



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROGRAMA NEUROLINGÜÍSTICO PARA OPTIMIZAR LA
COMUNICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
DE LA EMPRESA INSALUD SEDE VALENCIA**

Autores:
Cesar Alastre
Daniela Daza

Urb. Yuma II, Calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROGRAMA NEUROLINGÜÍSTICO PARA OPTIMIZAR LA
COMUNICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
DE LA EMPRESA INSALUD SEDE VALENCIA**

Proyecto de Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciado (a) en Relaciones Industriales

Autores:

Cesar Alastre

C.I18.412.199

Daniela Daza

C.I24.917.748

Tutor: Lcdo. Faustino Chirinos

San Diego, Mayo del 2019.



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES**

San Diego, Mayo del 2019.

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **FAUSTINO CHIRINOS**, portador(a) de la cédula de identidad N° **4.644.424**, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por (los) ciudadano(os) **CESAR ALASTRE** y **DANIELA DAZA** portador(es) de la cédula de identidad N° **18.412.199** y **24.917.748** titulado; “**PROGRAMA NEUROLINGÜÍSTICO PARA OPTIMIZAR LA COMUNICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA (INSALUD) SEDE VALENCIA**”; presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los veinte días del mes de Mayo del dos mil diecinueve.

Lcdo. Faustino Chirinos
C.I.V: 4.644.424.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	P.p viii
AGRADECIMIENTO.....	x
RESUMEN INFORMATIVO.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO

I. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.2 Objetivos de la Investigación.....	5
1.2.1 Objetivo General.....	5
1.2.2 Objetivos Específicos.....	5
1.3 Justificación de la Investigación.....	5
1.4 Alcance de la Investigación.....	7

CAPÍTULO

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación.....	9
2.2 Bases Teóricas.....	12
2.3 Bases Legales.....	24
2.4 Definición de Términos Básicos.....	29

CAPÍTULO

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación.....	32
3.2 Fases Metodológicas.....	34
3.2.1 Fase I Diagnostico de la Situación Actual.....	34
3.2.2 Fase II Identificación de la Problemática.....	34
3.2.3 Fase III Diseño de Estrategias Basadas en la PNL.....	35
3.3 Población y Muestra.....	35
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	37
3.5 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	39

CAPÍTULO

IV. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados de la Observación Directa.....	42
4.2 Resultados del Cuestionario.....	45

CAPÍTULO

V. LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta.....	51
5.2 Objetivos de la Propuesta.....	51
5.3 Factibilidad de la Propuesta.....	52
5.4 Desarrollo de la Propuesta.....	53

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	70
Recomendaciones.....	72

REFERENCIAS.....	73
-------------------------	-----------

ANEXOS.....	76
--------------------	-----------

INDICE DE CUADROS

Cuadros		P.p
1	Distribución de la Muestra.....	37
2	Operacionalización de las Variables.....	41
3	Resultado del Ítem N° 1.....	45
4	Resultado del Ítem N° 2.....	46
5	Resultado del Ítem N° 3.....	47
6	Resultado del Ítem N° 4.....	48
7	Resultado del Ítem N° 5.....	49
8	Resultado del Ítem N° 6.....	50

INDICE DE GRAFICOS

Grafico		P.p
1	Comunicación en el Departamento de Gestión Administrativa.	45
2	Resolver Conflictos.....	46
3	Atención al Público se está Desarrollando Apropriadamente....	47
4	Comunicación en el Equipo de Trabajo.....	48
5	Comunicación Organizacional.....	49
6	Programa Neurolingüístico.....	50

DEDICATORIA

La vida te presenta muchos obstáculos pero es muy satisfactorio y me llena de mucho orgullo. El día de hoy dedicarles con el corazón este trabajo especial de grado a todas aquellas personas que aportaron un granito de arena para que alcanzara esta meta tan importante en mi vida. Más que una meta en mi vida es parte de los proyectos materializados, aunque no se me hizo del todo fácil tengo la convicción de que será un aporte para lograr el éxito en mi vida.

A mis padres por apoyarme con cada logro que he alcanzado. (Greddy Caballero y José Valentín Alastre.) Son mis pilares fundamentales en mi vida. Los Amo con toda mi Alma.

A mis hermanos por su ayuda en los momentos difíciles que aunque las distancias y labores nos separen sé que cuento con ustedes hasta el último momento (José Víctor Alastre y Carlos Eduardo Alastre C.). Los Quiero Mucho.

A la persona que llego a mi vida para demostrarme que con unión y apoyo mutuo lograremos nuestras metas, que no importa si la vida no te da el mismo grupo sanguíneo, a la final el cariño es tan fuerte como la sangre que corre en las venas de unos hermanos. Un horizonte lleno de felicidad y éxito nos espera. (Martínez Gabriel). Te Adoro por sobre todas las Cosas.

A dos mujeres la cual admiró por ser unas damas. Mis amigas Elsa Parra y la Dra. Ysabel Hidalgo por su apoyo y unión en nuestro y sobre toda su comprensión y demostrarme que las verdaderas amistades están en los momento buenos, malo y de apuro y sobre todo aceptarme con todas mis cualidades y defecto. Las Aprecio.

A mis amigas y compañera de tesis, Daniela Daza por permitirme formar parte de este trabajo de grado junto a su lado y compartir diferente conocimiento en el largo de la carrera.

Gracias.

Cesar Eduardo Alastre Caballero

AGRADECIMIENTO

En estas líneas quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible esta investigación y que de alguna manera estuvieron conmigo en los momentos difíciles, alegres, y tristes. Estas palabras son para ustedes. A mis amigos, compañeros de Trabajo por todo su amor, comprensión y apoyo pero sobre todo gracias infinitas por la paciencia que me han tenido. No tengo palabras para agradecerles las incontables veces que me brindaron su apoyo en todas las decisiones que he tomado a lo largo de mi vida, unas buenas, otras malas, otras locas. Gracias por darme la libertad de desenvolverme como ser humano y como profesional.

Quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mis Padres que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez y a mi esposo Elsa Parra por su apoyo y paciencia en este proyecto de estudio y vida personal.

Mi más sincero agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Fundación Instituto Carabobeño para la Salud (INSALUD) por confiar en mí, abrirme las puertas y permitir formar parte de esta loable Institución.

También quiero agradecer a la Universidad José Antonio Páez y profesores por brindarme todo el apoyo y sobre todo brindarme el conocimiento para hoy ser un profesional con ganas de comerse el mundo.

Mil Gracias Lcda. Ada Colmenarez, Lcda. Edmar Jiménez, Lcda. Jannexis Moreno. Hoy dejo de ser su pupilo para convertirme en un profesional y demostrare el éxito y siempre en forma de agradecimiento llevare sus nombres en alto.

De manera especial a mi tutor de tesis, Lcdo. Faustino Chirino por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

Gracias.

Cesar Eduardo Alastre Caballero

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, y ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelados más deseados.

A mis padres por su amor, trabajo y sacrificio durante estos años, por la formación y educación que con mucho esfuerzo lograron enseñarme. Gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud principalmente a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes. Mi padre todopoderoso, quien me ha dado la fortaleza y ha sido la luz de mi camino durante toda mi vida, porque sin él, no hubiese sido posible culminar mi carrera, y especialmente por estar en los momentos más difíciles de mi vida.

Gracias madre por estar siempre presente en mis logros y ser mi motivación día a día, por tus consejos y apoyo incondicional.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Fundación Instituto Carabobeño para la Salud (INSALUD) por confiar en mí, abrireme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento laboral.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad José Antonio Páez, a toda la Facultad de ciencias sociales, a mis profesores, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, comprensión, apoyo incondicional, confianza y amistad.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Lcdo. Faustino Chirinos, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permití el desarrollo de este trabajo

Daniela Leonellis Daza Peraza



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES**

**PROGRAMA NEUROLINGÜÍSTICO PARA OPTIMIZAR LA
COMUNICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
DE LA EMPRESA INSALUD SEDE VALENCIA**

San Diego, Mayo 2019.

Autores: Cesar Eduardo Alastre Caballero
Daniela Leonellis Daza Peraza
Tutor(a): Lcdo. Faustino Chirino

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación se realizó en la empresa de INSALUD, con el fin de proponer el programa Neurolingüístico para el Departamentos de Recursos Humanos. La empresa se dedica a prestar servicio de salud. En la actualidad el Departamento no posee un control efectivo de los procesos de comunicación originando fallas en la información no existe un sistema de comunicación e información veraz y oportuno que especifique de forma clara y sencilla a los usuarios. Trayendo como consecuencias conflictos y decaimiento en la atención al público, Las actividades laborales que realizan los trabajadores lo hacen en un lugar de muy poco espacio físico para su desenvolvimiento, descontrol en la medición del desempeño, y en conjunto poca efectividad, por ello se presentara el Programa Neurolingüístico para Optimizar la Comunicación en el Departamento de Recursos Humanos. Esta investigación se realizó bajo la modalidad de proyecto factible, siendo el tipo de estudio de nivel descriptivo, de diseño no experimental con una técnica de recolección de datos como la observación directa y la encuesta, utilizando los instrumentos: guion de entrevista y cuestionario, los cuales fueron analizados mediante el diagrama circular porcentual, lo que permitió la presentación de resultados. Se concluye, que la mayoría de las herramientas de la Programación Neurolingüística toman a la comunicación como elemento para mejorar la forma de ver el mundo y las situaciones cotidianas. Es por ello, que se considera importante conocerlas más a fondo y empezar a implementarlas en la vida diaria, en las empresas, en la salud, en los negocios y en los diferentes ámbitos de la vida, en donde sí se conoce, se pueden alcanzar comunicaciones más eficientes y efectivas que faciliten la interacción de los individuos.

Descriptor: comunicación, productividad, clima organizacional, eficiencia, Servicios.

INTRODUCCIÓN

Para que las empresas logren la excelencia, es necesario que se realice una serie de fortalecimientos para afrontar así las posibles adversidades que se den en su vida cotidiana; es allí donde se hace necesario la aplicación de herramientas gerenciales que faciliten el abordaje de una realidad que aunque es difícil, no es imposible hacerle frente con éxito.

Considerando, que la iniciativa de esta investigación parte de la necesidad de solucionar los problemas en el funcionamiento para optimizar la comunicación mediante la programación neurolingüística (PNL), la cual proporciona un panorama de trabajo para el fácil reconocimiento de situaciones importantes dentro del desarrollo del mismo, y así convertirse en la forma de relacionarse con los demás.

Este trabajo de investigación buscará proponer la comunicación mediante la programación neurolingüística (PNL), como una herramienta gerencial con la finalidad de contribuir a la solución del problema que allí se presenta en cuanto a la comunicación y buena atención que se suministra. La misma se encuentra estructurada de la siguiente forma:

El Capítulo I, comprende el contexto del Problema, planteamiento del problema, formulación del problema, objetivo general y objetivos específicos, la justificación de la investigación y alcance.

El Capítulo II, se refiere al marco teórico, antecedentes de la investigación, bases teóricas, así como también la definición de términos básicos que sirven de apoyo a la ejecución de la investigación.

El Capítulo III, muestra el marco metodológico, tipo y diseño de la investigación que se utilizara en el desarrollo de la investigación, por lo que se menciona la modalidad en la que se enfoca el proyecto. Igualmente se mencionan las técnicas de recolección de información e instrumentos de datos y cada una de las fases

metodológicas.

El Capítulo IV, muestra cómo se desarrollaran los resultados por medio de las técnicas e instrumentos de la investigación, donde se desarrollan cada una de las fases metodológicas que constituyen el presente trabajo, en las cuales se evidencian cuáles son los resultados producto de la aplicación de la encuesta a la muestra considerada, las debilidades y fortalezas producto derivadas del estudio diagnóstico y las estrategias neurolingüísticas.

El Capítulo V, no es más que la propuesta estructurada por descripción, objetivos, justificación y desarrollo de la misma. Y por último, se encuentran las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad, la situación económica del país, vive en un constante cambio, lleno de altibajos a nivel cambiario e inflacionario que afecta a todas las empresas e inclusive a toda la población en general; para liderar exitosamente dentro de un ambiente laboral, debe ejecutarse acciones indispensables para enfrentar complejas situaciones que deben ser atendidos dentro de una arquitectura de estrategias gerenciales.

Es importante destacar, que hay que saber comunicarse bien, esa es la clave principal para un perfecto entendimiento entre personas o grupos; dentro de las empresas, debe existir siempre una correcta comunicación que permita mantener informados a todos los trabajadores. En toda organización no basta con tener deseos de lograr liderar, sino disponer de un modelo de acción conducido con efectividad, siendo una de ellas la negociación, como medio de comunicación efectivo, donde la programación neurolingüística le permita definir la dinámica en que se desarrollan las relaciones laborales de la misma y resolver los conflictos que se presente en ella.

Por tales razones, las instituciones dedicadas a ofrecer servicios al público no escapan de la necesidad de tener una buena comunicación, pues todos los departamentos tienen la obligación de brindar buena atención a las personas que acuden a ellos buscando información.

De allí que la empresa objeto del presente estudio, Fundación Instituto Carabobeño para la Salud (INSALUD), ubicada en la Avenida Carabobo entre Calle

Colombia y Libertad, Valencia estado Carabobo, se dedica a prestar servicios de salud pública. Representa un nuevo modelo de gestión que agrupa direcciones generales las cuales van a estar encargadas de dirigir y controlar, supervisar y evaluar las actividades que se cumplen en los siete (07) distritos sanitarios, no escapa de lo antes expuesto.

