarial y personal, pues el colaborador debe interesar a la empresa no solo en su desempeño durante sus horas de trabajo, sino también fuera de estas, pues es una integración importante entre empresa, empleado y familia, el poder alcanzar los objetivos de crecimiento de la organización.

Sin embargo, a pesar de conocer la importancia del colaborador, las empresas y el Área de Recursos Humanos, olvidan el usar más herramientas; a parte de las tradicionales para lograr los mejores resultados en la organización.

1.03 Objetivo General



Objetivo General

Dar a conocer la aplicabilidad y fundamentos de la PNL en los sistemas y subsistemas de Recursos Humanos

La finalidad del presente proyecto es lograr dar a conocer la aplicabilidad y fundamentos de la PNL en los sistemas y subsistemas de Recursos Humanos, dando una opción viable para que esta área disponga de más herramientas útiles para el desarrollo del personal y de la empresa.

Los medios para conseguir este objetivo es el proveer la información sobre la aplicabilidad de la Programación Neurolingüística, ejecutarla como una herramienta dentro de la organización y alcanzar un correcto manejo del personal de la organización.

Los fines que tiene este objetivo es lograr que la empresa se desarrolle de manera eficiente en su crecimiento interno y externo, con esto se podrá evidenciar que la

Programación Neurolingüística puede ser una herramienta de uso constante en el Departamento de Recursos Humanos, y no solo una esporádica charla que no logra profundizar en los cambios que se desean alcanzar.

1.04 Objetivos Específicos

- ✓ Proveer información de la aplicabilidad y fundamentos de la Programación Neurolingüística.
- ✓ Ejecución de la Programación Neurolingüística como herramienta dentro de los sistemas y subsistemas de Recursos Humanos.
- ✓ Correcto manejo del personal de la organización.

CAPITULO II

2.01. Antecedentes del Estudio

La Programación Neurolingüística (PNL), aplicada a la empresa, permite mejorar la capacidad de aprendizaje. De ese modo, no sólo se pueden gestionar cambios sino también iniciarlos, y así dirigir y ejercer el control hacia los intereses profesionales. También contribuye a mejorar la capacidad de elección y ganar influencia en las situaciones que se presentan durante la vida laboral.

Vale mencionar que La Programación Neurolingüística (PNL), es la disciplina cuyo campo de acción es la estructura de la experiencia subjetiva del hombre. Presenta y trabaja con herramientas específicas que pueden aplicarse efectivamente en cualquier interacción humana. Como modelo que es, está libre de contenido, describiendo sin más, cómo algo trabaja y funciona.

Toda conducta humana es ejecutada tras haber sido programada en nuestro cerebro una vez que el sistema neurológico ha combinado adecuadamente los impulsos recibidos por cada uno de los órganos sensoriales implicados. Un estímulo emitido por el órgano sensor (perceptor) correspondiente (vista, oído, gusto, olfato y tacto) es procesado según una manera específica de representaciones internas, y se ejecuta una acción como resultado. (mastermania.com, 2016)

Al ser el personal de la empresa una de las partes más importantes de la estructura dentro de la organización, es primordial el hacer uso de todas las posibles maneras de brindar herramientas que permitan compenetrar de mejor manera la interacción entre la empresa y el colaborador. Dentro de este escenario la PNL permite conocer, entender y compaginar de mejor manera la relación de empresa y colaborador y además nos permite avanzar hacia nuevas opciones dentro del desarrollo empresarial.

2.02. Fundamentación Teórica

La PNL o Programación Neurolingüística fue elaborada a partir de un modelo construido mediante la observación de personas excepcionales. “Modelar” es lo mismo

que haces cuando bajas un programa a tu computadora y lo ejecutas. En los orígenes de la PNL, sus creadores (Richard Bandler y John Grinder) “bajaron el programa” (modelaron) a personas excepcionales, incluidos grandes terapeutas de su época (como Milton Erickson, conocido como el padre del hipnosis), ejecutaron el programa en sus propias “computadoras” (cerebros) y con ello obtenían los mismos resultados asombrosos que aquellos que tenían el “programa” original, de forma que si Tú aprendes dicho programa puedes también generar los mismos resultados que los sujetos originales. (Astorga, 2017)

Así nació la PNL, pero con el tiempo fue expandiendo sus posibilidades. Ahora no solamente enseña el modelo original basado en los terapeutas exitosos de la época de los 70s, como Virginia Satir, Fritz Perls y Milton Erickson, entre otros, sino que también entrega las herramientas necesarias para modelar la excelencia de otras personas y así obtener los resultados que deseas en tu vida e incluso, si eres lo suficientemente hábil, puedes mejorar el modelo original. Te sugiero que busques y leas el libro de Antony Robbins llamado: Poder Sin Límites. En él encontrarás un modelo comprobado para el éxito y desarrollo personal, este libro es un verdadero Coaching con PNL. (Astorga, 2017)

Las modalidades de la PNL o sistemas representacionales de la PNL son las distintas formas en que los seres humanos pensamos. La comprensión de este conocimiento posibilita que seamos capaces de modificar la forma de pensar y, por lo tanto, tenemos la capacidad de conseguir cualquier resultado u objetivo que deseemos, esto es gracias a la reprogramación de nuestra propia mente a voluntad. (Sofía, 2010)

Neuro: Implica que el ser humano utiliza el sistema nervioso para pensar, es decir, a groso modo, el cerebro. El sistema nervioso es un conjunto de distintos cables llamados neuronas conectados entre sí en uniones llamadas sinapsis. A través de determinadas técnicas de PNL es posible establecer nuevas conexiones neuronales con lo que se obtienen resultados asombrosos y muchas veces inmediatos. En la vida cotidiana cada vez que aprendemos algo, estamos estableciendo nuevas conexiones entre neuronas, es decir, nuevas sinapsis. Así también, como aprendiste un mal hábito, puedes también reaprender dejar este mal hábito, como, por ejemplo, el hábito de la postergación, de la

mediocridad, de hacer sólo lo “suficiente” y otros hábitos como fumar, comer en exceso, etc.

Lingüística: La PNL utiliza el lenguaje como herramienta para el cambio, con un énfasis especial en el lenguaje corporal. La PNL llama fisiología a parte importante de este lenguaje corporal (respiración, postura, etc). En palabras sencillas, en el contexto de la PNL un sinónimo de fisiología es la palabra corporalidad. También se incluye el movimiento de los ojos en lo que la PNL llama accesos oculares o claves de accesos oculares. La técnica de Rapport con PNL también se realiza gracias a casi exclusivamente el lenguaje corporal de nuestro interlocutor y el propio. También es importante considerar que este lenguaje es en dos direcciones, según Tony Robbins es la comunicación con nosotros mismos lo que determina la calidad de nuestra propia vida, las emociones y la felicidad. El lenguaje hacia lo externo es importante también, pero la PNL pone un énfasis especial hacia la calidad de cómo te comunicas contigo mismo(a). La comunicación con nosotros mismos es mediante los sistemas representacionales. (Cudicio, 2012)

Tomando en cuenta los beneficios antes señalados que tiene la Programación Neurolingüística, la facilidad con la que nos permite crear o cambiar las conductas de las personas, así como mejorar muchas veces el estilo de vida, se decidió considerarla como una herramienta pilar dentro del área de Recursos Humanos, esto debido a que el principal objetivo de este es brindar soluciones a las empresas en relación a los colaboradores pero también brindar un ambiente adecuado para que estos se desarrollen.

Es importante hacer uso de aquellas herramientas que nos facilitan el trabajo con los colaboradores, pues cada uno en su individualidad es importante, pero a la vez son necesarios para poder llevar los trabajos en equipo de la empresa, en donde la conducta juega un papel fundamental, es en este aspecto en donde la PNL se convierte en una herramienta pues pasa de ser un tema de capacitación esporádica a un pilar de uso constante para el beneficio de la organización.

2.02.01 Fundamentos de la PNL

Todos conocemos a Alfred Korzybski a través de la cita que hicieron de él Bandler y Grinder, "el mapa no es el territorio". Pero pocos PNListas saben que en la obra y el

pensamiento de Korzybski están los fundamentos mismos de la PNL. En su obra escrita en 1933 "Science and Sanity" habla ya del concepto "aprendizaje neurolingüístico", "reacciones neurolingüísticas" o "efectos neurolingüísticos". Vamos a analizar su obra con más detenimiento.

Bandler y Grinder acotaron la cita de Korzybski, pero su pensamiento es mucho más amplio. La cita completa, extraída del prólogo de la reedición de 1941, dice así: "Un mapa no es el territorio que representa, pero, de ser correcto, tiene una estructura similar al territorio, razón por la cual resulta útil. Si el mapa pudiera ser idealmente correcto, incluiría (en escala reducida) el mapa del mapa. Si reflexionamos acerca de nuestros lenguajes, encontramos que, en el mejor de los casos, deben ser considerados tan sólo como mapas.

Una palabra no es el objeto que representa; los lenguajes también exhiben esta peculiar capacidad de reflejarse a sí mismos: podemos analizar lenguajes por medios lingüísticos. El "lenguaje de mapa" anticuado, necesariamente, debe llevarnos a desastres semánticos, al imponer y reflejar su estructura antinatural... Siendo las palabras y los objetos que representan dos cosas distintas, la estructura, y solamente la estructura, se convierte en el único vínculo entre los procesos verbales y los datos empíricos. Las palabras no son las cosas de las que hablamos... Si las palabras no son cosas, ni los mapas el territorio mismo, entonces, obviamente, el único vínculo posible entre el mundo objetivo y el mundo lingüístico debe hallarse en la estructura, y solamente en la estructura. La única utilidad de un mapa o lenguaje depende de la similitud entre los mundos empíricos y los mapas-lenguajes. El hecho que todo lenguaje tiene alguna estructura... lleva a que inconscientemente leamos en el mundo la estructura del lenguaje que usamos..." (Science and Sanity, páginas 58-60). (traducción de Rafael Sábat)

A través de 900 páginas, Korzybski habla de la naturaleza neurolingüística del ser humano y de cómo procesamos la información. Dice que los seres humanos tenemos un estilo de vida semántico, somos criaturas semánticas a través del sistema nervioso, hacemos abstracciones a partir del territorio del mundo en el que nos desenvolvemos. Afirma que vivimos por medio de símbolos (palabras, imágenes, sonidos, sensaciones, ideas...), más que a través de nuestro contacto con la realidad. Nos es más fácil vivir por

medio de símbolos que tratar de distinguir entre símbolos y la realidad, entre el mapa y el territorio. Confundimos el mapa y el territorio.

Como somos seres semánticos, creamos inevitablemente símbolos. Y de forma inevitable respondemos a nuestro mundo en términos de mapas, no de la realidad. Cuando sucede esto, Korzybski dice que confundimos el mapa (nuestros símbolos lingüísticos), con el territorio.

Identificamos dos cosas que existen en niveles lógicos diferentes. Bandler y Grinder describen esta dinámica cuando dicen que no es del mundo del que nosotros tratamos, sino de nuestros mapas del mundo, nuestro modelo del mundo. Podemos hacer esto, de hecho, cuando describimos lo que vemos (lo que percibimos), pero no vemos el territorio del que se trata. Preferimos ver los conceptos (mapas) superpuestos al territorio (por ejemplo, como ocurre en la estructura de las alucinaciones o de la hipnosis). Pero, por supuesto, cuando hacemos esto, nos ponemos en peligro, ya que hacemos un pobre ajuste del mundo si somos conscientes del mundo como algo filtrado del mapa, y no del mundo tal como éste es. Y esto, como dice Korzybski, nos convierte en personas insanas y, si no lo corregimos, en personas dementes.

El trabajo de Korzybski sobre las reacciones lingüísticas o semánticas supone el inicio de posteriores trabajos sobre cómo funciona el metamodelo y el cambio de significados. Así, Korzybski dice que siempre que una persona tiene una respuesta emocional fuerte que no es sobre algo relacionado con el estado presente, quiere decir que tiene una respuesta semántica, condicionada por su significado.

Esa persona tiene una respuesta semántica en su cuerpo, ya que son las palabras las que ponen en marcha su sistema nervioso, no los estímulos externos actuales. La perturbación nerviosa es consecuencia de los significados que atribuyó a su pensamiento.

Korzybski explica cómo la semántica afecta directamente a nuestro sistema nervioso. Pensamos en palabras y formas de lenguaje en el interior de nuestro cerebro. Este sistema sensorial para procesar información y crear representaciones internas comprende también la composición de nuestro sistema nervioso (con nuestro córtex visual, córtex auditivo, etc.). Esto afecta como consecuencia a nuestro cuerpo y al resto

de nuestra fisiología (la conexión mente-cuerpo). Este nuevo factor semántico en nuestro sistema nervioso es un distintivo humano que no existe en los animales.

Los seres humanos estamos semánticamente condicionados. Desde que no usamos palabras como señales (como hacen los animales), sino como símbolos completos, nuestros símbolos nos permiten procesar información a través de meta-niveles (podemos siempre generar palabras para describir cualquier cosa que nos ocurra, pero podemos también generar palabras sobre esas palabras).

Tenemos una capacidad ilimitada para funcionar en múltiples niveles de comunicación.

Esto quiere decir que podemos vivir en distintos niveles de abstracción, pero que si no tenemos cuidado podemos confundirnos en estos niveles de abstracción. Nuestros símbolos nos afectan en la medida en que crean uno de los aspectos más significativos de nuestro entorno, pueden inducirnos varios estados psicofisiológicos relacionados con nuestras representaciones internas, no con las externas. Con tal de que nuestras reacciones semánticas sean simplemente eso, reacciones, son automáticas, inmediatas e inconscientes. Es nuestra programación humana que nos maneja y que nos deja, aparentemente, sin opciones. Cuando somos conscientes de la abstracción, desarrollamos contestaciones semánticas. Es decir, podemos alterar conscientemente los significados (por ejemplo, nuestra semántica) y de este modo generar nuevas respuestas.

Todo lo anterior explica nuestra necesidad de aprender y programar (o reprogramar) de forma neurolingüística. Siempre que alguien opere dentro de su entorno lingüístico sin conocimiento de sus propios hábitos lingüísticos (diálogo interno, representaciones internas) y su influencia estructural sobre sí mismo, le será fácil desarrollar todo tipo de desequilibrios.

Para los seres humanos el lenguaje representa nuestra más alta función neurológica. Korzybski dice que para nosotros el lenguaje es una función psicofisiológica fundamental. Puesto que todo el lenguaje tiene estructura, todo el idioma involucra reacciones semánticas interconectadas automáticamente.

Casi todos los logros humanos descansan en nuestro uso de símbolos, es decir, en nuestra habilidad para comunicar de forma clara y exacta. Tenemos un modo de vida puramente semántico y simbólico del que no podemos escapar. Recíprocamente, los

animales no tienen doctrinas, creencias, en el significado que le damos a estas palabras. Las doctrinas no forman parte de su entorno. Pero sí forman parte del nuestro y como las condiciones semánticas forman parte de nuestro entorno más vital, si son engañosas podemos desajustarnos y caer en procesos llenos de desequilibrio. Nuestro sistema nervioso realiza abstracciones, resúmenes, integra en niveles y órdenes diferentes y el resultado de un estímulo, en consecuencia, no es el estímulo en sí mismo.

En resumen, Alfred Korzybski plantea en su obra que como seres semánticos que somos, todos nosotros construimos nuestro mundo por medio del significado de las palabras y frases que utilizamos, pudiendo reconocer y ser conscientes de que cualquier cosa que decimos no es esa cosa, pero que cuando estamos en el nivel verbal podemos también salvarnos de las reacciones semánticas que conlleva identificar el mapa con el territorio. De esta forma, el mundo que creamos nosotros mismos para vivir puede ser uno que nos abra posibilidades de funcionamiento y de experiencias en lugar de uno que nos llene de limitaciones. Todo está en el nivel verbal. (Ros, 2000)

2.02.02 Características de la Programación Neurolingüística

La PNL es una escuela pragmática del pensamiento, con herramientas para desarrollar un pensamiento estratégico y sistemático. Mejora las carencias y principios básicos de lo que son los seres humanos y para flexibilizar conductas que permitan alcanzar con eficiencia las metas propuestas.

Por lo anteriormente señalado, según Zambrano (1997) se puede caracterizar la PNL:

- a) La PNL tiene la habilidad de ayudar al ser humano a crecer, trayendo como resultado una mejor calidad de vida.
- b) Presenta un enfoque práctico y potente para lograr cambios personales debido a que posee una serie de técnicas que se asocian entre sí para lograr una conducta que se quiere adquirir.
- c) Se concibe como una poderosa herramienta de comunicación, influencia y persuasión, puesto que, a través del proceso de comunicación se puede dirigir el cerebro para lograr resultados óptimos.

- d) Es esencialmente un modelado. Los especialistas que desarrollaron la PNL estudiaron a quienes hacían las cosas de manera excelente, encontraron cuál era su fórmula y proporcionaron los medios para repetir la experiencia.
- e) La PNL es una actitud. La actitud de " voy a lograrlo" con unas enormes ganas indetenibles.
- f) Va más allá de un simple conjunto de herramientas. Se origina a partir de la Lingüística, la Terapia Gestalt, la Semántica General, Análisis Transaccional, Dominio Corporal, Cognitivo y Emocional. (Zambrano, 1997)

2.02.03 ¿Cuál es la utilidad de la PNL?

El mundo es tan rico, que para darle sentido tenemos que simplificarlo. Esto lo hacemos a través del filtro de nuestros sentidos, lenguaje, experiencia anterior, creencias suposiciones... Y lo que en un tiempo nos ha servido para organizar nuestra experiencia del mundo, en otro momento puede limitarnos y crearnos un problema. Y no es que no haya soluciones, sino que no están presentes en esa limitada visión de la realidad. Se asemeja a un mapa, ya que nos sirve para guiarnos, pero no es la realidad.

La PNL nos ayuda a ampliar nuestro mapa, buscando los recursos que ya poseemos. Podemos considerar la PNL como el SOFTWARE DEL CEREBRO HUMANO, esta técnica describe cómo la mente trabaja y se estructura, cómo las personas piensan, aprenden, se motivan, interactúan, se comunican, evolucionan y cambian.

Mediante el estudio detallado de la comunicación, verbal o no verbal, la PNL se transforma en un excelente medio de autoconocimiento y evolución personal.

La PNL permite resolver algunas limitaciones, como fobias, miedos y situaciones similares en pocas sesiones de trabajo. Resultados que se pueden obtener, entre otros:

- ✓ Se afirma la confianza personal.
- ✓ Mejora la comunicación.
- ✓ Cada persona encuentra recursos desaprovechados.
- ✓ Aumenta considerablemente la creatividad.
- ✓ Mejora la salud.

- ✓ Cambio en el sistema de creencias, en especial las negativas.
- ✓ Ayuda a vivir más en el AQUI Y AHORA (Castro, 2017)

2.02.04 Importancia de la PNL en la Empresa

- ✓ Aumenta el positivismo y la creatividad a la hora de realizar cualquier actividad.
- ✓ Mejora la comunicación y el compañerismo entre las diferentes áreas de la empresa.
- ✓ Mejora las negociaciones con clientes y proveedores.

Canales de Comunicación

El modelo que cada persona tiene del mundo es una representación mental que depende de su experiencia, vivencias, cultura, fisiología, etc. Al expresarnos lo hacemos por medio de diversos canales. Los estudiosos de la comunicación los han investigado, por medio de canales comparativos entre varias culturas con leguas y costumbres diferentes los cuales han demostrado que la comunicación humana no solo es legua y costumbre, sino que hay una esencia intrínseca que le identifica como unidad, esa esencia son los diferentes canales que usamos para manifestar nuestras ideas acerca del mundo.

Podemos citar los siguientes:

- ✓ Verbal: La manera como hablamos los predicados que usamos, los refranes, la forma estructural del lenguaje.
- ✓ Gestual: La expresión del cuerpo, la postura, los ademanes, toda la manifestación que nuestro cuerpo muestra.
- ✓ Manera de ocupar el espacio: Las distancias o proximidades que establecemos con las personas.
- ✓ Colores: La vibración de cada color indica cómo se siente las personas.
- ✓ Sonidos: La música lo que ponemos en las palabras, los tonos que usamos, a veces denotan más que las palabras mismas.

- ✓ Trastornos Orgánicos: Ellos nos protegen de muchas cosas, por ello, estudiándolos, podemos identificar las necesidades y esos trastornos pueden ser cambiados por alternativas sanas.
- ✓ Lenguaje Osteomuscular: Todo está escrito en el cuerpo, la profesión, las preferencias, los argumentos corporales dicen de nuestros actos.
- ✓ Escritura y Dibujo: Cada persona tiene una firma, una manera peculiar de expresarse por medio de la grafía.
- ✓ Aromas: Cada ser tiene un olor característico, que atrae o repele a otro, la química corporal comunica.
- ✓ Sueños: Proceso del hemisferio derecho, cada ser tiene un mundo insondable en experiencia onírica, aprender a descifrarlo ayuda a conocerse.
- ✓ Símbolos: Emblemas logotipo, escudos, bandera se asocian a una fuerte carga significativa que identifica a culturas, razas, religiones, países.
- ✓ Células: La estructura del ADN de cada persona es la marca de vida que tiene en su interior, cada célula tiene además una memoria particular que comparte con un grupo determinado de otras células presentes en otras personas con características similares, los encuentros y flechazos se explican por esta afinidad celular.
- ✓ Energía: Cada ser tiene un campo magnético diferente producto de su único patrón celular.