Ahora bien, la misma cuenta con un departamento de recursos humanos, el cual se encarga de comprometer los pagos de todos los trabajadores adscritos. Actualmente, presenta una problemática entre la cual resalta la falla de atención al público y trabajadores, no se brinda la colaboración adecuada y la información suministrada en su mayoría es difusa, causando conflicto en la organización.

De allí, la necesidad de emplear una herramienta gerencial basada en la programación neurolingüística, para optimizar la comunicación en el departamento de recursos humanos que es la más afectada en la empresa, con el propósito de llevarla a los niveles de excelencia, en cuanto a instituciones de servicio público se refiere.

1.1.1 Formulación del Problema

En virtud del problema comunicacional que presentan los trabajadores del departamento de recursos humano, en donde se propone la herramienta del programa neurolingüística para su mejora, cabe el planteamiento de la siguiente interrogante;

¿De qué manera y bajo qué recursos se podría optimizar el proceso de comunicación entre el personal que elabora en el departamento de recursos humanos de INSALUD sede Valencia?

1.2.- Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Aplicar la programación neurolingüística como una herramienta al personal que labora en el departamento de recursos humanos para la optimización de la comunicación en la Empresa (INSALUD) Sede Valencia.

1.2.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual acerca de la comunicación existente en el departamento de recursos humanos, a través de un instrumento de recolección de datos.

Identificar la problemática existente en el departamento de recursos humanos, empleando una herramienta de verificación.

Diseñar estrategias basadas en la Programación Neurolingüística, para mejorar la comunicación del personal que labora en el departamento de recursos humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.

1.3 Justificación de la Investigación

Es indudable que estos son tiempos difíciles para muchas empresas, es por ello que las organizaciones que se concentran en sí mismas, que se ciegan a los constantes cambios que se producen, a la competitividad, medios de comunicación y la tecnología, pueden asegurarse un fracaso seguro si estas no trabajan en ello para poder optimizar así sus niveles de prestigios.

Ahora bien, la Empresa (INSALUD) Sede Valencia, es una institución pública que como todas debe emplear planes y estrategias para lograr tener excelencia y prestigio. Es por ello, que la presente investigación esta analizada para que con la propuesta planteada, se logre optimizar la comunicación y así poder brindar la mejor atención al público.

Si se implementa la mencionada propuesta, se podría evidenciar diversas mejoras entre ellas, por ejemplo se impulsaría la comunicación efectiva tanto de las personas que acuden a diario, así como también del personal que allí labora. Además, a través de la programación neurolingüística se puede mejorar la calidad de vida, generando el crecimiento personal y un ambiente más armonioso, con respecto a la organizaciones la favorece ya que disminuirá en gran proporción el ausentismo, las baja efectividad en las laborales y el incremento de intenciones de renuncia que cada vez son mayores y comprometen la estabilidad de la organización.

Dichas estrategias serán diseñadas con el fin de brindarle a la Fundación Instituto Carabobeño para la Salud, un conocimiento específico acerca de la programación neurolingüística, que le ofrezca una manera distinta dirigirse y expresarse con los demás, obteniendo satisfacción al público en general ya que un trabajador satisfecho con el clima laboral donde se desenvuelve, puede dar un mejor trato y una mejor respuesta al personal que allí acude, brindando un mayor apoyo emocional y comunicativo al público en general logrando así también el mejoramiento en la comunicación con otros departamentos de la institución.

Por otra parte, brindará aportes que puedan significar un apoyo para los estudiantes de la Universidad José Antonio Páez, a la realización de futuros proyectos referentes al área de la programación neurolingüística o comunicación organizacional. Cabe destacar de igual forma, que los beneficios que generen para los investigadores de un trabajo de esta magnitud, además de brindar un mar de conocimientos, forma parte de los requisitos indispensables exigidos para optar por el título de licenciado de relaciones industriales útiles para el desarrollo de su vida laboral y profesional.

1.4 Alcance

El presente trabajo está dirigido a estudiar los factores relacionados que inciden en la falta de convivencia, comunicación y liderazgo del personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos, lo cual permitirá a la organización contar con una excelente herramienta a través un plan estratégico de programa de Neurolingüística basado en las necesidades de los trabajadores del departamento asentado en su perfil para optimizar el rendimiento laboral, constituyendo una solución viable, para que la organización alcance los objetivos deseados, lo cual concede a la alta gerencia obtener información oportuna, confiable y veraz.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Dentro del Marco Teórico se presenta la información más resaltante sobre el tema en estudio, basándose en investigaciones realizadas con anterioridad las cuales lograron establecer una relación entre estas y la investigación de este trabajo brindando la posibilidad de desarrollar el tema de forma oportuna y con un enfoque muy acertado. A partir de la comprensión de que el logro de un servicio de calidad es una exigencia para la supervivencia del propio servicio, se consultaron manuales donde se elaboraron programas que abarcan a varias empresas con el fin de hacer que la Neurolingüística sea una herramienta para que los empleados interactúen y crezcan de manera intelectualmente y sean productivos en su área laboral, haciendo énfasis en los procesos claves y en las designaciones de todas sus funciones.

Este estableció, que el marco teórico de la investigación o marco referencial, puede ser definido como el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la investigación por realizar. Es por esto que fue de suma importancia para la investigación ya que nos ayudó a profundizar sobre todos los contenidos necesarios para nuestro tema. Es aquí donde el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia, no se ha realizado investigaciones alusivas al tema objeto de estudio. No obstante, se localizaron diferentes trabajos de grado los cuales se detallan más adelante, y que ayudarán a proveer un marco teórico con la finalidad de recopilar información sobre las investigaciones previas relacionadas con la problemática del tema en estudio.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Entre estas investigaciones se encuentra la de Cabrera, (2017), en su trabajo de grado titulado **“Estrategia de comunicación para la empresa Golosinas Pantur”**, realizado en la Universidad de Cartagena, ubicada en dicha ciudad de Colombia, para optar al título de comunicadora social. Señala que la comunicación en las organizaciones es de vital importancia para el desarrollo empresarial, puesto que esta posibilita el logro de metas, el aumento de la productividad y los resultados que se quieren y se deben alcanzar. Toda empresa, organización, o institución debe o necesita mantenerse actualizada en su mercado cumpliendo tendencias e innovando en sus productos, para eso es necesario un compromiso a nivel corporativo que permita darle el valor indispensable a los procesos vitales de comunicación, donde se incorporen herramientas publicitarias y de mercadeo que les permitan alcanzar los objetivos institucionales y ser competitivos frente a otras organizaciones.

Es necesario, para todo ello, adelantar un proceso de investigación que permita indagar acerca del pasado y el presente comunicacional de la organización, con el fin de ofrecer distintos caminos desde los enfoques teóricos de la Comunicación Organizacional y desde las prácticas de la Comunicación Estratégica para fortalecer los esquemas, canales, medios, dinámicas y comportamientos que enmarcan la transmisión, circulación y consumo de mensajes en la empresa. Esto implica el desarrollo de un ejercicio de observación, diagnóstico y análisis situacional de la comunicación en Golosinas Pantur cuyo propósito es visibilizar la empresa en la ciudad de Cartagena mediante una estrategia de comunicación.

Por otra parte, Rodríguez y Pérez (2016), realizaron un trabajo de Investigación sobre **“La Neurolingüística en el Talento Humano como fuente generadora de Innovación Educativa y Tecnológica”**, realizado en la Universidad Arturo Michelena (UAM). El objetivo principal fue el exponer los diferentes elementos de la Neurolingüística en el talento humano, como factor relevante en la en la innovación y aceptación al cambio. este proyecto estuvo enmarcado en una

investigación documental apoyada en un diseño de campo, teniendo como técnicas de recolección de datos la observación directa y la encuesta y como instrumento la revisión bibliográfica. Ahí concluyen que Gestionar el Talento Humano con las nuevas estrategias de la neurolingüística se ha convertido en la clave para el éxito empresarial, ya que sin él, sería prácticamente imposible enfrentar las exigencias actuales y futuras del mercado y para esto es necesario incorporar una visión más integradora en la mentalidad de los directivos y trabajadores de las diferentes Organizaciones para lograr la sinergia funcional del proceso.

Revisando el anterior estudio, su aporte se centra en que se pudo conocer de qué manera clara y precisa que se puede promover la innovación neurolingüística, superando el temor al cambio en las organizaciones, puede ser de tipo estructural o de tipo laboral y de qué forma se podrían utilizar estas herramientas para motivar de una forma efectiva a los trabajadores de una empresa como lo es (INSALDU Sede Valencia).

De la misma forma, Rivero (2015), en su trabajo de grado titulado **“Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Zona Educativa del estado Carabobo”** como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos proveniente del postgrado en la Universidad de Carabobo (U.C.) especifica que toda organización necesita conocer su situación actual; si bien es cierto que las organizaciones pueden ser planificadas, objetos de reformas programadas; no es menos cierto que en ellas participan seres humanos; de tal modo que su comportamiento no es del todo planificable. El análisis organizacional deberá, por consiguiente, indicar cuál es la situación de la organización, cómo se relacionan los individuos y los grupos y qué potencialidades pueden ser exploradas, así como cuáles son las dificultades que enfrenta el sistema organizacional.

En relación al estudio de clima organizacional, se deben tomar medidas correctivas en lo que respecta a las condiciones generales de trabajo, en la iluminación, colocando en cada departamento bombillos fluorescentes, al igual que la

iluminación natural es importante ya que los departamentos en estudio están ausente de la misma por no poseer ventanas.

De la misma manera, Sosa, de Nieves (2015), en su trabajo especial de grado titulado **“Programa comunicacional basado en la programación neurolingüística (PNL), dirigido a directivos y docentes, realizado en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL)”**, realizó una investigación que se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, basado en un estudio descriptivo, de naturaleza de campo. Define la PNL como un conjunto de modelos y técnicas de vías para comunicarnos con nosotros mismos y con otros. Igualmente nos proporciona medios para transformar nuestros pensamientos, conductas y sentimientos de tal manera que podamos ser más positivos y tener confianza en nosotros mismos. La comunicación comienza con los pensamientos, luego se usan las palabras, tono de voz y lenguaje corporal para transmitirlos a la otra persona.

Los comentarios de Sosa, son muy importantes dentro del desarrollo de este trabajo de grado, pues expresan de manera clara una de las características de la PNL, la cual es la comunicación. Dentro de esta investigación se persigue de una manera un tanto subjetiva, afianzar y mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales entre las personas que laboran en la empresa y entre el público que va a diario para solicitar información. De esta manera se pudo observar que la PNL, no solo ayuda a las personas a comunicarse, sino que les facilita expresar sus ideas de una manera más clara y precisa, pudiendo así realizar una comunicación afectiva.

De igual forma, Balarezo (2014), en su trabajo de grado titulado: **“la comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive”**, realizado en la facultad de ciencias administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, argumenta que la deficiente comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive, tiene como causas: Un inadecuado estilo de dirección que es indiferente ante los problemas de la comunicación interna

de la empresa, así como los conflictos entre el personal y que surgen a la hora de generar un mensaje o idea.

Esta investigación permite plasmar en la practica el conjunto de conocimientos que se han ido recolectando en el transcurso de la vida universitaria. Muchas veces la gente afirma que el conocimiento es poder pero algunos ¿alguna vez nos hemos detenido a reflexionar por un momento cual es el impacto del conocimiento en la vida real?

2.2. Bases Teóricas

Para comenzar es importante definir lo que se entiende por bases teóricas y según Arias (2006), las bases teóricas implican un desarrollo de los conceptos y posiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado. Es decir, son los aspectos conceptuales o teóricos que se ubicaran en el problema de la investigación que están directamente relacionados con las variables del trabajo de grado. En lo expuesto anteriormente se debe destacar la importancia de los comentarios e interpretaciones de todos los aspectos teóricos que se trate en el contenido de este capítulo, estableciendo relación con el tema estudiado, de esta forma, se evitará que todo el enfoque teórico se convierta en supuestas definiciones, opiniones personales o glosario de términos. A tal efecto se plantean los siguientes:

Estrategias

Según Antomosi (2008) afirma que es un “conjunto de acciones de una organización que se encuentran orientadas al logro de los objetivos tomando en cuenta sus condiciones internas y los factores que hay a su alrededor, comprende la misión, visión, los objetivos” (p.54). Añade el autor, que las estrategias son aquellos medios por los cuales se alcanzan los objetivos, ya que consta de un proceso de

planificación futura de recursos, acciones y personas de la organización. Acota, hay que tomar en cuenta que las estrategias empresariales se encargan de estudiar la expansión geográfica, diversificación, adquisición de compradores y desarrollo de productos entre otros.

Componentes de la Estrategias

Objetivos claramente definidos.

Plan de acción a todo nivel.

Programas funcionales (consecuencias del plan).

Recursos requeridos.

Criterios de la Estrategias

Claridad en el planteamiento.

Impacto motivacional.

Consistencia interna.

Compatibilidad con el entorno.

Disponibilidad de recursos.

Grado de riesgo.

Congruencia con los valores personales de los directivos claves.

Horizonte temporal adecuado y aplicabilidad (p.303).

Finalidad de la Estrategia

Según Stoner J., Freeman G. y Gilbert J. (2006) “las estrategias deben traducirse a políticas, procedimientos y reglas concretas que le sirvan de guía a gerentes y empleados para la planificación y toma de decisiones” (p.314). Una estrategia es

catalogada de buena si se consigue con ella alcanzar los objetivos previstos por la política y si en ella ha habido economía de esfuerzos. Los objetivos pueden ser ofensivos, defensivos o simplemente de mantener el status quo. El alcanzar o mantener los objetivos, implica doblegar la voluntad del adversario, esto es una decisión. La decisión es pues la consecución de los objetivos a costa de la voluntad del adversario y de los factores exógenos y endógenos que intervienen en dicha decisión.