2.02.05 La PNL se fundamenta en estas dos presuposiciones fundamentales:

1. Mapa no es igual a territorio. En tanto que los seres humanos, nunca podremos aprender la realidad. Tan sólo somos capaces de conocer nuestras percepciones de la propia realidad. Así, experimentamos y reaccionamos ante el mundo que nos rodea, principalmente mediante nuestros sistemas de representación sensorial. De hecho, no es la realidad, sino nuestros mapas (interpretaciones) de la realidad los que determinan la conducta y los que le dan significado al comportamiento. Por ende, no es la realidad en sí la que nos limita o nos faculta, sino más bien nuestro mapa de la realidad.

2. Mente y vida son procesos sistémicos. Todos los procesos que ocurren al interior de un ser humano y entre los seres humanos y su entorno son de naturaleza sistémica.

Tanto nuestros cuerpos, nuestras sociedades, así como nuestras visiones del mundo y de la realidad conforman una ecología de complejos sistemas y subsistemas que se hallan en continua interacción y que se influyen entre sí. Nunca es posible aislar totalmente una parte del todo. Tales sistemas responden a ciertos principios de ‘auto-organización’ y de manera natural tienden hacia los estados óptimos de equilibrio u homeóstasis.

Todos los modelos y técnicas de la PNL se basan en la combinación de estos dos principios. Mediante el sistema de adquisición de convicciones de la PNL no se pretende que el ser humano conozca objetivamente la realidad. La sabiduría, la ética y la ecología mental no derivan de la obtención de un mapa ‘correcto’ de la realidad, toda vez que el ser humano no es capaz de ello. En vez de esto, la meta es crearse el mapa más rico posible que a la vez respete la naturaleza sistémica, ecología y entorno propios.

Las personas que se muestran más capaces de lograrlo son aquellas que poseen un mapa del mundo que les permite percibir el número más grande de opciones y perspectivas. La PNL es un medio para enriquecer las opciones que se tienen y para ponerlas al alcance de uno dentro del entorno de cada quien. La excelencia y superación personal se obtienen al poseer varias opciones. La sabiduría, al través de múltiples perspectivas. (Dilts, Zepeda, & Delosier, 2012)

2.03 Fundamentación Conceptual

2.03.01 Planes de Capacitación

Este proceso de coaching incluye el cambio remediativo y generativo. Son sesiones de una a dos horas donde se trabaja por resultados y no por tiempo, es decir, se termina al alcanzar el objetivo que se planteó al inicio de la sesión.

Dentro del coaching remediativo se pueden trabajar situaciones tales como fobias, ataques de ansiedad, alergias, duelos, depresiones, intentos de suicidio, abusos, problemas de autoestima, sexuales, de carácter, compulsiones y demás.

Dentro del coaching generativo se trabajan temas tales como sentido y proyectos de vida, delimitación de objetivo, adquisición de habilidades, nuevas competencias, creatividad y todo lo relacionado al desarrollo personal; la premisa es hacer algo mejor de lo que ya se hace o aprender hacerlo bien.

También incluimos el área de la psicoimmunología, donde se trabaja en temas como manejo del peso corporal y estética corporal, alergias, trastornos del sistema inmunitario, enfermedades psicosomáticas y lo que está relacionado al manejo y control del dolor agudo y crónico, y se aplica también como acompañamiento de los tratamientos médicos tradicionales.

Finalmente abordamos también el tema de educación, donde contamos con técnicas de aprendizaje, lectura rápida, estimulación temprana, memorización y comprensión, resolución de problemas y abordaje de los trastornos de aprendizaje. También contamos con técnicas de enseñanza, oratoria, manejo de grupos grandes y pequeños, manejo escénico y demás. (Álvarez, 2015)

2.03.02 ¿Cómo pensamos según la PNL? Modalidades o Sistemas Representacionales

La PNL propone que los seres humanos pensamos a través de tres modalidades que son: Visual, Auditivo y Kinestésico. En conjunto, estas tres modalidades se denominan como sistemas representacionales de la PNL. (Astorga, 2017)

- 1) Visual:
 - a) Postura algo rígida.
 - b) Movimientos hacia arriba
 - c) Respiración superficial y rápida.
 - d) Voz aguda, ritmo rápido, entrecortado
 - e) Palabras visuales (ve, mira, observa)
- 2) Auditivo
 - a) Postura distendida
 - b) Posición de escucha telefónica
 - c) Respiración bastante amplia
 - d) Voz bien timbrada, ritmo mediano
 - e) Palabras auditivas (oye, escucha)
- 3) Kinestésico
 - a) Postura muy distendida
 - b) Movimientos que miman las palabras

- c) Respiración profunda y amplia
- d) Voz grave, ritmo lento con muchas pausas
- e) Referencia a las sensaciones en la elección de palabras (siente, atiende, huele, saborea)

Esta investigación busca, por lo tanto, el dar a conocer todos los beneficios de la Programación Neurolingüística, comprendiendo como sus efectos son aplicados a cada individuo y a la vez lograr el beneficio para la empresa. Teniendo en cuenta la capacidad de esta herramienta de poder adaptarse a todos, ya que se basa en las conductas y como el individuo reacciona con su entorno.

Por ello es importante el conocer todos los aspectos y beneficios de la Programación Neurolingüística y como esta se aplica en distintas áreas de una organización y en diferentes circunstancias del trabajo diario de los colaboradores de la organización, compaginando estos conocimientos con los sistemas y subsistemas del área de Recursos Humanos.

2.04 Fundamentación Legal

Este proyecto está sustentado en el Art. 326 numeral 5 de la Constitución del Ecuador que establece “*Toda persona tendrá el derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar*” en concordancia con el Art. 11 numeral 2 del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo,

Y adicionalmente con Normas Comunitarias Andinas, Convenios Internacionales de OIT, Código del Trabajo, Acuerdos Ministeriales.

Con la Litis anteriormente expuesta debo manifestar que argumento y sustento legalmente la intencionalidad de este proyecto, ya que por ser un medio que intervengan profesionales tanto Psicólogos, Recursos Humanos, Abogados, se fundamente básicamente en la prevención de transgredir los derechos del trabajador y entorno.

2.05 Formulación de la Hipótesis

Con este proyecto se busca establecer el conocimiento sobre los efectos de la Programación Neurolingüística para implementarla como parte de los sistemas y

subsistemas de Recursos Humanos, de esta manera dar a conocer la aplicabilidad y fundamentos en la empresa privada.

Los colaboradores son el eje motor de los cambios que se dan en la empresa, es en ellos en donde inician los procesos de mejora y crecimiento continuo empresarial, pero lograr este cambio implica que el Área de Recursos Humanos tenga todas las herramientas necesarias para lograr estos cambios tan necesarios y fundamentales en las empresas.

Tomando en cuenta estas premisas esta investigación tiene como objetivo hacer uso de la PNL, teniendo en cuenta al colaborador de la empresa como el eje de los cambios positivos en la misma y al Área de Recursos Humanos como el medio de comunicación, es necesario que este último pueda hacer uso de los recursos necesarios de impacto positivo para obtener los resultados deseados.

Esta investigación tiene una relevancia de tipo social, por proponer estrategias de programación neurolingüística para que el colaborador de la empresa se actualice y profundice sus conocimientos para un mejor desempeño en el campo laboral y dentro de la sociedad. Este proyecto tiene como finalidad dar cumplimiento con el Objetivo 9 del Plan Nacional del Buen Vivir que manifiesta “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas, diagnóstico, políticas y lineamientos estratégicos y metas.”

Hipótesis

La Programación Neurolingüística y sus efectos influyen en los sistemas y subsistemas del Área de Recursos Humanos.

2.06 Caracterización de las Variables

2.06.01 Dependiente

Sistemas y Subsistemas del Área de Recursos Humanos.

2.06.02 Independiente

La Programación Neurolingüística y sus efectos.

2.07 Indicadores

En el presente proyecto investigación se sustentará por medio de la información obtenida a través de encuestas y entrevistas relacionadas con todos los antecedentes de aplicabilidad de algunos casos que se analizan dentro de la organización.

- a) La PNL tiene la habilidad de ayudar al ser humano a crecer, trayendo como resultado una mejor calidad de vida.
 - b) Presenta un enfoque práctico y potente para lograr cambios personales debido a que posee una serie de técnicas que se asocian entre sí para lograr una conducta que se quiere adquirir.
 - c) Se concibe como una poderosa herramienta de comunicación, influencia y persuasión, puesto que, a través del proceso de comunicación se puede dirigir el cerebro para lograr resultados óptimos.
 - d) Es esencialmente un modelado. Los especialistas que desarrollaron la PNL estudiaron a quienes hacían las cosas de manera excelente, encontraron cuál era su fórmula y proporcionaron los medios para repetir la experiencia.
 - e) La PNL es una actitud. La actitud de " voy a lograrlo" con unas enormes ganas indetenibles.
 - f) Va más allá de un simple conjunto de herramientas. Se origina a partir de la Lingüística, la Terapia Gestalt, la Semántica General, Análisis Transaccional, Dominio Corporal, Cognitivo y Emocional. (Zambrano, 1997)
- 1) Visual:
 - a) Postura algo rígida.
 - b) Movimientos hacia arriba
 - c) Respiración superficial y rápida.
 - d) Voz aguda, ritmo rápido, entrecortado
 - e) Palabras visuales (ve, mira, observa)
 - 2) Auditivo
 - a) Postura distendida
 - b) Posición de escucha telefónica

- c) Respiración bastante amplia
 - d) Voz bien timbrada, ritmo mediano
 - e) Palabras auditivas (oye, escucha)
- 3) Kinestésico
- a) Postura muy distendida
 - b) Movimientos que miman las palabras
 - c) Respiración profunda y amplia
 - d) Voz grave, ritmo lento con muchas pausas
 - e) Referencia a las sensaciones en la elección de palabras (siente, atiende, huele, saborea)

CAPÍTULO III

3.01 Diseño de la Investigación

La investigación planteada “La Programación Neurolingüística y sus efectos en los sistemas y subsistemas del Área de Recursos Humanos en la Empresa Privada” responde a los propósitos de una investigación no experimental transversal puesto que “se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (Gomez, 2006)

La investigación es un proyecto factible puesto que se investigará las estrategias de la Programación Neurolingüística respondiendo a una necesidad detectada en las empresas privadas, quienes requieren de nuevas técnicas que les permitan mejorar en el área de Recursos Humanos y su relación y comunicación con los empleados y la empresa para la optimización del alcance de los objetivos empresariales.

El presente proyecto tiene apoyo tanto en una investigación de tipo documental como en una investigación de campo. Una Investigación Documental puesto que se obtuvo los elementos teóricos de la PNL, la aplicabilidad de esta como el uso de sus efectos en las personas, las herramientas que usa la PNL para influir en las conductas de las personas, entre otras; todo esto a través de una investigación documental, utilizando como apoyo fuentes bibliográficas que incluyen textos, tesis de grado y artículos relacionados al tema. Todo esto con la finalidad de sustentar teóricamente el objetivo final, es decir, Dar a conocer la aplicabilidad y fundamentos de la PNL en los sistemas y subsistemas de Recursos Humanos.

Asimismo, se trata de una Investigación de Campo, la cual, “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna.” (Arias, El Proyecto de Investigación, 1999), puesto que el análisis está basado en datos originales que fueron recolectados directamente de la realidad objeto de estudio mediante la información brindada por los profesionales en su ambiente de trabajo, para posteriormente analizar e interpretar dichos resultados.

3.02 Población y Muestra

La población es “... el conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación” (Arias, 1999, pág. 17)

Asimismo, Sabino señala que la muestra “... es una parte de ese todo que llamamos universo y que sirve para representarlo” (Sabino, 1992, pág. 122).

La población objeto de estudio del presente trabajo de grado es el área de Recursos Humanos y el personal de una Empresa Privada, ubicada en la ciudad de Quito.

La selección de la muestra se realizó mediante un muestreo no probabilístico por cuotas, el cual, Arias indica que “...se basa en la escogencia de los elementos en función de la población, de modo tal que se conformen grupos de cuotas correspondientes con cada característica.” (Arias, 1999, pág. 24). Por consiguiente, para efectos de esta investigación se tomó como muestra al área de Recursos Humanos y al personal de la empresa antes mencionada.

La población del área de Recursos Humanos que actualmente conforman el área son 2 empleados que están directamente relacionados con todas las áreas de la empresa. Asimismo, la población de empleados de la empresa son 20 personas que incluyen a las gerencias, supervisiones y personal de las demás áreas y cargos de la misma.

3.03 Operacionalización de Variables

Programación neurolingüística: Es un macro sistema del funcionamiento de la mente integrado por la habilidad de organizar nuestra comunicación y sistema neurológico para obtener metas u objetivos específicos deseados, el sistema nervioso a través del cual la experiencia es recibida y el sistema de comunicación del lenguaje verbal y no verbal.

Dimensiones:

1. Metaprogramas de percepción de la información.
2. Metaprogramas de tratamiento de la información.
3. Metaprogramas de actitud ante una situación.

Definición operacional de cada dimensión:

Metaprogramas de percepción de la información:

Es el conjunto de procesos mentales referidos a la selección que lleva a cabo el ser humano de la primera información que recibe procedente del exterior.

Indicadores:

- ✓ Selección Primaria.
- ✓ Encuadre.
- ✓ Sistema representativo VACO (Visual, Auditivo, Cinestésico, Olfativo – Gustativo).
- ✓ Orientación hacia lo que hay o hacia lo que falta.

Metaprogramas de tratamiento de la información:

Es el conjunto de procesos mentales referidos al procedimiento que lleva a cabo el ser humano con la información que se recibió en un momento determinado del exterior.

Indicadores:

- ✓ Representaciones sensoriales internas VACO.
- ✓ Cuadro de referencia Interno o externo.
- ✓ Marco temporal.
- ✓ Motivación: “acercarse a” o “alejarse de”.

Metaprogramas de actitud ante una situación:

Es el conjunto de procesos mentales referidos al modo en que el ser humano procede con la información.

Indicadores:

- ✓ Asociado o disociado.
- ✓ Comparaciones: semejanzas o diferencias.
- ✓ Actitud: proactiva, colaboradora, reactiva, pasiva o negativa.
- ✓ Grado de flexibilidad en el proceso.

3.04 Instrumento de Recolección de Datos.

Se empleó como instrumento de recolección de datos para esta investigación, la encuesta en la modalidad de cuestionario, en la cual la información se obtiene a través

de una serie de preguntas cerradas, que facilitan el posterior registro y tabulación de los datos obtenidos y por ende el análisis de resultados.

El objetivo del cuestionario fue recolectar información a fin de determinar el conocimiento sobre los efectos de la Programación Neurolingüística en los Sistemas y Subsistemas de Recursos Humanos.

3.05 Procedimiento:

El primer paso para la elaboración de este trabajo fue la revisión bibliográfica por parte del investigador, de contenido relacionado con Programación Neurolingüística y sus herramientas. Posteriormente, se evaluó el tipo de instrumento a utilizar para la recolección de los datos necesarios en el desarrollo de la investigación, decidiendo utilizar las encuestas de modalidad cuestionario mencionadas anteriormente, puesto que el contenido a obtener a través de las mismas cumplía con las características de lo buscado por el investigador.

Se realizó la encuesta al personal del área de Recursos Humanos y al personal de toda la empresa a fin de obtener la información requerida sobre los conocimientos de los fundamentos y aplicabilidad de la PNL.

Seguidamente, se procedió a tabular los resultados de la encuesta con base en los indicadores de la investigación, y a realizar el análisis de los mismos, identificando así el conocimiento que tiene el personal de la empresa sobre la PNL.

CAPÍTULO IV

4.01 Procesamiento y Análisis de Cuadros Estadísticos

Encuesta realizada a la población externa para conocimiento del tema.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA.

Edad: 18-26 26-55

Género: Homb Mujer

El objetivo de esta encuesta es verificar el conocimiento que tienen sobre la aplicabilidad y usos de la PNL

Marque con una X la respuesta que crea usted conveniente

1.- ¿Conoce usted que son las técnicas de PNL (Programación Neurolingüística)?

SI NO NO RESPONDE

2.- ¿Sabe usted de la aplicabilidad de la PNL (Programación Neurolingüística)?

SI NO NO RESPONDE

3.- ¿Le parece importante conocer sobre la PNL?

SI NO NO RESPONDE

4.- ¿Cree que la PNL puede ser usada todos los días?

SI NO NO RESPONDE

5.- ¿Ha participado de alguna capacitación o taller sobre PNL?

SI NO NO RESPONDE

6.- ¿Estaría usted dispuesto a asistir a talleres o conferencias sobre PNL?

SI NO NO RESPONDE

7.- ¿Cree que los conocimientos sobre las técnicas de la PNL son útiles al departamento de Recursos Humanos?

SI NO NO RESPONDE

8.- ¿Considera que la PNL puede aportar beneficios para una empresa y el colaborador de las misma?

SI NO NO RESPONDE

9.- ¿Usted usaría las técnicas de PNL para el manejo del personal?

SI NO NO RESPONDE

10.- ¿Considera usted que la PNL puede tener un impacto social y empresarial?

SI NO NO RESPONDE

4.02 Tabulación de encuestas

Pregunta 1.

1. ¿Conoce usted que son las técnicas de PNL (Programación Neurolingüística)?

Tabla 1 Pregunta 1.

| Alternativa | N° de Personas | Porcentaje |
|--------------|----------------|----------------|
| Si | 6 | 30,00% |
| No | 12 | 60,00% |
| No Responde | 2 | 10,00% |
| Total | 20 | 100,00% |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Pablo Lagos

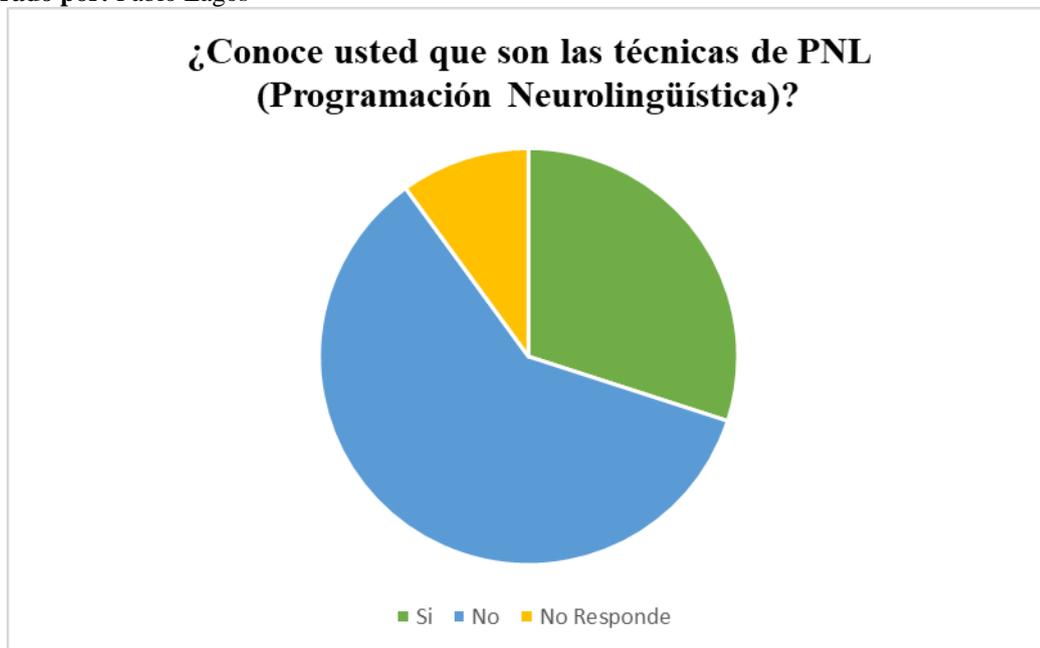


Figura 1 Pregunta 1

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Pablo Lagos

Análisis: Según la encuesta realizada podemos observar que solamente el 30% de la población encuestada conoce sobre las técnicas de la PNL, mientras que un 70% desconoce o no responde a la pregunta.

Pregunta 2.

2. ¿Sabe usted de la aplicabilidad de la PNL (Programación Neurolingüística)?

Tabla 2 Pregunta 2.

| Alternativa | N° de Personas | Porcentaje |
|--------------|----------------|------------|
| Si | 6 | 30,00% |
| No | 14 | 70,00% |
| No Responde | 0 | 0,00% |
| Total | 20 | 100,00% |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Pablo Lagos

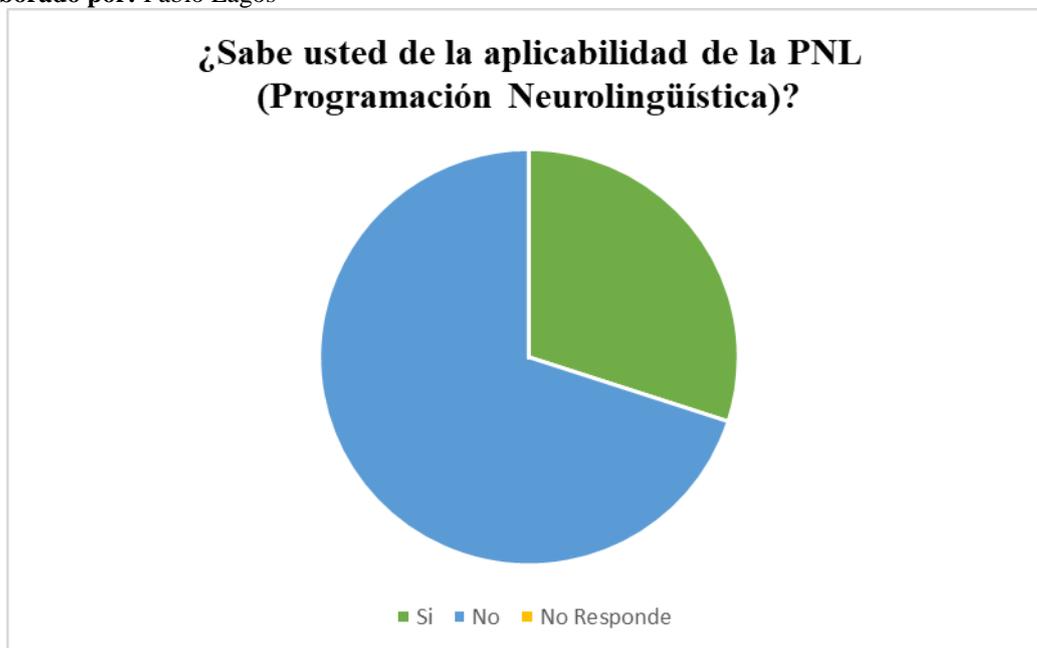


Figura 2 Pregunta 2

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Pablo Lagos

Análisis: Según la encuesta realizada podemos observar que solamente el 30% de la población encuestada conoce sobre la aplicabilidad de la PNL, mientras que un 70% desconoce sobre la aplicabilidad.