Lineamientos Estratégicos

Están constituidos por mecanismos que persiguen el logro de uno o varios objetivos. Los lineamientos estratégicos sirven a cualquier organización para guiarla en la implementación, ejecución y evaluación de estrategias aplicadas a un área específica de la misma.

Formulación de Estrategias

Según David F. (2004), señala que" Es el proceso conducente a la fijación de la misión de la firma, llevando a cabo una investigación con el objeto de establecer las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas externas que comparen factores internos y externos y fijando objetivos y estrategias para la empresa". (p.129).

El mismo autor refiere que se requieren tres actividades importantes para el logro de la formulación de estrategias: investigación, análisis y toma de decisiones. La investigación debe llevarse a cabo en dos frentes: Interno y Externo, se requiere una investigación a nivel interno con el objeto de identificar debilidades y fortalezas claves en áreas tales como la gerencia, el mercadeo, las finanzas y producción, la investigación y desarrollo; y se requiere una investigación externa con el objeto de verificar o explorar la cantidad de información estratégica que pueda publicarse semanalmente.

El análisis, es la segunda actividad que se requiere en la formulación de una estrategia. La comparación de las debilidades y fortalezas internas de una organización con las oportunidades y amenazas externas es esencial para la formulación de una estrategia. La tercera actividad que se requiere en la formulación de estrategias es la toma de decisiones. Se deben realizar decisiones a los objetivos por fijar y las estrategias por seguir. De acuerdo a este conjunto de señalamientos, se toma como referencia los planteamientos de este autor, para sentar las bases que conducen a la construcción de los respectivos lineamientos estratégicos señalados como propuesta de esta investigación.

Administración Estratégica

Las tareas básicas para determinar la dirección de una empresa son el desarrollo de una visión y una misión estratégicas, el establecimiento de objetivos y la decisión acerca de una estrategia. Según Stoner, (2006) “Una organización es un patrón de relaciones, por medio de las cuales las personas, están sujetas de manera estructurada, para alcanzar una meta concreta o un conjunto de estas” (p.344), las cuales se logran a través de la debida planeación de las actividades que se deben realizar para materializar los objetos generales de la organización. La consecución de las metas y objetivos de la organización solo serán posible si se encuentra con el personal capacitado, es por ello que las organizaciones modernas consideran que todos los trabajadores son gente pensante, capaz de solucionar problemas utilizando la creatividad, inteligencia, el conocimiento, elementos que aseguran la calidad en los procesos.

De igual forma, Kaufman y Stone (2007) afirma que, “Las organizaciones deben tener éxito para perdurar” (p. 18), tal como sucede con los individuos, el éxito de una organización depende del logro de sus metas, las cuales el mismo autor son “Un enunciado general acerca del lugar adonde queremos ir” (p. 19), estas se logran a través de la debida formulación de la Misión, Visión y políticas quienes representan

los lineamientos que encaminan las acciones a seguir para alcanzar el éxito, lo que permite planear, evaluar y revisar las actividades de tal manera que los resultados obtenidos concuerden con los resultados deseados.

Gestión Estratégica

Según Betancourt (2009) en “Gestión Estratégica, Navegando hacia el Cuarto Paradigma”, dice que:

Es importante señalar que la gestión estratégica es realmente una habilidad y una responsabilidad que debe poseer cada miembro de la organización en función gerencial. Ya no es un grupo de elegidos (planificadores), quienes deciden el camino a seguir por la organización, sino que este debe ser producto de un trabajo del equipo gerencial en el ámbito comparativo, que permitirá generar una guía para las decisiones de cada uno de los procesos o negocios funcionales de la empresa.

Para quienes deseen ser competitivos hoy en día, estos son:

Excelencia: Es la base mínima de partida para competir, sin ella, la organización no tiene futuro, es el fundamento básico de las organizaciones para el siglo XXI, porque simplemente ya hay quienes lo están haciendo y para poder estar en el mundo competitivo del mañana, hay que hacer, por lo menos lo que ellos están haciendo; si no, estaremos fuera del mercado.

Innovación: Tiene que convertirse en una forma de vida para todos los miembros de la organización, establece que todos los días se tiene que mejorar algo y que estas mejoras permanentes, se convierten, a la larga, en una estrategia.

Anticipación: Con esto estamos hablando de la organización proactiva. La organización proactiva es la que no espera que ocurran las cosas para responder, sino que permanentemente está identificando los elementos que la van a llevar a ser competitiva en el futuro.

De igual forma, resulta de gran ayuda este enfoque gerencial al presente estudio ya que permite a las empresas que se adapten a las necesidades requeridas en la actualidad y la mejora permanente de sus acciones ante el Estado relacionadas a las políticas de créditos y cobranzas, además nos permite conocer que estas estrategias gerenciales no son ejecutados por una sola persona sino que requiere de la habilidad y responsabilidad de cada miembro de la organización, por este motivo la determinación de una propuesta de lineamientos estratégicos que permitan mejorar los procesos administrativos en el departamento de crédito y cobranza de vehículo de la asociación civil caja de ahorro del personal administrativo del ejecutivo del estado Carabobo se adaptara a los cambios de un nuevo paradigma.

Proceso de Diagnostico Estratégico

Para la realización del diagnóstico organizacional se requiere, según Ansoff (2000) “partir desde el origen mismo de la empresa, de su misión, visión, objetivos y propósitos” (p.127). Con base a ellos se fijan las estrategias necesarias para lograrlos. Cada estrategia ira encaminada hacia la consecución de cada uno de los objetivos y lineamientos de la empresa. Las estrategias hacen referencia a cómo lograr un objetivo, y estas deberá ser lo más eficiente posible. No se debe olvidar que casi toda organización dispone de unos recursos limitados los que deben ser correctamente administrados con el fin de maximizar sus utilidades, lo que hace imperativo diseñar unas estrategias con base en la situación real de la empresa.

Esto quiere decir que se debe realizar un estudio y un análisis interno de la organización que permita conocer a fondo tanto las debilidades como las fortalezas, las oportunidades y amenazas de la empresa, y es esta herramienta la que va a permitir hacer un diagnóstico de la empresa, del cual se partirá para rediseñar las estrategias o para crearlas desde cero si es que estas no existen. Cuando se inicia una organización las estrategias se fundamentan en la misión y visión de la empresa, pero cuando las estrategias se van a diseñar en una organización en marcha, se debe partir

de la situación real de la empresa con el objetivo de llegar a un punto ideal el cual surgirá se fundamentara igualmente en la misión y visión de la empresa. En el caso de diseñar estrategias para una empresa en marcha, en la que ya se conoce.

Formular los objetivos organizacionales a ser alcanzados: Este paso le permite a la empresa establecer los objetivos globales, tales como metas a largo plazo, y define su importancia y prioridad de una manera sencilla y específica.

Análisis Interno de las fuerzas de la empresa: Por medio de este estudio organizacional coincidimos que el análisis de los puntos fuertes como lo son las fuerzas impulsadoras que ayudan a alcanzar los objetivos organizacionales, así mismo toma en cuenta los puntos débiles, las limitaciones y también todo lo que dificultan o impiden la realización de objetivos a alcanzar considerando los recursos, los tres aspectos primordiales; estructura organizativa de la empresa y la evaluación de desempeño de la misma.

Análisis externo del medio ambiente: Por medio de este análisis el medio externo que condiciona toda operación generando retos y oportunidades, ocasionalmente mantiene ciertas consideraciones como lo son: competencia, el medio externo, políticas, sociales, culturales y leyes; mercados cubiertos por la empresa, sus características y fluctuaciones.

Formulación de alternativas estratégicas: Las alternativas estratégicas constituyen los modus operandi que en el futuro la empresa puede optar para alcanzar sus objetivos globales, tomando en cuenta las consideraciones externas o internas. Este planteamiento estratégico debe implantar metas y

especificar hasta donde la empresa quiere llegar en el futuro, tomando en cuenta una serie de planteamientos tales como: objetivos organizacionales generales previstos en un estudio de objetivos departamentales; las actividades escogidas, los productos, bienes y servicios: el mercado proyectado por la empresa y utilidades esperadas.

El Capital Humano en las Organizaciones

Según Chiavenato, (2001:P.109), “Con el fin de superar sus limitaciones, las personas se agrupan para formar organizaciones orientadas al logro de objetivos comunes. En la medida en que tenga éxito, las organizaciones sobreviven y crecen”. Cuando crecen, las organizaciones requieren de mayor número de personas para la ejecución de sus actividades. Estas personas, al ingresar a las organizaciones, persiguen objetivos individuales diferentes de los que tenían quienes en principio conformaron las organizaciones.

Siendo que las organizaciones desde siempre son complejas y además en la actualidad muy cambiante y dinámicas, se hace necesario que sus dirigentes apliquen estrategias que permitan trabajar de manera mancomunada hacia el cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa, tomando en cuenta el aporte del autor en lo que respecta a la agrupación de los individuos y las organizaciones, se considera de gran importancia, establecer técnicas que nos aporten efectividad en los procesos, en este caso un procedimiento de reclutamiento y selección por competencia, el cual busca identificar aquellas competencias necesarias en una persona para desenvolverse en un cargo específico.

La Neurolingüística

Según O’Connor, Seymour (2011), la programación neurolingüística (PNL), desde

el punto de vista de la organización, el propósito de la formación consiste en hacer que la propia organización sea más eficaz y tenga más éxito mediante la mejora del rendimiento conjunto de los individuos que la componen. La evaluación final se basará en comprobar si la formación ha incrementado la eficacia de la organización, y una evidencia de ellos puede ser un aumento de los beneficios. La organización quiere que la formación proporcione habilidades a las personas que las necesiten, como en el momento en que las necesitan y a un coste aceptable de manera que todo el proceso sea rentable; desde este punto de vista, la formación es parte del desarrollo de la empresa. (p.183).

Blander y Grindler citado en Churba (2002), habían llegado a la conclusión de que la programación neurolingüística, puede aplicarse en todas las áreas de la comunicación con un amplio abanico de habilidades conductuales específicas para interactuar con los demás y mejorar considerablemente la eficiencia de nuestras interacciones. (p.290).

Según Josiane (2006:98), La programación neurolingüística, es: “un método para comunicarnos con eficiencia y aplicar los cambios necesarios para poder conseguir nuestros objetivos, así como también permite la realización del ser humano.” En este sentido, es necesario aprender la manera en que cada persona constituye su experiencia en sí misma, la de los demás y la del mundo que le rodea, solo así podrá impulsar con conocimiento el verdadero éxito. La neurolingüística es una manera agradable de dar el salto con menos esfuerzo.

De igual manera Sambrano (2007:42), define a la programación neurolingüística como: “una herramienta de trabajo para todas las personas que trabajan con o para las personas”. De manera, que trata de en una serie de técnicas determinadas a analizar, codificar y modelar conductas por medio del estudio del lenguaje tanto verbal como gestual y corporal. (p.49).

Programación neurolingüística

Clemen's (2000),

Define que ese término hace referencia al proceso que sigue el sistema de representaciones sensoriales para organizar sus estrategias operativas. Son, como se podrían denominar, programas mentales ya establecidos que poseen los seres humanos. Toda acción y toda conducta son el resultado de la actividad neurológica como respuesta a nuestra actividad mental. Los programas son ejecutados por mediación de los impulsos neurológicos ordenados. La actividad neurológica y la organización de las estrategias operativas, son exteriorizadas a través de la comunicación en general y del lenguaje en particular. (P.N.L una alternativa para el cambio) (p. 250).

Para las personas que vienen desarrollando la programación neurolingüística, toda conducta humana es realizada tras haber sido programada en el cerebro una vez que el sistema neurológico ha combinado adecuadamente los impulsos recibidos por cada uno de los órganos sensoriales implicados. Así, un estímulo emitido por el órgano sensor (receptor) correspondiente (vista, oído, gusto, olfato y tacto o sinestesia) es procesado según una manera específica de representaciones internas, y se ejecuta una acción como resultado.

Orígenes de la programación neurolingüística

El autor antes mencionado, explica que En un principio, ninguno de los dos jóvenes investigadores pensaba en la creación de un nuevo método terapéutico, sino tan solo en el estudio sistemático de las técnicas que utilizaban con tanto éxito sus tres modelos. Lo que pretendían era la simplificación, la localización de los patrones que estos genios usaban en sus tratamientos, para poder ser transcritos y de este modo pudiese ser así enseñada y aprendida por muchos.

Fundamentos de la Programación Neurolingüística

El mismo autor antes mencionado, menciona lo que significa que cada persona desarrolla su propio y exclusivo modelo del mundo. A partir de interpretaciones que hace de una experiencia subjetiva, va filtrando la realidad a través de sus creencias y códigos de conducta. Vida y mente son sistemas en continua interacción y cambio. El cuerpo, la sociedad, el universo; todo está formado por sistemas y subsistemas interdependientes, ecológicos y holístico, en constante e interactiva influencia. Todos ellos se rigen por ciertos principios de "auto-organización" y de forma natural buscan estados óptimos de equilibrio y armonía.

La programación neurolingüística, no trata solo de la capacidad y la excelencia, trata de la sabiduría y de la clarividencia (en el estricto sentido de la palabra). Cualquier comunicación que se realiza ejerce algún tipo de efecto sobre cada individuo y sobre los demás.; en el transcurso de la vida de cada ser humano todos han generado un mapa de su realidad y unos módulos de comunicación, consciente e inconsciente, que limitan u ocultan las enormes potencialidades que tienen todos los individuos.