Pregunta 3.

3. ¿Le parece importante conocer sobre la PNL?

Tabla 3 Pregunta 3.

| Alternativa | N° de Personas | Porcentaje |
|--------------|----------------|----------------|
| Si | 15 | 75,00% |
| No | 4 | 20,00% |
| No Responde | 1 | 5,00% |
| Total | 20 | 100,00% |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Pablo Lagos

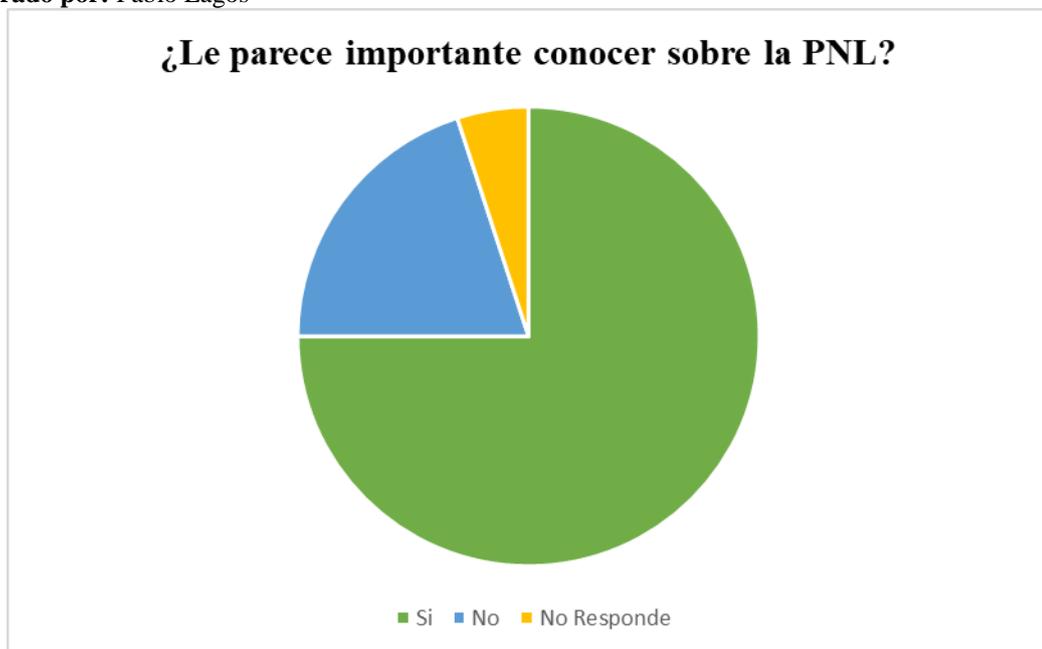


Figura 3 Pregunta 3

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Pablo Lagos

Análisis: Según la encuesta realizada podemos observar que el 75% de la población encuestada considera importante conocer sobre PNL, mientras que el 25% restante indica que no o no responde.

Pregunta 4.

4. ¿Cree que la PNL puede ser usada todos los días?

Tabla 4 Pregunta 4.

| Alternativa | N° de Personas | Porcentaje |
|--------------|----------------|----------------|
| Si | 13 | 65,00% |
| No | 5 | 25,00% |
| No Responde | 2 | 10,00% |
| Total | 20 | 100,00% |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Pablo Lagos



Figura 4 Pregunta 4

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Pablo Lagos

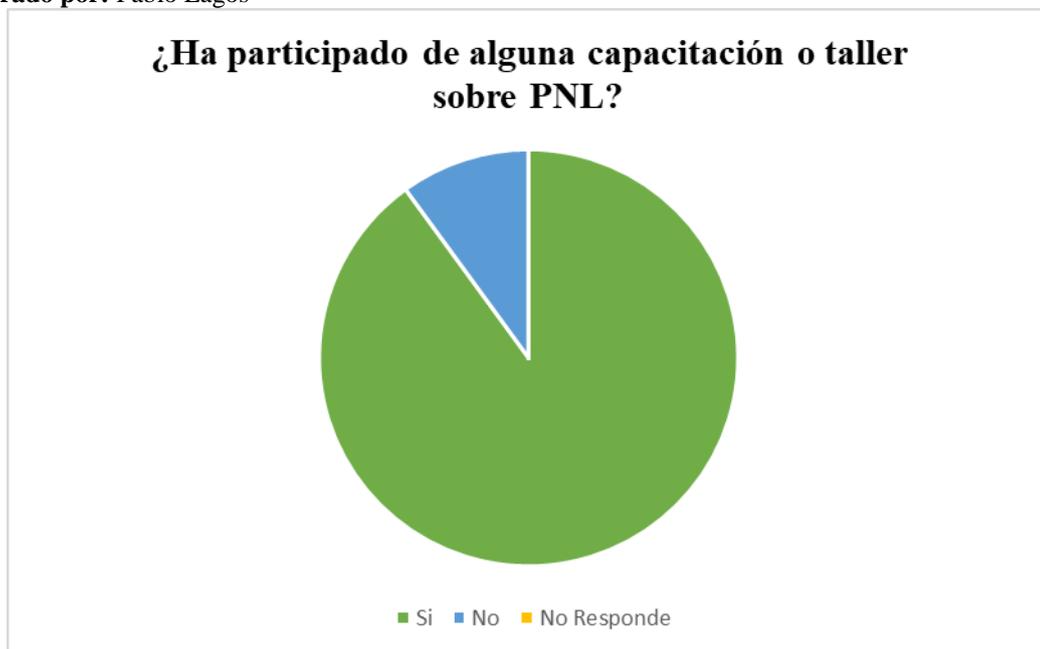
Análisis: Según la encuesta realizada podemos observar que el 65% de la población encuestada cree que la PNL puede ser usada todos los días, mientras que el 35% restante indica que no o no responde.

Pregunta 5.
5. ¿Ha participado de alguna capacitación o taller sobre PNL?

Tabla 5 Pregunta 5.

| Alternativa | N° de Personas | Porcentaje |
|--------------|----------------|------------|
| Si | 18 | 90,00% |
| No | 2 | 10,00% |
| No Responde | 0 | 0,00% |
| Total | 20 | 100,00% |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Pablo Lagos

Figura 5 Pregunta 5
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Pablo Lagos

Análisis: Según la encuesta realizada podemos observar que el 90% de la población encuestada asistió a alguna capacitación o taller sobre la PNL, mientras que el 10% restante indica que no asistió.

Pregunta 6.

6. ¿Estaría usted dispuesto a asistir a talleres o conferencias sobre PNL?

Tabla 6 Pregunta 6.

| Alternativa | N° de Personas | Porcentaje |
|--------------|----------------|------------|
| Si | 20 | 100,00% |
| No | 0 | 0,00% |
| No Responde | 0 | 0,00% |
| Total | 20 | 100,00% |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Pablo Lagos

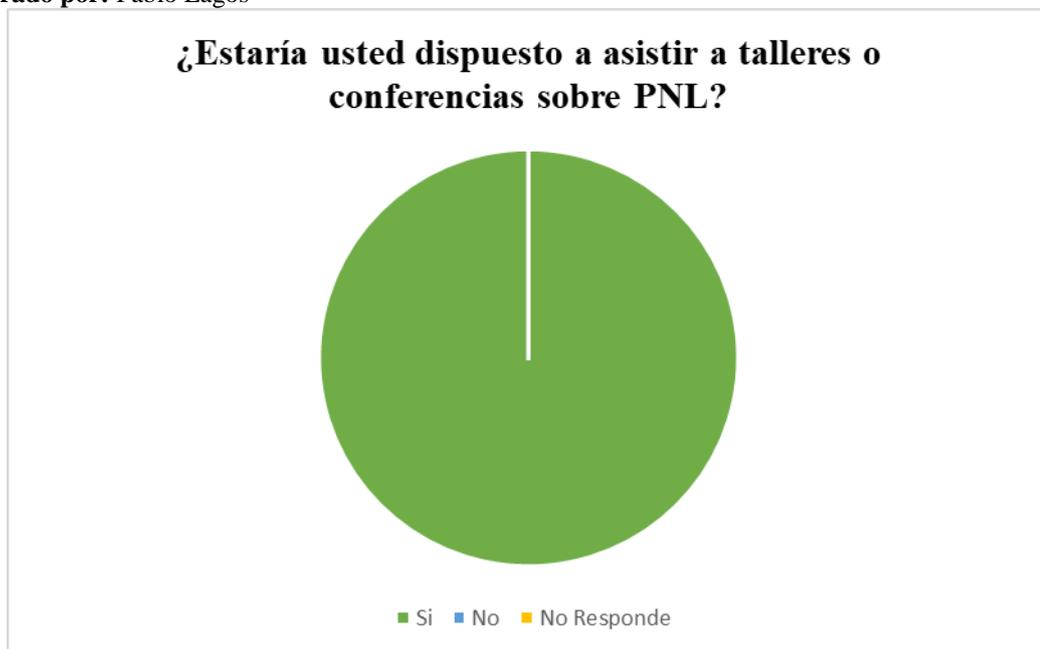


Figura 6 Pregunta 6

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Pablo Lagos

Análisis: Según la encuesta realizada podemos observar que el 100% de la población encuestada muestra interés por asistir o participar en un taller o conferencia sobre PNL.

Pregunta 7.

7. ¿Cree que los conocimientos sobre las técnicas de la PNL son útiles al departamento de Recursos Humanos?

Tabla 7 Pregunta 7.

| Alternativa | N° de Personas | Porcentaje |
|--------------|----------------|------------|
| Si | 16 | 80,00% |
| No | 3 | 15,00% |
| No Responde | 1 | 5,00% |
| Total | 20 | 100,00% |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Pablo Lagos

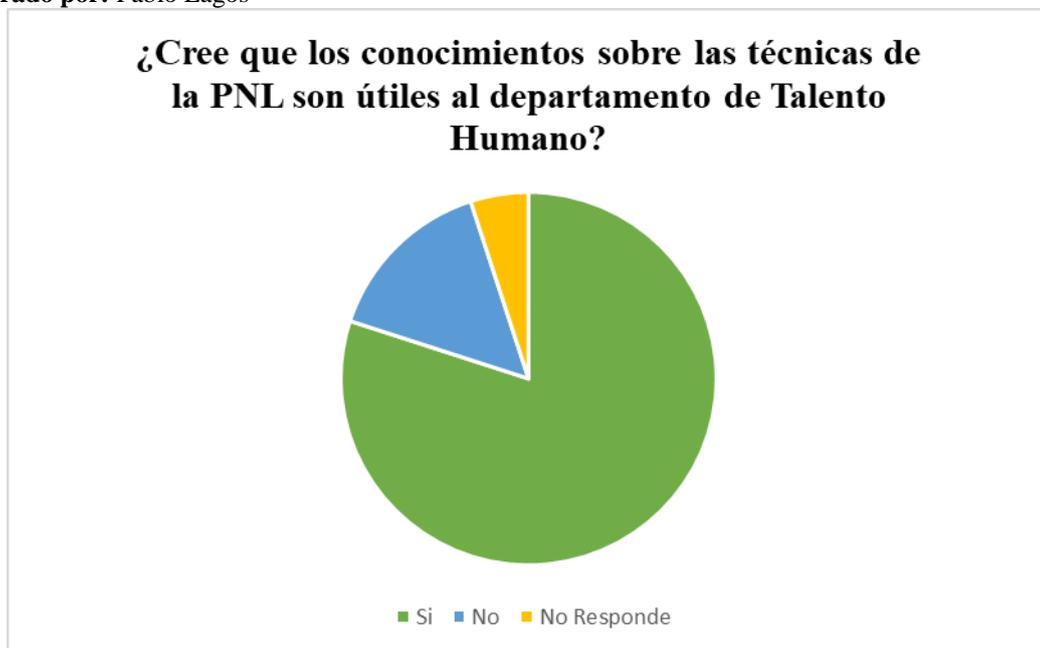


Figura 7 Pregunta 7

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Pablo Lagos

Análisis: Según la encuesta realizada podemos observar que el 80% de la población encuestada considera que las técnicas de la PNL son útiles al departamento de Recursos Humanos, mientras que el 20% restante indica que no o no responde.

Pregunta 8.

8. ¿Considera que la PNL puede aportar beneficios para una empresa y el colaborador de la misma?

Tabla 8 Pregunta 8.

| Alternativa | N° de Personas | Porcentaje |
|--------------|----------------|------------|
| Si | 17 | 85,00% |
| No | 2 | 10,00% |
| No Responde | 1 | 5,00% |
| Total | 20 | 100,00% |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Pablo Lagos

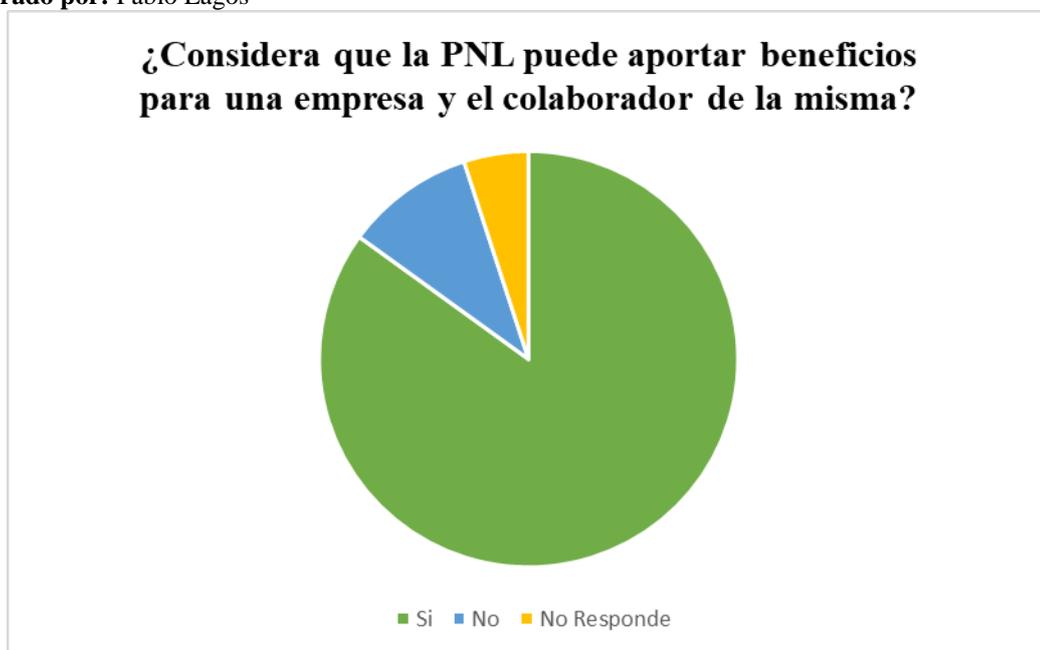


Figura 8 Pregunta 8

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Pablo Lagos

Análisis: Según la encuesta realizada podemos observar que el 85% de la población encuestada considera que la PNL puede beneficiar al colaborador y a la empresa, mientras que el 15% restante indica que no o no responde.

Pregunta 9.
9. ¿Usted usaría las técnicas de PNL para el manejo del personal?

Tabla 9 Pregunta 9.

| Alternativa | N° de Personas | Porcentaje |
|--------------|----------------|----------------|
| Si | 18 | 90,00% |
| No | 1 | 5,00% |
| No Responde | 1 | 5,00% |
| Total | 20 | 100,00% |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Pablo Lagos

Figura9 Pregunta 9
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Pablo Lagos

Análisis: Según la encuesta realizada podemos observar que el 90% de la población encuestada indica que usaría las técnicas de la PNL en el manejo del personal, mientras que el 10% restante indica que no o no responde.

Pregunta 10.

10. ¿Considera usted que la PNL puede tener un impacto social y empresarial?

Tabla 10 Pregunta 10.

| Alternativa | N° de Personas | Porcentaje |
|--------------|----------------|------------|
| Si | 15 | 75,00% |
| No | 2 | 10,00% |
| No Responde | 3 | 15,00% |
| Total | 20 | 100,00% |

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Pablo Lagos

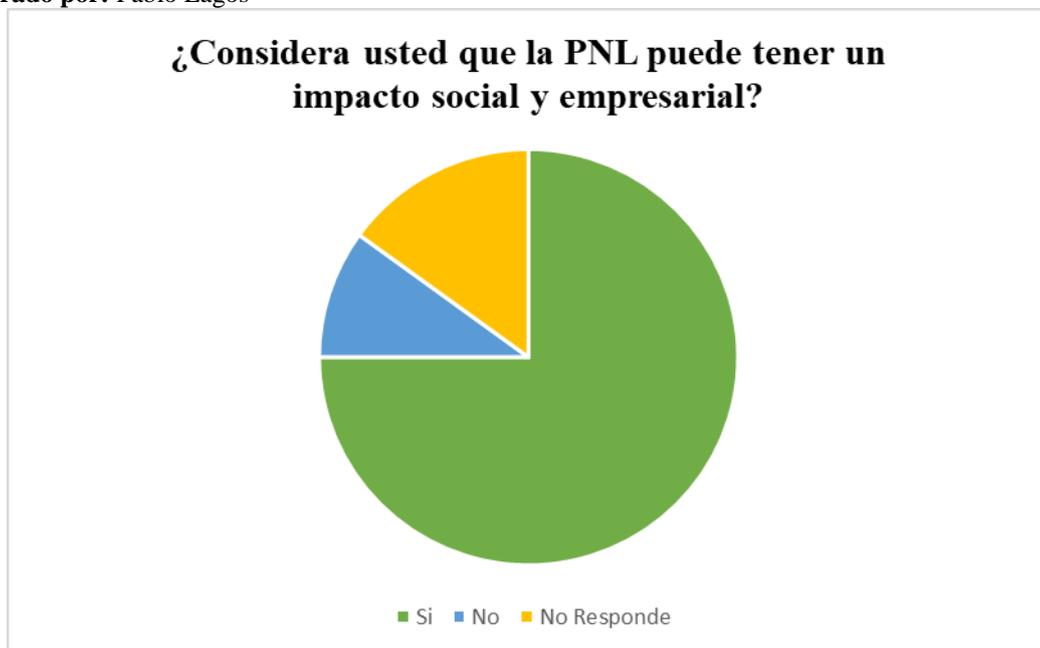


Figura 10 Pregunta 10

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Pablo Lagos

Análisis: Según la encuesta realizada podemos observar que el 75% de la población encuestada considera que la PNL puede tener un impacto social y empresarial, mientras que el 25% restante indica que no o no responde.

4.03 Conclusiones del Análisis Estadístico

En base a las respuestas de la encuesta vemos que el desconocimiento sobre aplicabilidad de la PNL es alto, lo que nos lleva a la necesidad de considerar el iniciar procesos de capacitación sobre la Programación Neurolingüística para que se inicie un proceso de verificación sobre cómo usar la PNL en los sistemas y subsistemas del área de Recursos Humanos.

4.04 Respuesta a la Hipótesis

Con los resultados obtenidos nos podemos dar cuenta que es necesario el profundizar en el conocimiento sobre la Programación Neurolingüística, siendo necesario el inicio de este en el área de Recursos Humanos, buscando los profesionales que permitan establecer los mecanismos o modelos para poder aplicarlo en los sistemas y subsistemas del área.

El personal de la empresa requiere ser capacitado también en la PNL, pues esto permitirá que tengan una apertura más directa sobre los temas que se traten de cambiar o de mejorar por parte del área de Recursos Humanos. Además, se evidenció que el desconocimiento sobre los efectos y aplicabilidad de la PNL se ha profundizado pues es vista como solo una herramienta de capacitación y no como una herramienta de aplicación global en toda la empresa.

CAPÍTULO V

5.01 Antecedentes

La capacitación es una herramienta utilizada en una organización, que busca conseguir mejoras dentro de sus procesos internos o del desenvolvimiento del colaborador, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

Por lo tanto, la capacitación nos ayuda en:

- ✓ Perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo,
- ✓ Fortalecer y potenciar las actitudes de los colaboradores,
- ✓ Fortalece los conocimientos y habilidades de los colaboradores,
- ✓ Permite establecer metas a fin de conseguir los objetivos de mejora empresarial y organizacional.

Por medio de la capacitación, se busca mejorar conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de las personas en sus puestos de trabajo.

- ✓ Habilidad es la facilidad para realizar una tarea con cierta eficiencia, empleando el mínimo de recursos y de tiempo.
- ✓ Actitudes son los marcos de referencia, generalmente emocionales, a través de los cuales juzgamos la realidad, y condicionamos nuestra conducta, predisposiciones para actuar, criterios de juicio.
- ✓ Conducta es la forma de actuar y de relacionarse con los demás; aquí no se evalúan las causas de las conductas. se busca modificar conductas ante situaciones concretas.