Bases de la programación neurolingüística

Sausare citado en Sambrano (2007), distinguió dos términos básicos para la lingüística: lengua y habla:

Es un sistema de signos que forman el lenguaje y que todos los hablantes de una comunidad lingüística poseen. El habla, es la realización concreta del acto de ese conjunto de signos, por tanto, la lengua en términos generales, es de naturaleza homogénea, porque es la manera peculiar que tiene cada uno para comunicarnos sus experiencias; que las lenguas que hablan los seres humanos de este planeta, independientemente de la cultura a la que pertenezcan, obedece a una serie de reglas y todos los hablante posee y practican de manera inconsciente, esto produce una manera interna de discurso y conforman los modos de pensamiento que comparten con los hablantes de la misma lengua, por eso se podría decir

que cuando se habla de lo se dice tiene una manera superficial (lo que se dice) y estructura profunda (lo que quiso decir) (p.14.)

Lo expuesto anteriormente, significa que el lenguaje es un proceso altamente sofisticado y los hablantes conocen las normas para el uso y si pueden identificar cuando una persona lo usa inadecuadamente. Sucede pues, que investigaciones que se han realizado sobre la estructura y el funcionamiento de cada lengua han recibido el nombre de gramática, la cual se define como la parte de la lingüística que estudia el conjunto de reglas que tiene una lengua, para formar palabras y combinarlas en la construcción de oraciones.

Comunicación

Para Castro, (2012:65) la Comunicación es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las empresas, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega un papel primordial en el mantenimiento de las empresas u organizaciones. De manera, que su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de variables sociales, ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo.

Es importante mencionar, que la comunicación se ha convertido en uno de los ejes centrales de las empresas, ya que por medio de ella existe una mejor relación comunicativa entre actores internos y esto se refleja hacia los públicos externos; creando una imagen e identidad propia. Para ello es importante el uso de herramientas de comunicación organizacional como estrategia. Las comunicaciones en las organizaciones deben suministrar información precisa con los tonos emocionales apropiados para todos los miembros que necesitan el contenido de las comunicaciones.

La comunicación organizacional es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes. Por lo que también se distinguen tres aspectos:

La comunicación organizacional ocurre en un sistema complejo y abierto que es influenciado e influncia al medio ambiente.

La comunicación organizacional implica mensajes, su flujo, su propósito, su dirección y el medio empleado.

La comunicación organizacional implica personas, sus actitudes, sus sentimientos, sus relaciones y habilidades

2.3 Bases Legales

A continuación se presentan leyes o definiciones legales, por los cuales se rige la presente investigación que regula el buen funcionamiento y aplicación de Estrategias de la programación neurolingüística como una herramienta al personal que labora en el departamento de recursos humanos para la optimización de la comunicación en la Empresa (INSALUD) Sede Valencia.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Artículo 87.

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

Artículo 88.

El Estado garantizará la igualdad y equidad de hombres y mujeres en el ejercicio del derecho al trabajo. El Estado reconocerá el trabajo del hogar como actividad económica que crea valor agregado y produce riqueza y bienestar social. Las amas de casa tienen derecho a la seguridad social de conformidad con la ley.

Artículo 89,

El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios:

1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.
2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Sólo es posible la transacción y convencimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.
3. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.
4. Toda medida o acto del patrono contrario a esta Constitución es nulo y no genera efecto alguno.
5. Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.

6. Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado los o las protegerá contra cualquier explotación económica y social.

Artículo 91.

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley.

El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y del sector privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. La Ley establecerá la forma y el procedimiento. Aquí se ve representado el sentido de equidad interna de los cargos que ocupan las personas en una organización, lo cual va a determinar las escalas salariales dentro de una organización.

Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras.

Igualdad y equidad de género

Artículo 20.

El Estado garantiza la igualdad y equidad de mujeres y hombres en el ejercicio del derecho al trabajo. Los patronos y patronas, aplicarán criterios de igualdad y equidad en la selección, capacitación, ascenso y estabilidad laboral, formación profesional y remuneración, y están obligadas y obligados a fomentar la participación paritaria de mujeres y hombres en responsabilidades de dirección en el proceso social de trabajo.

Principio de no discriminación en el trabajo

Artículo 21.

Son contrarias a los principios de esta Ley las prácticas de discriminación. Se prohíbe toda distinción, exclusión, preferencia o restricción en el acceso y en las condiciones de trabajo, basadas en razones de raza, sexo, edad, estado civil, sindicalización, religión, opiniones políticas, nacionalidad, orientación sexual, personas con discapacidad u origen social, que menoscabe el derecho al trabajo por resultar contrarias a los postulados constitucionales. Los actos emanados de los infractores y de las infractoras serán írritos y penados de conformidad con las leyes que regulan la materia. No se considerarán discriminatorias las disposiciones especiales dictadas para proteger la maternidad, paternidad y la familia, ni las tendentes a la protección de los niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad. En las solicitudes de trabajo y en los contratos individuales de trabajo, no se podrán incluir cláusulas que contraríen lo dispuesto en este artículo. Ninguna persona podrá ser objeto de discriminación en su derecho al trabajo por tener antecedentes penales.

Artículo 105.

Se entiende como beneficios sociales de carácter no remunerativo:

1. Los servicios de los centros de educación inicial.
2. El del cumplimiento de los beneficios de alimentos para los trabajadores y las trabajadoras a través de servicios de comedores, cupones, dinero tarjetas electrónicas de alimentación y demás modalidades previstas por la ley que regula la materia.
3. Los reintegros de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos.
4. Las provisiones de ropa de trabajo.
5. Las provisiones de útiles escolares y de juguetes.
6. El otorgamiento de becas o pagos de cursos de capacitación, formación o de

especialización.

Artículo 316.

Los patronos y las patronas, podrán otorgar permisos a los trabajadores y trabajadoras que cursen estudios.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)

Artículo 1.

El objeto de la presente Ley es:

1. Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

2. Regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Las leyes citadas con anterioridad, respaldan este trabajo de investigación ya que le son normas legales que deben ser acatadas para las estrategias motivacionales basados en el perfil por competencias, exponiéndose en caso de incumplimiento a sanciones económicas o morales en el caso de ser omitidas.

2.4 Definición de Términos Básicos

Conjunto: colección de elementos u objetos que poseen características comunes.

Departamento: En su sentido más amplio la palabra hace referencia a cada una de las partes en que se divide un territorio, un edificio, una empresa, una institución u otra cosa o entidad.

Desarrollo: evolución o aumento de las características de algo, etapas por las que pasa el ser humano en el curso de su crecimiento.

Eficiencia: Proviene del latín *efficientia* que en español quiere decir, acción, fuerza, producción. Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Empresa: Organización económica poseedora de los bienes de producción que, en el contrato, es beneficiaria de la prestación de servicios, ejercer el poder en la subordinación y paga la contraprestación.

Empleado: Trabajador que desempeña una posición o un cargo en el cual el esfuerzo intelectual es superior al físico.

Gestión: Acción del gestor. Tarea encomendada al gestor y cumplida por él.

Hemisferios: cada una de las dos mitades de una esfera dividida por un plano que pasa por un centro.

Herramientas: cualquier instrumento empleado manualmente o por medio de máquinas. Conjunto de instrumentos.

Lenguaje: cualquier de los sistemas que emplea el hombre para comunicar a sus semejantes sus ideas, pensamientos y sentimientos.

Mente: nivel intelectual que se obtiene mediante el crecimiento y/o escala métrica de inteligencia.

Organigrama: representación gráfica de una empresa.

Optimizar: Buscar la mejor manera de realizar una actividad. Planificar una actividad para obtener los mejores resultados.

Recursos humanos: Se denomina (RRHH) al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización.

Programación: se refiere al proceso de organizar los componentes de un sistema (representaciones sensoriales, en este caso) para producir salidas (metas o resultados) específicas.

Propuesta: ideas que se ofrecen para un determinado fin.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico indicara el procedimiento mediante el cual se pretende lograr los objetivos de la investigación. Contuvo una formulación esquemática general a desarrollar para dar solución a la problemática existente. También la descripción y argumentación de las principales decisiones metodológicas adoptadas según el tema de investigación y las posibilidades del investigador; así mismo merece claridad en el enfoque y estructura metodológica como condición obligada para asegurar la validez de la investigación. Es decir, hizo referencia al contenido operativo de la investigación a través del cual se estableció los procedimientos o lineamientos a seguir con el propósito de obtener la información requerida. Según Balestrini (2006), el Marco Metodológico Esta referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos, a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados (p.125).

De lo anteriormente expuesto, se pudo afirmar que en esta parte de la investigación es donde se debió exponer los métodos, técnicas, procedimientos y la metodología a emplear en la elaboración del mismo y por lo tanto de aquí en adelante se darán a conocer técnicas las cuales nos ayudaron a desarrollar el contenido de este trabajo de investigación.

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

El presente trabajo se enmarca en una investigación de campo de carácter analítico, es decir se buscan establecer criterios o recomendaciones que puedan ser tomadas en cuenta para el Diseño de Estrategias del Programa Neurolingüístico para Optimizar la Comunicación en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia. En este orden de ideas la investigación de campo según Sabino (2006), “constituye el proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos directamente de la realidad, con informaciones necesarias para la investigación” (p. 21). En tal sentido, se tomaron los datos directamente de la realidad y en el lugar de los hechos para así tener resultados de la principal y más importante fuente de información como lo fue el personal que labora día a día dentro de las instalaciones de la institución.

Por otra parte, la investigación tuvo un carácter descriptivo, ya que se describen los factores que inciden en la problemática planteada. Por otro lado, Sabino (2006), expone que los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (p. 60). Para Hurtado (2008), este tipo de investigación, tiene como objetivo:

La descripción precisa del evento en estudio, el cual se asocia al diagnóstico, cuyo propósito es exponer la situación problema, haciendo una enumeración detallada de sus características, de modo tal que, en los resultados se pueden obtener dos niveles, dependiendo del propósito del investigador: un nivel básico en el cual se logra una clasificación de la información en función a las características comunes, y un nivel avanzado en el cual se ponen en relación los elementos observados a fin de mantener una descripción más detallada... (p. 79).

De otro modo, se puede decir, que es analítica porque se examinó el origen de la situación actual que presentan el Departamento de Recursos Humanos para el Diseño de Estrategias del Programa Neurolingüístico para Optimizar la Comunicación entre los trabajadores, hasta darle una solución, debido a que se estudiaron situaciones que ocurren en condiciones naturales, sirvieron para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes, permitiendo detallar el estudio básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos. También la investigación fue de carácter documental y bibliográfico, porque se fundamentó en la revisión de normas, conceptos, políticas, y procedimientos, que permitirá conceptualizar y fundamentar los procedimientos actuales de la institución, para obtener una visión clara de la problemática y cuáles son los requerimientos para lograr la solución.

De esta manera el Manual de Trabajo Especial de Grado del Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño (2006) estableció que la investigación documental “es el estudio de un problema con el objeto de ampliar y profundizar el conocimiento inherente a su naturaleza, el cual está contenido en diversas fuentes documentales” (p. 7). En referencia a lo señalado, para la realización de esta investigación fue necesario revisar y consultar información bibliográfica y documental como soporte técnico. Esto permitió a la organización el Diseño de Estrategias del Programa Neurolingüístico para Optimizar la Comunicación en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia, las cuales resultan fundamentales, por cuanto sin ellas sería imposible encontrar un sentido a toda la labor previamente realizada.

Igualmente, la presente investigación se fundamentó bajo la modalidad de proyecto factible ya que según Barrios, (2008) también es conocido con el nombre de investigación y desarrollo y se define como la “investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales...” (p.24).

La identificación de investigación como proyecto factible se vincula a la problemática existente en INSALUD, pues dicha propuesta pretende solucionar y formular un programa que optimice la comunicación llevada a cabo por el departamento de recursos humanos en cuanto al mejoramiento de la atención se refiere.

3.2.- Fases Metodológicas

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual acerca de las causas que interfieren en el proceso de comunicación en el departamento de recursos humanos de la empresa Fundación Instituto Carabobeño para la Salud (INSALUD).

Se procede a elaborar el diagnóstico que ayude a determinar cuáles son las causas que intervienen en las fallas que constituyen la problemática que aqueja al departamento de recursos humanos de la empresa en estudio, aplicando para ello, un cuestionario como estrategia principal para la recolección de los datos.

3.2.2. Fase II: Identificación de la problemática existente en el departamento de recursos humanos a través de la implementación de una herramienta de verificación de datos de la empresa (INSALUD) Sede Valencia.

Se ejecuta a través de la puesta en ejecución del instrumento señalado para recolectar datos (cuestionario). En lo que respecta al cuestionario. Arias (2012:74) menciona que: “se le denomina cuestionario auto administrado, porque debe ser llenado por el encuestado sin intervención del encuestador.

3.2.3. Fase III: Diseño de estrategias que se basan en la programación neurolingüística para mejorar la comunicación del personal que labora en el departamento de recursos humanos de la Empresa (INSALUD) Sede Valencia.

En esta fase se encuentra la estructura de la propuesta. La cual se encuentra constituido por los siguientes aspectos: Presentación de la propuesta, Justificación, Objetivos de la propuesta, Desarrollo y Conclusiones y recomendaciones.

3.3. Población y Muestra

Población

Está determinada por sus características definitorias, por lo tanto, el conjunto de elementos que posea estas características se denomina población o universo, Tamayo y Tamayo (2009) en su trabajo acerca del proceso de investigación científica, establece que la población “es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.34). Según la Universidad Bicentenario de Aragua (U.B.A) (2010), “representa cualquier conjunto u objeto que tenga alguna característica común observante” (P.24). Cabe destacar también que por el número de personas a las que se aplicó el instrumento se dice que la población es finita que, según la Universidad Bicentenario de Aragua (2010), lo define de la siguiente manera: “una población es finita cuando está constituida por un determinado o limitado número de elementos; es decir, un universo o población constante en una serie definida” (p.42).