Para lograr mejorar las actitudes, conocimientos y habilidades de los colaboradores capacitación debe cumplir con ciertos esquemas

Es organizada y uniforme; no existe la "libertad de cátedra". Se trata de evitar contradicciones, y distintas interpretaciones de los temas entre los capacitadores.

Es planificada; debe responder a las necesidades de la empresa, y ser aplicable al trabajo, respondiendo a un plan lo más concreto posible. Debe estar referida al objetivo que se persigue en la carrera o desempeño del trabajador.

Es evaluable; debe tener un objetivo evaluable laboralmente, al que llamamos meta operativa. El asistente a una acción de capacitación, al final de la misma, debe ser capaz de hacer algo. Ese algo debe estar establecido antes de comenzar la acción, y debe ser medible.

Es aplicable en el trabajo. De otro modo, es una acción cultural o de apoyo a educación del personal, no capacitación.

Una meta deseable es que los capacitadores pertenezcan a la empresa. Esto permite que puedan acompañar el cambio, y generarlo.

No solo deben ser personal jerárquico de la organización. Deben incorporarse como entrenadores a todas las personas que tengan conocimientos, experiencias o habilidades que puedan ser compartidas, para lo cual pueden usar tiempo completo, parcial u ocasional. Los entrenadores internos ahorran dinero, se mejora la motivación, y disminuyen los índices de rotación de personal. (Frigo, 2018)

5.02 Justificación

Al recabar la información estadística y encontrar el alto desconocimiento que existe sobre lo que es la Programación Neurolingüística, su utilidad, efectos y beneficios, es necesario el plantear el programa de capacitaciones para fortalecer y profundizar el conocimiento sobre ésta, así determinaremos como puede ser utilizada dentro de los sistemas y subsistemas del área de Recursos Humanos.

Es importante hacer uso de aquellas herramientas que nos facilitan el trabajo con los colaboradores, pues cada uno en su individualidad es importante, pero a la vez son necesarios para poder llevar los trabajos en equipo de la empresa, en donde la conducta juega un papel fundamental, es en este aspecto en donde la PNL se convierte en una herramienta pues pasa de ser un tema de capacitación esporádica a un pilar de uso constante para el beneficio de la organización.

Así es como se convierte en parte fundamental de esta investigación el plantear el programa de capacitación a los colaboradores de la organización, pues el impacto que

tiene sobre nuestros objetivos de usar la PNL como parte de los sistemas y subsistemas del área de Recursos Humanos es directamente proporcional al conocimiento que tengamos sobre esta. Así mientras mayor sea la capacitación mayor será la factibilidad de implementar la PNL en el departamento de Recursos Humanos.

5.03 Descripción: Elaboración de un plan de capacitación

5.03.01 Acciones

Elaborar el plan de capacitación en donde la información que se imparta por parte de los facilitadores sobre la Programación Neurolingüística sea clara y objetiva de acuerdo a la necesidad de poder implementarla como parte de los sistemas y subsistemas del área de Recursos Humanos.

El tiempo de capacitación, aplicación y evaluación será de mínimo 6 meses a un año, pues la información recaba nos permite determinar que la Programación Neurolingüística logra su efecto cuando es aplicada y estudiada de manera constante.

5.03.02 Participantes

De acuerdo a la necesidad de poder determinar los La Programación Neurolingüística y sus efectos en los sistemas y subsistemas del Área de Recursos Humanos, serán partícipes de la capacitación los miembros del área de Recursos Humanos, los directivos o gerentes de la empresa y los jefes y encargados de cada uno de los departamentos de la empresa.

Posterior a la capacitación de los mandos medios y altos de la empresa se realizará las capacitaciones al personal en general de la compañía a fin de conseguir que se pueda determinar de manera más eficiente los efectos de la Programación Neurolingüística dentro de los sistemas y subsistemas del Recursos Humanos.

5.03.03 Lugar

El lugar será determinado de acuerdo a las actividades propias de la empresa y en congruencia con los temas a tratar de la capacitación.

5.03.04 Facilitadores

Los facilitadores serán seleccionados de acuerdo a los presupuestos que disponga la empresa para la capacitación, siendo entre otras la empresa “One Coworking” una de las que ofrecen el servicio de capacitación sobre la PNL en el ámbito laboral.

Sobre Nosotros

One es un espacio de trabajo colaborativo en donde las ramificaciones disciplinarias generan y desarrollan habilidades personales y profesionales. (Gutierrez & Vicuña, 2018)

Nuestra Misión

Somos una comunidad de emprendedores que brindamos las herramientas necesarias para apoyar el desarrollo personal, profesional y empresarial de todos quienes depositen su confianza en nosotros. (Gutierrez & Vicuña, 2018)

Nuestra Visión

Posicionar a nuestra marca como líder en proveer soluciones que aporten al crecimiento integral de nuestros clientes y emprendedores ayudándoles a conseguir el éxito; reconocidos siempre, por nuestro trabajo basado en principios y valores. (Gutierrez & Vicuña, 2018)

Nuestros Valores

- ✓ Relaciones a largo plazo
- ✓ Disciplina
- ✓ Integridad
- ✓ Equilibrio
- ✓ Respeto

ONE COWORKING

Un espacio de emprendimiento, único en la ciudad, puedes encontrar asesoría sobre tus proyectos, ideas o emprendimientos; en donde puedes desarrollar tu empresa,

vincularse con una red de contactos amplia, además de poder disfrutar de una buena conversación y un café recién hecho.

Aparte tendrás la libertad de ir y venir cuando desees, al no tener horarios fijos, tienes la libertad de utilizar tu tiempo como mejor te convenga.

Contamos con 13 Empresas (StatrUps), el Primer Coffice Bar, 5 proyectos en incubación y 45 miembros fijos dentro de su ecosistema de innovación.

¡Nadie te obliga a cumplir con tus responsabilidades, excepto tu mismo! (Gutierrez & Vicuña, 2018)

Consultoría personalizada en la gestión integral del Recursos Humanos

- ✓ Diagnóstico de perfil conductual.
- ✓ Diseño/rediseño de estructura organizacional.
- ✓ Manual de perfiles de cargo por competencias.
- ✓ Procedimientos y subsistemas de Recursos Humanos.
- ✓ Identificación de necesidades de desarrollo.
- ✓ Evaluación técnica y conductual.
- ✓ Planes de desarrollo.
- ✓ Planes de sucesión.
- ✓ Estudios de clima laboral. (Gutierrez & Vicuña, 2018)

5.04 Formulación del Proceso de Aplicación de la Propuesta

5.04.01 Formulación de la estrategia:

En función de los objetivos estratégicos de la empresa y sus necesidades de desarrollo de personal idóneo para los mismos, se formula una estrategia de capacitación.

5.04.02 Definir los objetivos de la capacitación:

Los objetivos de la capacitación son:

- ✓ Rápida concreción de objetivos en la vida, profesión, empresa o negocios de las personas.

- ✓ Herramientas para entrar rápidamente en sintonía con el cliente interno generando un contexto de confianza y fluidez que favorece la calidad de las entrevistas.
- ✓ Altos estándares éticos y profesionales.
- ✓ Un modelo de intervención profesional que favorece el desarrollo del potencial de cada persona.
- ✓ Capacidad de dar feedback constantemente fomentando la cultura de aprendizaje permanente.
- ✓ Estrategias para resolver conflictos, identificar problemas e identificar soluciones creativas utilizando los recursos disponibles.
- ✓ Capacidad para manejarse en ambientes caracterizados por la diversidad de culturas, modelos mentales e intereses.
- ✓ Un conjunto de competencias para generar nuevas oportunidades, nuevas habilidades y nuevas prácticas.

5.04.04 Definir el contenido temático del taller a desarrollar: (Variables)

Debe existir coherencia entre los objetivos de la capacitación y los temas que serán abordados en la capacitación.

- ✓ Modelos Mentales. Cómo dificultan o facilitan la comunicación, el aprendizaje y los cambios.
- ✓ Filtros. Exploración de filtros efectivos.
- ✓ Sistemas de representación sensorial. El modelo del mundo del interlocutor. Cómo se accede y procesa la información. Utilización de palabras precisas que tienen significado en los mapas mentales del interlocutor. Postura corporal, gestos y voz.
- ✓ Agudeza Sensorial. Observar- Escuchar- Sentir.
- ✓ Acompasar. Observación y sintonía vincular. Estrategias que permiten establecer relaciones fundadas en la confianza recíproca. Sincronía en la postura corporal, los gestos y la voz. El Rapport como base de un líder/coach efectivo

- ✓ Creación de ambientes de confianza y credibilidad.
- ✓ Liderar teniendo en cuenta el modelo del mundo del otro. Guiar a direcciones más efectivas. Liderar con el cuerpo. Liderar con la voz.
- ✓ Posiciones perceptuales. Aprender a comprender el mundo desde distintos puntos de vista. Ver desde la perspectiva del otro: una llave para comprender motivaciones e intereses.
- ✓ Los mensajes y su significado.
- ✓ Metamodelo del Lenguaje. Funcionalidad y disfuncionalidad en el uso del lenguaje. Palabras que tienen sentido en el modelo mental del interlocutor.
- ✓ Conjunto de preguntas para obtener información específica y relevante, identificar limitaciones, recuperar recursos y encontrar opciones.
- ✓ Consecuencias de generalizar, suprimir u omitir información.
- ✓ Meta Programas. Comprensión de los estilos personales que orientan la motivación, la elección y la decisión.
- ✓ Referencias dirigidas hacia: Actividad, Información, Personas, Objetos, Tiempo y Lugares.
- ✓ Asociarse y Disociarse - Proceso general y específico.
- ✓ Condiciones de la Buena Forma: cinco condiciones necesarias en el proceso de coaching para la formulación de objetivos, trabajar conflictos, cambios de comportamiento a nivel individual, grupal y organizacional.
- ✓ Representaciones internas. Submodalidades:
 - Cómo transformar estados no deseados en recursos.
 - Su relación con sentimientos, estados de ánimo y fisiología.
 - Cambio de representaciones internas.
 - Traslado de submodalidades.
 - Neurociencias para Coaching con PNL.
- ✓ Anclajes: cómo disponer de recursos propios en el momento que lo necesite
 - Anclajes funcionales y disfuncionales.
 - Anclajes visuales, auditivos y kinestésicos.
 - Apilamiento - colapso de anclajes.

- Anclajes espaciales.
- Auto anclaje.
- ✓ Modelos generativos: Pintando con luz – Generador de Comportamiento - Integración de partes – Reencuadre en 6 pasos. (Muradep, 2018)

5.04.05 Diseñar el sistema de evaluación:

Se debe determinar la evaluación en función de los objetivos de la capacitación. Considerar cuatro criterios básicos para la evaluación:

- a) Reacciones. Cómo reacciona el personal después de la capacitación, referente al contenido y al proceso en general;
- b) Aprendizaje. Cuánto han aumentado los participantes sus conocimientos y han desarrollado habilidades y destrezas.
- c) Comportamiento. Cómo actúa el personal tras la capacitación, preguntarse si hay cambios en su actitud hacia el trabajo, qué comentan respecto a la capacitación, cómo han variado las relaciones interpersonales, etc.
- d) Resultados o costo beneficio. Se evalúa el impacto de la capacitación en indicadores directamente relacionados con la misma, como pueden ser número de accidentes, mejoras en la productividad, avances en la calidad de los productos, etc.

CAPÍTULO VI

6.01 Recursos

6.01.01 Recursos Humanos

Definición

La definición de Recursos Humanos se entenderá como la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas. Sin embargo, no entenderemos solo el esfuerzo o la actividad humana; sino también otros factores o elementos que movilizan al ser humano, talentos como: competencias (habilidades, conocimientos y actitudes) experiencias, motivación, interés, vocación aptitudes, potencialidades, salud, etc. (FABATALENTOHUMANO2013, 2013)

- ✓ Población: 20 personas
- ✓ Personal: 1 persona
- ✓ Investigadores: 1 persona
- ✓ Asesores: 1 persona

6.01.02 Recursos Tecnológicos:

Definición

Un recurso es un medio de cualquier clase que permite satisfacer una necesidad o conseguir aquello que se pretende. La tecnología, por su parte, hace referencia a las teorías y técnicas que posibilitan el aprovechamiento práctico del conocimiento científico. Un recurso tecnológico, por lo tanto, es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual). (Pérez Porto & Merino, Definición.De, 2013)

- Computadora portátil
- Pantalla
- Infocus
- Memory flash

6.01.03 Infraestructura:

Definición

Conjunto de elementos que hacen que una organización o actividad funcionen correctamente. Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente. (Ucha, Definición ABC, 2010)

- ✓ Sillas
- ✓ Escritorio
- ✓ Sala de Capacitación

6.01.04 Material de apoyo:

Definición

Recursos y herramientas que asisten y hacen efectivo el proceso de enseñanza y aprendizaje, es aquel dispositivo, elemento, diseñado y fabricado con especiales características para así hacer más sencillo los procesos de enseñanza y de aprendizaje. (Ucha, Definición ABC, 2012)

- Cuadernos
- Internet
- Esferográficos
- Presentación en Power Point

6.02 Presupuesto

El concepto de presupuesto tiene varios usos, por lo general vinculados al área de las finanzas y la economía. El presupuesto es, en este sentido, la cantidad de dinero que se estima que será necesaria para hacer frente a ciertos gastos. (Pérez Porto, Definición.de, 2009)

Tabla 11 Presupuesto

| Presupuesto | | | | |
|---------------------------------|----------------|----------|----------------|-------------|
| Maquinaria y Equipo | | | | |
| No. | Descripción | Cantidad | Valor unitario | Valor total |
| | Computadora | 1 | \$ 80,00 | \$ 80,00 |
| | Impresora | 1 | \$ 25,00 | \$ 25,00 |
| | Proyector | 1 | \$ 60,00 | \$ 60,00 |
| | Total | | | \$ 165,00 |
| Suministros y Materiales | | | | |
| | Cuadernos | 20 | \$ 2,00 | \$ 40,00 |
| | Internet | 20 | \$ 0,20 | \$ 4,00 |
| | Esferográficos | 20 | \$ 0,30 | \$ 6,00 |
| | Total | | | \$ 50,00 |
| | Imprevistos | | | \$ 60,00 |
| | Total | | | \$ 275,00 |

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Pablo Lagos

6.03 Cronograma

Tabla 12 Cronograma

| Mes | Octubre | | | | Noviembre | | | | Diciembre | | | | Enero | | | | Febrero | | | | Marzo | | | |
|-------------------------------------|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|
| Semana | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Actividad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CAPÍTULO I El Problema | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Planteamiento del Problema | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Formulación del Problema | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivo General | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivos Específicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CAPÍTULO II Marco Teórico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Antecedentes del Estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fundamentación Teórica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fundamentación Conceptual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fundamentación Legal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Formulación de la Hipótesis | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Caracterización de las Variables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CAPÍTULO III Metodología | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diseño de la Investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Población y Muestra | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Operacionalización de las Variables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Instrumentos de Investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Procedimientos de la Investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

CAPÍTULO VII

7.01 Conclusiones

Con este trabajo de investigación se ha recabado la información necesaria para poder considerar a la Programación Neurolingüística como una herramienta dentro del departamento de Recursos Humanos, se ha podido constatar que los beneficios que presenta para los sistemas y subsistemas de Recursos Humanos son de una aplicación y utilidad importantes para el desarrollo del colaborador y de la empresa.

Con la intención de lograr el objetivo general y establecer la solución de la hipótesis de esta investigación, podemos darnos cuenta que la propuesta planteada como solución es de fácil aplicación, y que otorga las herramientas adecuadas, mecanismos de medición y sustentación, para poder implementar la Programación Neurolingüística como una herramienta en el departamento de Recursos Humanos.

Teniendo en cuenta la importancia que tienen los colaboradores para la organización, es importante que sepamos entregar a estos, las mejores herramientas y modelos de manejo del personal, siendo conscientes que un colaborador motivado y apoyado por la organización sin duda retribuye en beneficio de la organización y de el mismo el mejor de sus desempeños.

7.02 Recomendaciones

Se recomienda iniciar con los procesos de capacitación sobre la Programación Neurolingüística al personal del departamento de Recursos Humanos y de esta manera proceder con los análisis respectivos para poner en práctica la aplicabilidad y fundamentos de la PNL en los sistemas y subsistemas de Recursos Humanos.

Iniciar la puesta en práctica de planes piloto en el departamento de Recursos Humanos, una vez evaluada la capacitación sobre PNL, para determinar las técnicas que serán utilizadas y que muestran mayor impacto a través de los sistemas y subsistemas del departamento, para lograr los objetivos planteados en esta investigación y poder realizar la retroalimentación correspondiente una vez analizados los resultados obtenidos con la aplicación de la PNL.

Que la información recabada en este proyecto sea difundida en beneficio de los alumnos de la carrera de Recursos Humanos del Instituto Tecnológico Superior Cordillera, a fin de motivarlos e invitarlos a buscar y reforzar las técnicas innovadoras para la mejora del departamento de Recursos Humanos y el manejo de los colaboradores en las distintas áreas donde trabajen.

Bibliografía

- Álvarez, E. (Febrero de 2015). *PNLHOY*. Obtenido de <http://www.pnlhoy.com/p/academia.html>
- Arias, F. (1999). *El Proyecto de Investigación*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Arias, F. (1999). *El Proyecto de Investigación*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Astorga, f. (08 de 2017). *pnl&exito.com*. Obtenido de <http://pnlyexito.com/blog/que-es-la-pnl/>
- Castro, j. (Julio de 2017). *juliancastror.files.wordpress.com*. Obtenido de <https://juliancastror.files.wordpress.com/2014/05/03-la-pnl.pdf>
- Cudicio, C. (2012). *Como Comprender la PNL: Introducción a la Programación Neurolingüística*. España: GRANICA.
- Dilts, R., Zepeda, G., & Delosier, J. (Agosto de 2012). *PNL*. Obtenido de <http://www.pnl.org.mx/>
- FABATALENTOHUMANO2013. (05 de 03 de 2013). *Recursos Humanos 2013*. Obtenido de <http://talentohumanofaba2013.blogspot.com/2013/03/definicion-de-talento-humano.html>
- Friego, E. (15 de 03 de 2018). <http://www.forodeseguridad.com>. Obtenido de <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7012.htm>
- Gomez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina: Editorial Brujas.
- Gutierrez, J., & Vicuña, P. (15 de 03 de 2018). *CoWorking One*. Obtenido de <http://one-ecuador.com/>
- ilpnl.org. (15 de 06 de 2016). *ilpnl.org*. Obtenido de [importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/](http://ilpnl.org/importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/)
- mastermania.com. (15 de 06 de 2016). *mastermania.com*. Obtenido de https://www.mastermania.com/noticias_masters/la-programacion-neurolinguistica-y-su-aplicacion-al-ambito-empresarial-y-profesional-org-3108.html

- Muradep, L. (03 de 2018). *Escuela Argentina de PNL y Coaching* . Obtenido de <http://escueladepnlycoaching.com/p-coaching-con-pnl>
- Pérez Porto, J. (2009). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/presupuesto/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2013). *Definición.De*. Obtenido de <https://definicion.de/recursos-tecnologicos/>
- repositorio.uta.edu.ec. (15 de 06 de 2016). *repositorio.uta.edu.ec*. Obtenido de <http://www.pymempresario.com/2012/07/la-importancia-de-la-capacitacion/repositorio.uta.edu.ec>
- Ros, R. (Enero de 2000). *pnlnet.com*. Obtenido de <http://www.pnlnet.com/korzybski-un-pionero-de-la-pnl/>
- Sabino, C. (1992). *El Proceso de Investigación*. Venezuela: Editorial Panapo.
- Sofia, Z. (Febrero de 2010). *monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos10/neuro/neuro.shtml>
- Ucha, F. (25 de 03 de 2010). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php>
- Ucha, F. (01 de 06 de 2012). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/material-didactico.php>
- Zambrano, J. (1997). *PNL Para Todos*. Caracas: ALFADIL EDICIONES.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-PERSONAL

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **LAGOS QUINTEROS PABLO DANIEL**, portador de la cédula de identidad N° 1717766057, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 02 de mayo del 2018


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
02 MAY 2018
Sra. Mariela Balseca
CAJA
VISTO FINANCIERO
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
CONSEJO DE CARRERA
Psic. Fabián Jara
DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN


Ing. William Parra
BIBLIOTECA


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
03 MAY 2018
989135
COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
DIRECCIÓN DE CARRERA
Ing. Frank Devallos Marketing
DIRECTOR DE CARRERA


INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
Ing. Samantha Prado
SECRETARÍA ACADÉMICA

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS YO APA INVESTIGACION CIENTIFICA 1.docx (D36980439)
Submitted: 3/26/2018 5:24:00 PM
Submitted By: plag5201@gmail.com
Significance: 6 %

Sources included in the report:

tesis rosita apa.docx (D26667852)
<http://pnlyexito.com/blog/que-es-la-pnl/>
<https://www.coursehero.com/file/19111436/Anon-Pnl-Que-Es/>
<http://talentohumanofaba2013.blogspot.com/2013/03/definicion-de-talento-humano.html>
<https://definicion.de/presupuesto/>
<https://definicion.de/recursos-tecnologicos/>
<https://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php>
<https://www.definicionabc.com/general/material-didactico.php>

Instances where selected sources appear:

14



Dr. Edgar Fuel
Tutor del Proyecto
1703106995