Por lo tanto, en el presente trabajo de investigación, la población objeto de estudio está conformada por seis (06) trabajadores entre ellos: (01) Director de Recursos Humano, (01) Jefe de Departamento de Gestión Administrativa de

Recursos Humanos, (01) Jefe de Unidad de Gestión Administrativa de Recursos Humanos, (01) Analista de Personal I, (01) Analista de Personal II y (01) Analista de Personal III, los cuales conforman el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD) Sede Valencia,

Muestra

Cuando se selecciona algunos de los elementos con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual están tomados, se hace referencia a ese grupo de elementos como muestra, según Tamayo y Tamayo (2009), define que la muestra “es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de la población, o colectivo, partiendo de una observación de una fracción de la población considerada” (p.42). Por otra parte, Hurtado J. (2008), señala que “es una parte de la población que se toma para realizar el estudio, la cual se considera representativa, para conformar una muestra es necesario seleccionar cuales de las unidades de estudio serán observadas; a esta selección se le denomina muestreo” (p.154).

En este sentido, la muestra no probabilística intencional Según Tamayo, T. y Tamayo, M (2009), afirman que la misma también recibe el nombre de sesgado. El investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo que exige un conocimiento previo de la población que se investiga. (p.38). Los mismos autores explican que la muestra no probabilística intencional, viene dado de algunos tipos de muestras no probabilísticas las cuales hacen mención; muestreo por conveniencia, por cuotas e intencional. Tomando en cuenta las dos con mayor importancia en la realización de cualquier encuesta social que se llegue aplicar en un caso de estudio.

De esta manera, la muestra utilizada para el diseño de Estrategias Neurolingüísticas para los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD) Sede, Valencia, es de tipo no probabilística, ya que el estudio requiere la concreción e interpretación de las actitudes de los sujetos involucrados

frente a la problemática planteada.

Asimismo, en esta investigación la muestra está representada conformada por seis (06) trabajadores entre ellos: (01) Director de Recursos Humanos, (01) Jefe de Departamento de Gestión Administrativa de Recursos Humanos, (01) Jefe de Unidad de Gestión Administrativa de Recursos Humanos, (01) Analista de Personal I, (01) Analista de Personal II y (01) Analista de Personal III, los cuales conforman el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD) Sede Valencia, que están relacionados directamente con la problemática presentada, por lo tanto se estructura de la siguiente manera:

Cuadro N° 2 Distribución de la Muestra

Cargo	N° de Trabajadores
Director Recursos Humanos	1
Jefe de Departamento de Gestión Administrativa	1
Jefe de Unidad de Gestión Administrativa	1
Analista de Personal I	1
Analista de Personal II	1
Analista de Personal III	1
Total	06

Fuente: Empresa (INSALUD) Sede Valencia (2019)

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La recolección de datos se puede definir, para sustentar esta investigación, como la estrategia que fue realizada a través de la observación directa, la cual según Sabino (2006), “Consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación

de la realidad que queremos estudiar”. (p.160). De igual forma, argumenta lo siguiente:

Una técnica es un procedimiento más o menos estandarizado con éxito en el ámbito de la ciencia, así mismo explica que el instrumento de recolección de datos es un dispositivo de sustrato material que sirve para registrar los datos obtenidos a través de las diferentes fuentes (p. 137).

Es por ello, que se forma una guía o manual como fundamento, que viene dada por la participación del investigador en el área de provecho donde se desenvuelve la problemática (en este caso, la empresa en estudio). Tamayo, (2000) define técnicas como “Los medios empleados para recolectar información a través de la descripción exploración y explicación de los hechos o fenómenos que definen un proceso de investigación”. (p. 10). Por lo tanto, para el estudio de esta investigación se aplicaron técnicas de recolección de datos como la observación directa, y el cuestionario.

En este sentido, según Flores y Tobón (2001) dicen que “En la observación directa el investigador recurre directamente al sentido de observación utilizándolo como analizador; procede a la recopilación de la información sin dirigirse a los objetos involucrados. (p. 110). Así mismo, Sabino (2006) señala respecto al cuestionario que “Se trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio, para luego mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos” (p. 88).

Según Sabino, (2006) dice que “es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. (p. 191). Dentro de cada instrumento concreto pueden distinguirse dos aspectos diferentes: forma y contenido. La forma del instrumento se refiere al tipo de aproximación que se establece con lo empírico, a las técnicas que se utilizan para esta tarea. Así mismo, Alonso (2008), señala que la observación directa “Es el

instrumento que organiza el tipo de datos a recolectar de acuerdo con los objetivos o problemáticas previamente establecidos”. (p. 63).

Y por otra parte, Pérez (2001) señala que:

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo (p.106).

Según Sabino, (2006) analizar significa “descomponer un todo de sus partes constitutivas para profundizar el conocimiento de cada una de ellas” (p.51). En tal sentido, con los resultados del instrumento a emplear, se procedería a emplearse como técnica la estadística descriptiva de los datos y al análisis cuantitativo de los mismos, el cual se efectuará comparando los datos que se refieren a un mismo aspecto y tratando de evaluar la fiabilidad de cada información, vaciando los resultados obtenidos de los datos de cada una de las preguntas formuladas en el cuestionario, a través de la representación de gráficos en donde se determinarán los porcentajes a obtener en los resultados, lo que permiten visualizar el comportamiento de cada una de las variables formuladas anteriormente.

3.5 Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos

Los datos e información a recolectar fueron codificados, clasificados y tabulados, para luego ser analizados, graficados y explicados en términos cualitativos y cuantitativos. El análisis de los datos e información en forma cualitativa se realizó mediante la interpretación del contenido del material que se recolectó, así como también de las respuestas emitidas por las personas que se encuestaron. Esta información se obtuvo mediante la observación directa de documentos, registros y controles de la empresa en estudio, y a través de la encuesta que se aplicó a las

personas involucradas en el área administrativa de la misma.

Este procedimiento, consiste en la depuración de los datos para sistematizar y simplificar la información procedente de los instrumentos. Así mismo, se utilizó el nivel nominal para el análisis e interpretación de los datos, definidos por Palella y Martins (2010) como “La distribución de la frecuencia es la forma más sencilla de describir una variable. Supone determinar cuántas observaciones estén presente en cada categoría de respuesta para la variable” (p. 190). En ese sentido, los datos obtenidos de la realidad, fueron organizados y a su vez, en gráficos de barra con el respectivo análisis descriptivo para cada ítem del proyecto realización.

El cuestionario, según Palella y Martins. (2010), consiste en:

Un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos. El cuestionario, tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar. Las preguntas han de estar formuladas de manera clara y concisa; pueden ser cerradas o semiabiertas, procurando que la respuesta no sea ambigua. (p. 131).

El cuestionario que elaborara la investigadora consiste en un interrogatorio que se les realiza a las personas seleccionadas como la muestra, con la finalidad de obtener respuesta sobre el aspecto estudiado, el cual estuvo conformado por seis preguntas (06) preguntas cerradas. El cuestionario está integrado por preguntas relacionadas con las Estrategias Neurolingüística para los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD) Sede Valencia, aplicados a los trabajadores.

Cuadro 1. Operacionalización de Variables

Objetivo General: Aplicar la programación neurolingüística como una herramienta al personal que labora en el departamento de recursos humanos para la optimización de la comunicación en la Empresa (INSALUD) Sede Valencia.

Objetivos Especifico	Variable definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Ítems	Fuente
Diagnosticar la situación actual acerca de la comunicación existente en el departamento de recursos humanos, a través de un instrumento de recolección de datos.	-Situación Actual.	- Procedimiento administrativo y de Recurso Humano.	-Inapropiado Registro de Personal. -Identificación de Cargos. -Pérdida de Tiempo. - Control de Personal.	-Encuesta. - Cuestionario.		Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.
Identificar la problemática existente en el departamento de recursos humanos, empleando una herramienta de verificación.	-Procedimiento administrativo.	- Procedimiento de Recurso Humano.	-Sistema y Seguimiento del Personal. -Control operativo del Personal. -Registro de Nóminas del Personal.	-Encuesta. - Cuestionario.		
Diseñar estrategias basadas en la Programación Neurolingüística, para mejorar la comunicación del personal que labora en el departamento de recursos humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.	-Plan de Estrategias Neurolingüísticas	- Estrategias Neurolingüísticas	-Control de Entrada y Salida del Personal - Requerimientos de Registros de Cargos -Identificación y Clasificación de los Diferentes Trabajos.	- Encuesta. - Cuestionario.		

Fuente: Alastre y Daza (2019).

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Una vez obtenidos los resultados de los instrumentos de recolección de datos, ordenado y procesado; se procede a analizar la información que estos suministran, lo cual es la parte más importante de la investigación. Se ha definido cuales son las variables de interés en la Propuesta de un Programa Neurolingüístico para Optimizar la Comunicación en el Departamento de Recursos Humanos de INSALUD así como los métodos que se emplean para la obtención de las mismas. En cuanto a la forma de presentar la información se ha optado, principalmente, por el método gráfico circular detallando los resultados porcentualmente, sin embargo, lo más importante en este capítulo es determinar, cómo estos resultados describen el funcionamiento del Departamento de Recursos Humanos para la propuesta del programa.

Según Selltiz (2000), el propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuesta a las interrogantes de la investigación. La interpretación, más que una operación distinta, es un aspecto especial del análisis su objetivo es "buscar un significado más amplio a las respuestas mediante su trabazón con otros conocimientos disponibles" que permitan la definición y clarificación de los conceptos y las relaciones entre éstos y los hechos materia de la investigación. (p. 543).

4.1. Resultados de la Observación directa

A continuación se presenta los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica de recolección de información.

CUADRO N°1. OBSERVACION DIRECTA

N°	ENUNCIADOS	SI	NO
1	¿Existe alguna problemática en cuanto a la comunicación efectiva en el Departamento de Recursos Humanos?	X	
2	¿Se cumplen con una comunicación efectiva al público?		X
3	¿Está dispuesto a brindar el apoyo necesario para la investigación?	X	
4	¿Cree usted que una falta de información se debe a fallas en la comunicación?	X	
5	¿Existen antecedentes de propuestas de un programa neurolingüística para solucionar el problema?		X

Fuente: Alastre y Daza (2019).

Análisis de la Observación Directa: La observación directa aplicada indica que en la Empresa (INSALUD) Sede Valencia; existe problemas en la comunicación debido a que hay barreras que impiden llevar a cabo una comunicación efectiva. En consecuencia, vienen ocurriendo conflictos personales, malas relaciones interpersonales lo que no permite que se cumpla una comunicación efectiva al público. Por otro lado, se evidencia que el personal está dispuesto a brindar el apoyo necesario para la investigación, lo cual permitirá proponer una solución al problema de comunicación.

Debe mencionarse, que en los procesos que se llevan a cabo en la institución se evidencia una falta de información, que origina a fallas en la comunicación. Por lo

tanto, debido a que no existen antecedentes de propuestas de un programa neurolingüística para solucionar el problema, es conveniente proponer aplicar la programación neurolingüística como una herramienta al personal que labora en el departamento de recursos humanos para la optimización de la comunicación de la Empresa (INSALUD) Sede Valencia.

4.2 Resultados del cuestionario

1. ¿Considera necesaria una correcta comunicación en la Empresa (INSALUD) Sede Valencia?

Cuadro N° 2. Resultados del Ítem N° 1.

Muestra	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6	SI	06	100%
	NO	0	0%
	Total	06	100%

Fuente: Empresa (INSALUD) Sede Valencia,

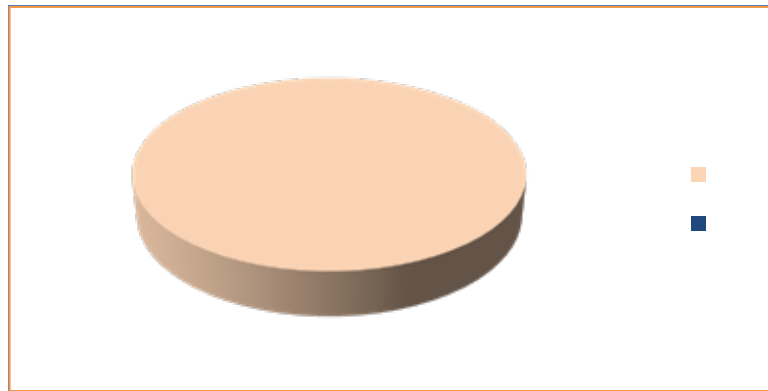


Gráfico N°1. Comunicación en el Departamento de Recursos Humanos

Fuente: Alastre y Daza (2019).

Interpretación: El 100% de los encuestados argumentan que es necesaria una correcta comunicación en la empresa. Lo que se puede interpretar como la exigencia de parte de la totalidad representada en que se realice una adecuada comunicación para el proceso de intercambio. El acto de comunicar es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión de la información.

2. ¿Considera usted que para resolver conflictos es necesario saber comunicarse?

Cuadro N° 3. Resultados del Ítem N° 2.

Muestra	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6	SI	06	100%
	NO	0	0%
	Total	06	100%

Fuente: Empresa (INSALUD) Sede Valencia.

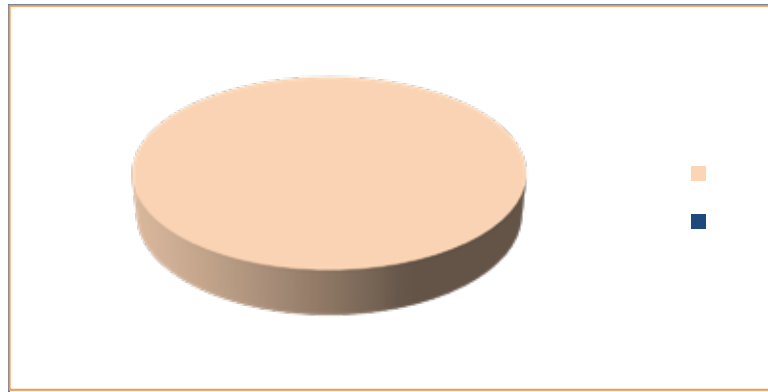


Grafico N°2. Resolver conflictos.

Fuente: Alastre y Daza (2019).

Interpretación: El 100% de los encuestados en su totalidad contestan que para resolver conflictos es necesario saber comunicarse. Lo que demuestra que la comunicación en una organización puede fallar debido a la intervención de ciertos factores que ocasionan barreras tales como el ambiente, la cantidad de información, comprensión del mensaje, las actitudes de los destinatarios y fuentes, entre otros que reducen la probabilidad de una comunicación exitosa.

3. ¿Cree usted que la atención al público se está desarrollando apropiadamente?

Cuadro N° 4. Resultados del Ítem N° 3.

Muestra	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6	SI	0	0%
	NO	06	100%
	Total	06	100%

Fuente: Empresa (INSALUD) Sede Valencia.

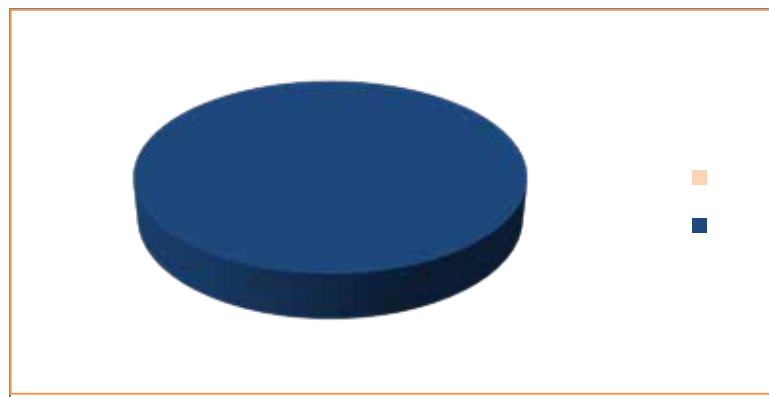


Gráfico N°3. Atención al público se está desarrollando apropiadamente

Fuente: Alastre y Daza (2019).

Interpretación: según la gráfica el 100% de los encuestados, responden que la atención al público no se está desarrollando apropiadamente. De allí, que es necesario tomar medidas pertinentes para solventar dicha situación. Porque la atención al pública debe ser una prioridad para la empresa.

4. ¿Cuándo se quiere dar una información correcta es necesaria una buena comunicación en el equipo de trabajo?

Cuadro N° 5. Resultados del Ítem N° 4.

Muestra	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6	SI	06	100%
	NO	0	0%
	Total	06	100%

Fuente: Empresa (INSALUD), Sede Valencia.

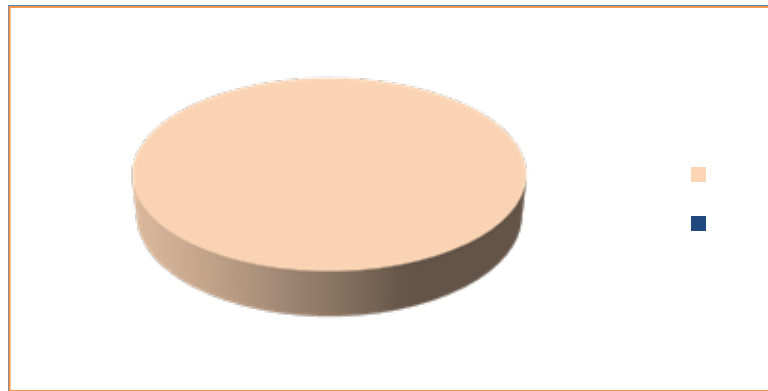


Grafico N°4. Comunicación en el equipo de trabajo

Fuente: Alastre y Daza (2019).

Interpretación: El 100% de los encuestados afirman que Cuando se quiere dar una información correcta es necesaria una buena comunicación en el equipo de trabajo. Es por ello que la importancia de la información para un receptor, se referirá a en qué grado cambia la actitud o la conducta de los individuos. Por último la información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

5. ¿Cree usted que contar con las herramientas necesarias para llevar a cabo una comunicación organizacional se alcance la eficiencia en el trabajo?

Cuadro N° 6. Resultados del Ítem N° 5.

Muestra	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6	SI	06	100%
	NO	0	0%
	Total	06	100%

Fuente: Empresa (INSALUD), Sede Valencia.

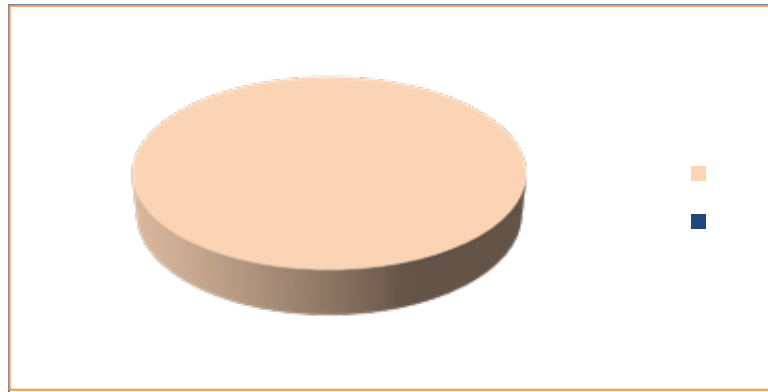


Grafico N°5. Comunicación organizacional

Fuente: Alastre y Daza (2019).

Interpretación: El 100% de los encuestados afirman que contar con las herramientas necesarias para llevar a cabo una comunicación organizacional se alcance la eficiencia en el trabajo. Se debe subrayar con énfasis que conviene tener las herramientas necesarias para que el personal alcance la eficiencia en el trabajo ya que de esto depende en la institución. Un buena información al cliente puede llegar a ser una adopción de una visión estratégica, especialmente orientada a mejorar la calidad de los servicios.

6. ¿Considera necesario que la empresa implemente un programa neurolinguístico para optimizar la comunicación en la institución?

Cuadro N° 7. Resultados del Ítem N° 6.

Muestra	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6	SI	06	100%
	NO	0	0%
	Total	06	100%

Fuente: Empresa (INSALUD), Sede Valencia.

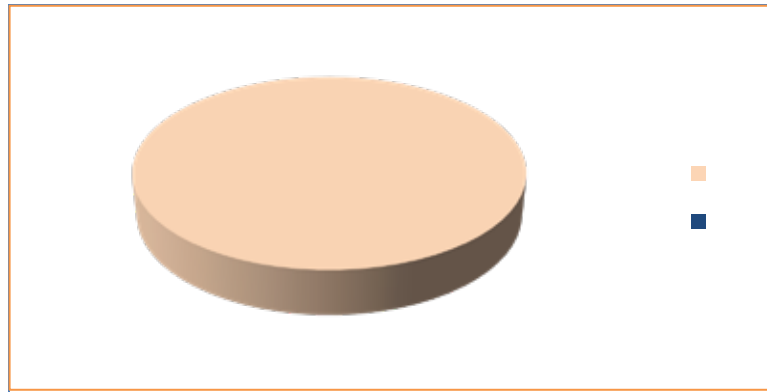


Grafico N°6. Programa neurolinguístico

Fuente: Alastre y Daza (2019).

Interpretación: El 100% de los encuestados afirman que es necesario que la empresa implemente un programa neurolinguístico para optimizar la comunicación en la institución; el cual plasme la información de forma clara y sencilla además de orientar de forma organizada la correcta comunicación. Un programa neurolingüístico es un modelo de comunicación interpersonal que se ocupa fundamentalmente de la relación entre los comportamientos exitosos y las experiencias subjetivas en especial, modelos de pensamiento subyacentes. También constituye un sistema de terapia alternativa que pretende educar a las personas en la autoconciencia y la comunicación efectiva, así como cambiar sus modelos de conducta mental y emocional.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la propuesta

La programación neurolingüística es una disciplina formada por un conjunto de herramientas y paradigmas nuevos, que permiten modificar los comportamientos voluntariamente de las personas. Por lo tanto, se dice que el fracaso no existe, solo existe los resultados. Si se quiere cambiar los resultados a obtener en esta propuesta se tiene que cambiar lo que se hace, introduciendo cambios en los procesos de pensamiento o de acción. “Si usted cambia, cambia su mundo”.

Debe mencionarse, que esta propuesta dedica un resumen de gran información utilizando la programación neurolingüística los elementos de la comunicación, los procesos de la comunicación en función de la PNL para optimizar la forma de comunicarse entre el personal de la institución objeto de estudio el equipo de trabajo que conforma el departamento de recursos humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia y de esta manera se pueda prestar un mejor servicio de atención a las personas que asisten al lugar.

5.2. Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Diseñar estrategias basadas en la Programación Neurolingüística, para mejorar la comunicación del personal que labora en el departamento de recursos humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.

5.2.2 Objetivos Específicos

Desarrollar en el personal la capacidad de comprender la programación neurolingüística y adaptarla en el ámbito laboral, mediante sesiones Educativas.

Suministrar herramientas indispensables de la programación neurolingüística al personal que optimicen el proceso comunicacional.

Capacitar al personal con talleres y charlas Educativas mediante la programación neurolingüística con la finalidad de proporcionar una comunicación efectiva.

5.3 Factibilidad de la Propuesta


Factibilidad Institucional: Existe disponibilidad y aceptación de la propuesta por parte de la gerencia de la empresa (INSALUD), Sede Valencia, así como la disposición del personal a aceptar el Diseño Estratégico. Por lo tanto, desde el punto de vista institucional la propuesta es factible.

Factibilidad Técnica: La empresa cuenta con los recursos, tecnológicos, técnicos, financieros y económicos para llevar a cabo la propuesta, por ello es factible desde el punto de vista técnico.

Factibilidad Operativa: Desde el punto de vista operativo, se considera que la propuesta es factible, ya que la empresa cuenta con la infraestructura adecuada para llevarla a cabo, así como el personal necesario para llevar a cabo el Diseño de Estrategias propuesto.

5.4 Desarrollo de la Propuesta

Esta propuesta está conformada por una formación y capacitación del personal involucrado con el curso-taller con la introducción, interpretación y explicación de la neurolingüística para que los participantes reconozcan los errores y cambios producidos en el proceso comunicacional. La programación Neurolingüística como valor agregado en la comunicación contribuye en alcanzar el éxito del participante con la utilización de herramientas y habilidades comunicacionales.

	<p>Estrategias basadas en la Programación Neurolingüística, para mejorar la Comunicación del Personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.</p>
<p>Objetivo N°1. Desarrollar en el personal la capacidad de comprender la programación neurolingüística y adaptarla en el ámbito laboral, mediante Sesiones Educativas.</p>	


Las personas toman información e incorporan experiencias con sus cinco sentidos, y a partir de ellos organizan esos datos sensoriales para generar una representación o impresión del mundo. Observando con especial atención el comportamiento de una persona, estamos en condiciones de ordenar los elementos de esas representaciones y de los patrones de pensamiento, de manera de encontrar un modo adecuado de facilitar los cambios deseados. Para ello, se debe sensibilizar a las personas sobre la programación neurolingüística su aplicación, ventajas y beneficios en el ámbito organizacional mediante excelentes Sesiones Educativas las cuales nos darán conocimientos sobre la Neurolingüística.

Estas Sesiones Educativas o Talleres serán dictados al personal con herramientas de toma de decisión y análisis de información, y manejo de la Comunicación del Recurso Humano, de esta manera la empresa podrá contar con un personal debidamente formado y preparado para llevar a cabo las Estrategias de la Neurolingüística en la organización de manera eficiente.

Este punto trata de la capacitación del personal del área de Recursos Humanos, en cuanto a la actualización de cursos sobre los controles internos administrativos del Personal.

El curso se denominará “Pautas para establecer Estrategias de la Neurolingüística en la Comunicación del Personal del Departamento de Recursos Humanos”.

Elaborado por: Alastre y Daza (2019)	Aprobado por:
---	---------------

	<p>Estrategias basadas en la Programación Neurolingüística, para mejorar la Comunicación del Personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.</p>
<p>Objetivo N°1. Desarrollar en el personal la capacidad de comprender la programación neurolingüística y adaptarla en el ámbito laboral, mediante Sesiones Educativas.</p>	

Estas Sesiones capacitarán a las personas que laboran en la institución, mediante las conceptualización y explicación llevada a la práctica con los formatos y el deber ser, se realizara en las instalaciones de la empresa (INSALUD), Sede Valencia, seleccionando un sábado durante ocho horas, usando como recurso un video beem.

Para realizar las sesiones educativas eficientes y que puedan en verdad ayudar al personal a captar la información se preparó una parte conceptual de las partes fundamentales para el control interno donde se expondrá de manera breve pero precisa la teoría que hay que conocer para manejar el tema y se pretende realizar con el apoyo del Lcdo. Ivo Moreno, quien brindará su apoyo en la parte práctica en la institución, ya que cuenta con la experiencia en este campo. En el desarrollo del mismo se abarcarán los siguientes aspectos:

1.- Estudio y evaluación del control interno administrativo del Personal.

Definición de la palabra control y su relación con el proceso.


Definición de control interno administrativo del Personal.

Estructura de control interno administrativo del Personal.

Objetivos de control interno administrativo del Personal.

Elementos de control interno administrativo del Personal.

Elaborado por: Alastre y Daza (2019)	Aprobado por:
---	---------------

	<p>Estrategias basadas en la Programación Neurolingüística, para mejorar la Comunicación del Personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.</p>
<p>Objetivo N°1. Desarrollar en el personal la capacidad de comprender la programación neurolingüística y adaptarla en el ámbito laboral, mediante Sesiones Educativas.</p>	

2.- Estudio y evaluación del control interno administrativo del Personal en el Departamento de Recursos Humanos.

Objetivos específicos del control interno administrativo del Personal en el Departamento de Recursos Humanos.


Identificación de objetivos y técnicas de control interno administrativo del Personal en los riesgos de incumplimiento en el Departamento de Recursos Humanos en Cuanto a la Comunicación Efectiva entre los trabajadores.

3.- Estudio y evaluación del control interno administrativo del Personal en el ciclo de la Comunicación Efectiva Individual del Trabajador.

Objetivos específicos del control interno administrativo del Personal en el Ciclo de la Comunicación Efectiva Individual del Trabajador del Departamento de Recursos Humanos.

Identificación de objetivos y técnicas de control interno del Personal en el Ciclo de la Comunicación Efectiva Individual del Trabajador del Departamento de Recursos Humanos.

Elaborado por: Alastre y Daza (2019)	Aprobado por:
---	---------------

	<p>Estrategias basadas en la Programación Neurolingüística, para mejorar la Comunicación del Personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.</p>
<p>Objetivo N°1. Desarrollar en el personal la capacidad de comprender la programación neurolingüística y adaptarla en el ámbito laboral, mediante Sesiones Educativas.</p>	

4.- Estudio y evaluación del control interno administrativo del Personal en el Ciclo de la Comunicación Efectiva en Varios Grupos de Trabajadores del Departamento de Recursos Humanos.

Objetivos específicos del control interno administrativo del Personal en el Ciclo de la Comunicación Efectiva en Varios Grupos de Trabajadores del Departamento de Recursos Humanos.


Identificación de objetivos y técnicas de control interno administrativo del Personal en el Ciclo de la Comunicación Efectiva en Varios Grupos de Trabajadores del Departamento de Recursos Humanos.

5.- Estudio y evaluación del control interno administrativo del Personal en el Ciclo de la Comunicación Efectiva con el grupo y el Supervisor Inmediato del Departamento de Recursos Humanos.

Objetivos específicos del control interno administrativo del Personal en el Ciclo de la Comunicación Efectiva con el grupo y el Supervisor Inmediato del Departamento de Recursos Humanos.

Identificación de objetivos y técnicas de control interno administrativo del Personal en el Ciclo de la Comunicación Efectiva con el grupo y el Supervisor Inmediato del Departamento de Recursos Humanos.


Elaborado por: Alastre y Daza (2019)	Aprobado por:
---	---------------

	Estrategias basadas en la Programación Neurolingüística, para mejorar la Comunicación del Personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.
Objetivo N°2. Suministrar herramientas de la programación neurolingüística al personal que optimicen el proceso comunicacional.	

Para realizar capacitación, los programas neurolingüísticos PNL nos provee de herramientas válidas, por ejemplo para detectar el estado actual, y luego para ayudar a la persona a alcanzar el estado deseado. Algunas de las herramientas para detectar el estado presente son la calibración y el rapport, el uso del metalenguaje o lenguaje preciso, los sistemas de representación y el desempaqueado de estrategias. Para llevar a una persona al estado deseado, se hará utilizando aplicaciones especiales basadas en cambios en el sistema representacional (la forma en que se percibe las cosas), uso del metalenguaje y utilización de anclajes. Estas son solo algunas de las tantas herramientas para generar cambios:

1. **Comunicación** “El resultado de nuestra comunicación no es nuestra intención, sino la respuesta que se suscita en el receptor”.
2. **El Mapa** “¿Si en una habitación hay varias personas y preguntan la definición de “éxito” cuantas definiciones se obtienen?”. Las personas perciben la realidad desde su propia subjetividad. Lo que llamamos realidad, no es más que la percepción que se tiene el individuo mismo del mundo. No hay mejores o peores mapas, existen mapas más amplios que otros. Los mapas mentales o modelos mentales son aquellas imágenes que se tienen almacenada en la mente acerca de cómo observar al mundo y su alrededor.

Elaborado por: Alastre y Daza (2019)	Aprobado por:
---	---------------


	<p>Estrategias basadas en la Programación Neurolingüística, para mejorar la Comunicación del Personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.</p>
<p>Objetivo N°2. Suministrar herramientas de la programación neurolingüística al personal que optimicen el proceso comunicacional.</p>	

3. **Los Pensamientos.** Lo que se espera tiende a hacerse realidad, ya que nuestro inconsciente, con su mejor voluntad de aliado busca pruebas de las imágenes y sonidos que nos repetimos mentalmente. “Pensamientos negativos nos predisponen a resultados negativos”.

4. **Estados Internos.** “Nuestro estados internos son disparadores de emociones, y nuestras emociones son disparadoras de conductas, tendemos a querer modificar nuestras conductas... ¿no será más fácil cambiar nuestros estados internos?”.

5. **Rapport** “Reflejar el lenguaje inconsciente de una persona hace que esa persona se sienta inconscientemente cómoda y familiar con nosotros”. Para la programación neurolingüística el establecimiento de la relación de trabajo (Rapport) es uno de los ingredientes imprescindibles para establecer una comunicación efectiva con los demás. Este proceso utilizado de forma intuitiva por muchas personas puede ser aprendido y practicado para mejorar la comunicación. Rapport es el nombre dado en la PNL a una de las herramientas que permite establecer una buena comunicación. Con estas herramientas se produce una optimización de procesos, pues tanto el emisor como el receptor pueden establecer comunicación más rápida y eficientemente.

Elaborado por: Alastre y Daza (2019)	Aprobado por:
---	---------------


	<p>Estrategias basadas en la Programación Neurolingüística, para mejorar la Comunicación del Personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.</p>
<p>Objetivo N°2. Suministrar herramientas de la programación neurolingüística al personal que optimicen el proceso comunicacional.</p>	

6. **Calibración** “Una persona sentada en la punta de una silla, moviendo sus pies mirando para todos lados dice estar tranquila” ¿Podría decirse que es creíble? La calibración como medio para interpretar las reacciones no verbales e inconscientes de una persona dentro de una interacción continua para relacionar las señales observadas con los estados internos o respuestas específicas. Consiste en construir relaciones que generen confianza en el contacto visual con el interlocutor (oyente) teniendo en cuenta para calibrar el lenguaje corporal, tono de voz, posturas y movimientos se debe tener cuidado en no caer en la imitación sino en igualar las actitudes y gestos de la personas.

7. **Metalinguaje** El lenguaje tiende a deformar nuestra percepción de la realidad. ¿“Nadie me quiere” es lo mismo que “Algunos me quieren”?

8. **Sistema Representacional** “Sentir el ruido de los autos no es lo mismo que escuchar el ruido de los autos. Las personas utilizan distintos canales sensoriales, y si queremos comunicarnos mejor deberíamos utilizar su mismo canal.”. Se refiere a la manera particular como cada persona interpreta, codifica, organiza y almacena en su mente la experiencia y la información que recibe de la realidad a través de sus sentidos. Mediante sus tres sistemas: visual, auditivo y kinestésico.

Elaborado por: Alastre y Daza (2019)	Aprobado por:
---	---------------

	Estrategias basadas en la Programación Neurolingüística, para mejorar la Comunicación del Personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.
Objetivo N°3. Capacitar al personal mediante la programación neurolingüística con la finalidad de proporcionar una comunicación efectiva.	

Elaboración de un Plan de vida

Participantes: 4

Horario: de 8:00 am a 1:00 pm


El primer taller debe durar alrededor de dos horas.

1. Plan de Vida

Para diseñar el plan de vida necesita: **dirección, estrategia, técnicas, métodos**, a fin de lograr la meta. Los participantes escriben su plan de vida, evaluamos y direccionamos cual debería ser, para el hecho cuenta el participante con 10 min, el instructor proporciona materiales, plumas, papel. Se procede a la lectura y a realizar las sugerencias correspondientes. Es concreto el ejemplo, cuando Ud. Propone a una persona acompañeme. Con seguridad el invitado preguntará a donde, como elemental, a partir de allí surgirán muchas dudas, para que me invita, como llegaremos, que haremos, regresamos, entre otros.

Entonces la premisa es cuando la información es correcta y es concreta además de bien estructurada, no habrá necesidad de dudas adicionales. Ejemplo: Vamos al parque a las tres de la tarde, en bicicleta, por las calles....., llegamos dialogamos con..... y traemos los resultados esperados, en un lapso de..... ¿Está de acuerdo? Si se tiene una dirección será menos complicado llegar a la meta.

Elaborado por: Alastre y Daza (2019)	Aprobado por:
---	---------------

	<p>Estrategias basadas en la Programación Neurolingüística, para mejorar la Comunicación del Personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.</p>
<p>Objetivo N°3. Capacitar al personal mediante la programación neurolingüística con la finalidad de proporcionar una comunicación efectiva.</p>	

2. Empresas


Comparar las empresas que tienen empleados que deben ir a trabajar (obligación). Y las empresas que tienen empleados que van a trabajar (voluntad). Una empresa es un sistema y funciona como un teléfono, como un tv. Entre otros. ¿Cuál es la diferencia entre los que deben y los que van a trabajar? Solo la pasión con la que se hacen las cosas. Es importante explicar y reforzar aspectos como: visión, misión y valores de la institución.

3. PNL en la Organización

Es un sistema integrado de muchas partes, donde el funcionamiento del sistema depende del buen funcionamiento óptimo de sus partes. Es necesario entender las motivaciones de cada uno de los integrantes de la empresa, a fin de alinear los motivos personales y enfocar con los motivos empresariales. Cada integrante de la institución debe entender perfectamente cuál es su función, dentro del cumplimiento de la misión y visión empresarial. La persona, el empleado debe hallar una actividad que le llame la atención sobremanera, que le apasione.

“La persona que vive sin pasión es como si estuviera muerta” (Madre Teresa de Calcuta).

Elaborado por: Alastre y Daza (2019)	Aprobado por:
---	---------------

	<p>Estrategias basadas en la Programación Neurolingüística, para mejorar la Comunicación del Personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.</p>
<p>Objetivo N°3. Capacitar al personal mediante la programación neurolingüística con la finalidad de proporcionar una comunicación efectiva.</p>	

4. Mapas Mentales


Jamás se ha conseguido nada espléndido que no sea por personas que se atrevieron a creerse superiores a las circunstancias adversas. Todas las personas nacen o se forman mapas mentales condicionados por diversas circunstancias, ya sea por la cultura, el medio, por su preparación, por su experiencia, entre otros. Mientras mayor sea nuestro mapa, se puede comprender de mejor manera a las demás personas, en consecuencia mientras mayor y mejor sea nuestro marco de referencia mejor será nuestro mapa mental y permitirá actuar y decidir de mejor manera.

5. Liderazgo

“Siempre que dos personas se junten existe posibilidad de ejercer el liderazgo”.
Elementos comunes que caracterizan a los líderes:

- Visión clara, adonde quiere llegar
- Motivación, temas de su interés
- Energía Fe y esperanza
- Práctica de valores éticos y morales
- Pasión por lo que hace, por su trabajo
- Conocimiento profundo del tema, de su contraparte
- Dedicación, Tenacidad, persistencia.

Elaborado por: Alastre y Daza (2019)	Aprobado por:
---	---------------

	<p>Estrategias basadas en la Programación Neurolingüística, para mejorar la Comunicación del Personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.</p>
<p>Objetivo N°3. Capacitar al personal mediante la programación neurolingüística con la finalidad de proporcionar una comunicación efectiva.</p>	

6. Como Mejorar la Comunicación en su Ámbito

Sea humilde Interésese por los demás

Sea asertivo al comunicar o informar

Respete los puntos de vista de los otros, ese es su mapa mental.

No haga juicios de valor Ej. Es bueno, es malo, bonito, feo.

Motive a los demás Sea exigente con Ud. mismo y menos exigente con los demás

Aprenda a escuchar


Destaque aspectos positivos de los demás

Cuidado de lenguaje verbal y no verbal

7. Sistema de Representación y Desarrollo del Potencial Comunicativo

Conocer los puntos fuertes y débiles de la comunicación es el primer paso para potenciar su potencial comunicativo.

Elaborado por: Alastre y Daza (2019)	Aprobado por:
---	---------------


	Estrategias basadas en la Programación Neurolingüística, para mejorar la Comunicación del Personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.
Objetivo N°3. Capacitar al personal mediante la programación neurolingüística con la finalidad de proporcionar una comunicación efectiva.	

Elija 20 palabras que le causen la mejor impresión:

Tronar	Audiencia	Timbre	Cascabel	Aroma	Silencio
retardo	Desteñido	Enfocar	Sumergirse	Ritmo	Arrancar
mordedura	Picor	Perfume	Discurso	Húmedo	Brillante
desafinado	Ruborizarte	Olor	Quemadura	Retorica	Orquesta
aureola	Palpable	Ofuscar	Sabroso	Gorjeo	Paisaje
mezclar	Iluminación	Ruido	Gesticular	Áspero	Textura
emoción	Dulzura	Panorama	Espina	Pálido	Articular
Trompeta	eco	Elocuencia	Estampa	Griterío	Espejo
Apariencia	Transparente	Periscopio	Sensación	Terciopelo	Acento
Espejismo	Comodidad	Silbido	Acento	Claridad	Sinfonía
gruñido	ventolera	colorear	Murmurar	Observar	Sumergirse

Fuente: Alastre y Daza (2019). Test Dr. Lair Ribeiro profesor de universidad de Harvard.


Elaborado por: Alastre y Daza (2019)	Aprobado por:
---	---------------

	Estrategias basadas en la Programación Neurolingüística, para mejorar la Comunicación del Personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.
Objetivo N°3. Capacitar al personal mediante la programación neurolingüística con la finalidad de proporcionar una comunicación efectiva.	

2	30	1	35	3	38
5	32	4	37	6	39
9	41	8	43	7	40
10	44	11	46	12	42
15	51	14	48	18	45
17	54	21	48	16	47
19	55	23	52	18	50
22	28	57	56	20	53
24	60	29	59	25	57
26	54	31	62	34	61
28	66	33	65	36	63

Cuántas palabras corresponden a las dos primeras columnas, y multiplique por 5, entonces obtendrá un valor en las dos primeras columnas, igual en la tercera y cuarta columna y en la quinta y sexta columna. Expresa su puntuación en el siguiente cuadro:

Elaborado por: Alastre y Daza (2019)	Aprobado por:
---	---------------


	Estrategias basadas en la Programación Neurolingüística, para mejorar la Comunicación del Personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.
Objetivo N°3. Capacitar al personal mediante la programación neurolingüística con la finalidad de proporcionar una comunicación efectiva.	

%	Visual	Auditivo	Kinestésico
100			
90			
80			
70			
60			
50			
40			
30			
20			
10			
0			

Fuente: Alastre y Daza (2019).

Ubique el resultado de la columna “A”, de la columna “B” y “C” en el cuadro anterior y tendrá un gráfico de su capacidad de comunicación, revise en cuál de ellos es predominante y mejore en los puntos débiles.

Elaborado por: Alastre y Daza (2019)	Aprobado por:
---	---------------

	Estrategias basadas en la Programación Neurolingüística, para mejorar la Comunicación del Personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.
Objetivo N°3. Capacitar al personal mediante la programación neurolingüística con la finalidad de proporcionar una comunicación efectiva.	

8. Importancia del Trabajo en Equipo

El departamento de recursos humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia se convierte en un equipo exitoso cuando: El liderazgo se convierte en una actividad compartida La responsabilidad se desplaza del ámbito estrictamente individual a un ámbito a la vez individual y colectivo. El grupo desarrolla su propia finalidad o misión La solución de problemas constituye una norma de vida y no una actividad a tiempo parcial La eficacia se mide por los resultados y productos colectivos de grupos La satisfacción y la viabilidad de los equipos de trabajo se dan cuando los miembros están satisfechos y deseosos de contribuir.


9. Factores que fortalecen a los equipos de trabajo:

Cooperación: Acción y efecto de cooperar. Las personas individuales cooperan cuando sus esfuerzos se integran sistemáticamente para lograr un objetivo colectivo, cuando mayor es la integración mayor será la cooperación.

Confianza Esperanza: firme que se tiene de alguien o algo, fe mutua entre los sujetos, en las intenciones, en la conducta y en el comportamiento.

Cohesión: Unión íntima o estrecha entre los elementos de algo. Las acciones ayudan al grupo a permanecer unidos.

Elaborado por: Alastre y Daza (2019)	Aprobado por:
---	---------------

	<p>Estrategias basadas en la Programación Neurolingüística, para mejorar la Comunicación del Personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.</p>
<p>Objetivo N°3. Capacitar al personal mediante la programación neurolingüística con la finalidad de proporcionar una comunicación efectiva.</p>	

¿Cómo crear confianza?

- 1.- Con comunicación
- 2.- Con apoyo
- 3.- Con respeto
- 4.- Con justicia
- 5.- Con previsibilidad
- 6.- Con competencia La confianza y el respeto son aspectos que hay que ganárselas no se las puede exigir, ni pedir.

10. Características de los equipos de trabajo competentes

- 1.- Liderazgo participativo
- 2.- Responsabilidad compartida
- 3.- Identificación con un propósito
- 4.- Valores compartidos
- 5.- Alta comunicación
- 6.- Con visión de futuro
- 7.- Centrados en la tarea
- 8.- Talentos proponentes, creativos
- 9.- Respuesta inmediata

Elaborado por: Alastre y Daza (2019)	Aprobado por:
---	---------------

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. La Programación Neurolingüística, es un modelo acerca de cómo trabaja la mente, cómo esto afecta el lenguaje y cómo usar este conocimiento para programarnos a nosotros mismos en el sentido de lograr que la vida y las cosas que hacemos resulten fáciles y al mismo tiempo eficiente.
2. La mayoría de las herramientas de la Programación Neurolingüística toman a la comunicación como elemento para mejorar la forma de ver el mundo y las situaciones cotidianas. Es por ello, que se considera importante conocerlas más a fondo y empezar a implementarlas en la vida diaria, en las empresas, en la salud, en los negocios y en los diferentes ámbitos de la vida, en donde sí se conoce, se pueden alcanzar comunicaciones más eficientes y efectivas que faciliten la interacción de los individuos.
3. De igual forma la comunicación es importante en la Programación neurolingüística, pues se tienen en cuenta factores que de una u otra forma afectarán el desarrollo de la persona al igual que su comunicación con los demás. En este aspecto es importante destacar el lenguaje corporal y el tono que la persona emplea en el momento de dialogar con alguien o cuando quiere decir algo. La forma como se exprese será determinante en el impacto y respuesta que tenga la otra persona a la cual le está llegando el mensaje.

4. Por medio de las técnicas y procesos utilizados en la Programación neurolingüística, se evidencia que la comunicación es un punto principal de ella, pues para que se presenten procesos de éxito, cambios favorables en la conducta, armonía con los demás, buenas formas de entender al mundo, entre otras, es necesario que se realicen comunicaciones efectivas y positivas. Para esto es importante que se conozcan dichas herramientas que pueden facilitar y a la vez estudiar la comunicación verbal y organizacional.

5. La Programación neurolingüística permite que la comunicación masiva fluya, pero también permite que la comunicación interpersonal se mejore y se entienda. De igual manera, permite que se presenten mediaciones en las que no se presente ruido o distorsiones porque los mensajes están dirigidos y enfocados. Por esto la comunicación se hace más efectiva y fluida en sus mediaciones.

Recomendaciones

1. La Programación neurolingüística puede aplicarse no sólo en los distintos campos de la comunicación, sino que así mismo ésta herramienta puede ser empleada en los diferentes ámbitos del ser humano.
2. Involucrar al personal en el programa para obtener resultados favorables.
3. Aplicar dicho programa como herramienta para el personal de recursos humanos para que se relacionen entre ellos mediante una comunicación efectiva permitiendo solucionar situaciones complicadas y dar respuestas oportunas a las otras áreas de la institución.
4. Crear un clima de confianza y calidez en el personal con la finalidad de comunicar directa y activamente de una forma espontánea y natural.
5. Es primordial acatar el programa neurolingüística por parte de la institución debido que permitirá mejorar la calidad del servicio y atención de una forma profesional y directa en el proceso comunicacional.

REFERENCIAS

Bibliográficas

Álvarez M. (2008) **Manual para Elaborar Manuales de Normas y Procedimientos**, México.

Alonso José M. Tur. (2008) **Rediseño Empresarial**, 2da Edición.

Arias, F. (2012) **“El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica”** (4ª ed.). Caracas: Episteme.

Barvaresco, P (2015) **Metodología de la Investigación**. Naucalpan de Juárez, México. Editorial McGraw Hill Interamericana de México.

Cabrera, Denis. (2017) **“Estrategia de comunicación para la empresa Golosinas Pantur”**, Universidad de Cartagena. Colombia.

Chiavenato, Idalberto. (2001) **Administración, Proceso Administrativo**. (3ª ed.) México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A.

Diccionario Larousse de Sinónimos y Antónimos. (27ª ed.). México.

Flores G. y Tobon D. (2001) **El Proyecto de Investigación. Metodología de la investigación holística**. 4ª edición. Bogotá, Colombia. Ediciones Quirón Sypal.

Galindo, M. y Martínez, G. (2008). **Fundamentos de Administración** (7ma. ed.). México: Trillas.

González, E. (2008). **Fundamentos de la Administración**. Caracas: UCV.

Gómez F. (2003) **Sistemas y Procedimientos Administrativos**, Ediciones Fragar.

Kast, Fremont E. (2008) **Administración en las Organizaciones, Enfoque de Sistemas y de Contingencias**. (4ª ed.) México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A.

- Kelinger F. (2008) *Investigación de Comportamiento* Mc Graw hill. México.
- Palella y Marting (2010) **El Proceso Estratégico, Conceptos, Contextos y casos.** Mexico. Prentice-Hall.
- Rodríguez y Pérez (2016) **“La Neurolingüística en el Talento Humano como fuente generadora de Innovación Educativa y Tecnológica”**, realizado en la Universidad Arturo Michelena (UAM).
- Robbins, Stephen P. (2004) **Administración teoría y práctica.** (4^a ed.) México: Prentice - Hall Hispanoamericana, S.A.
- Sabino, C. (2006) **El Proceso de Investigación.** El CID. Editor. Caracas.
- Sosa, de Nieves. Laurel. (2015), **“Programa comunicacional basado en la programación neurolingüística (PNL), dirigido a directivos y docentes, realizado en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL)”**, Valencia-Venezuela.
- Stoner, James A.F. (2006) **Administración** (6^a ed.) México: Prentice - Hall Hispanoamericana, S.A.
- Tamayo y Tamayo, Martins (2000) **El proceso de investigación científica.** México. Editorial Limusa.
- Terry y Franklins (2003) **Principios de Administración** CECSA México.
- Sampieri, (2008) **Metodología de la Administración**, 2da edición México.
- Sabino C. (2006) **El Proceso de la Investigación** El CID. Editor. Caracas.
- Werther, William B. (2005) **Administración de personal y recursos humanos.** (4^a ed.) México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A.

Electrónicas

Elementos básicos de la administración. **[Documento en Línea]**. Disponible:<http://www.google.com/organizacion/elementosbasicosdelaadministracion/segunalgunosautores.htm> (Consulta: 2008, mayo).

Administración. **[Documento en línea]**. Disponible: <http://www.monografias.com-administracion.htm> (Consulta: 2008, septiembre)

Microsoft Encarta (2009). **Diccionario** (Documento en Línea), consulta Mayo 2017.

Wilmer Salazar (2004). **Antecedentes de la Investigación**. Documento en Línea, disponible en <http://www2.uah.es>, consulta Enero, 2019

ANEXOS

ANEXO A
HOJA DE OBSERVACIÓN

HOJA DE OBSERVACIÓN

Instrucciones: Observe el cuadro que contiene una serie de enunciados, lea detenidamente cada uno de ellos. Para responderlos, seleccione una sola alternativa y marque con una X en la casilla correspondiente; si tiene alguna duda pregúntele al tesista. Alternativas posibles a seleccionar: **SI** y **NO**

N°	ENUNCIADOS	SI	NO
1	¿Existe alguna problemática en cuanto a la comunicación efectiva en el Departamento de gestión Administrativa?		
2	¿Se cumplen con una comunicación efectiva al público?		
3	¿Está dispuesto a brindar el apoyo necesario para la investigación?		
4	¿Cree usted que una falta de información se debe a fallas en la comunicación?		
5	¿Existen antecedentes de propuestas de un programa neurolingüístico para solucionar el problema?		

Fuente: Alastre y Daza (2019).

ANEXO B
CUESTIONARIO

Cuestionario

N°	ENUNCIADOS	SI	NO
1	¿Considera necesaria una correcta comunicación en Fundación Instituto Carabobeño para la Salud (INSALUD)?		
2	¿Considera usted que para resolver conflictos es necesario saber comunicarse?		
3	¿Cree usted que la atención al público se está desarrollando apropiadamente?		
4	¿Cuándo se quiere dar una información correcta es necesaria una buena comunicación en el equipo de trabajo?		
5	Cree usted que contar con las herramientas necesarias para llevar a cabo una comunicación organizacional se alcance la eficiencia en el trabajo?		
6	¿Considera necesario que la empresa implemente un programa neurolingüístico para optimizar la comunicación en la institución?		

Fuente: Alastre y Daza (2019).

ANEXO C

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro 1. Operalización de Variables

Objetivo General: Aplicar la programación neurolingüística como una herramienta al personal que labora en el departamento de recursos humanos para la optimización de la comunicación en la Empresa (INSALUD) Sede Valencia.

Objetivos Especifico	Variable definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Ítems	Fuente
Diagnosticar la situación actual acerca de la comunicación existente en el departamento de recursos humanos, a través de un instrumento de recolección de datos.						
Identificar la problemática existente en el departamento de recursos humanos, empleando una herramienta de verificación.						
Diseñar estrategias basadas en la Programación Neurolingüística, para mejorar la comunicación del personal que labora en el departamento de recursos humanos de la Empresa (INSALUD), Sede Valencia.						

Fuente: Alastre y Daza (2019).

ANEXO D

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

Cuadro. 2 Distribución de la Muestra

Cargo	N° de Trabajadores
Director Recursos Humanos	
Jefe de Departamento de Gestión Administrativa	
Jefe de Unidad de Gestión Administrativa	
Analista de Personal I	
Analista de Personal II	
Analista de Personal III	
Total	

Fuente: Empresa (INSALUD) Sede Valencia (2019)