



Universidad Internacional del Ecuador

Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación

Escuela de Comunicación

Tesis de Grado para la obtención del título de

Licenciado en Comunicación

Módulo de aprendizaje basado en Programación Neuro Lingüística (PNL) para el fortalecimiento de las capacidades profesionales de los estudiantes de octavo nivel de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador.

Autora: Carolina de Lourdes Burbano Cruz

Director de Tesis: Ana Lucía Novillo

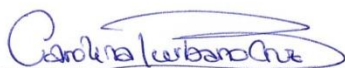
Quito, 12 de Enero del 2016



II. Autoría y Aprobación Tutor

Yo, Carolina de Lourdes Burbano Cruz, portadora de la cédula de identidad No 1713147088, egresado de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Escuela de Comunicación, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y, que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador, sin restricción de ningún género o especial.



Carolina de Lourdes Burbano Cruz

Yo, Ana Lucía Novillo, portadora de la cédula de ciudadanía N°1713791430, docente de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación, certifico que conozco al autor del presente trabajo siendo responsable exclusivo tanto en su originalidad, autenticidad, como en su contenido.

Quito, 12 de enero de 2016



Firma del director de la tesis

III. Dedicatoria

*A Andrés Cevallos Burbano mi hijo,
gracias a su apoyo y paciencia, culminé esta carrera*

A mis padres Aníbal y Susana, quienes iluminan mi vida cada día, por ser mi principal pilar en estos años de universidad, gracias por brindarme todo su apoyo, han sido un ejemplo en mi formación como persona y como profesional.

En memoria de mi Abuelo Arturo Cruz, quien me dio toda la fortaleza para lograr este reto, por sus palabras y su amor infinito.

A Santiago Galarza, quien fue el promotor de esta tesis
“Diversos caminos llevan a diversos lugares... unos distantes y otros cercanos... pero solo hay uno que lleva directo al corazón y al espíritu, y es el amor”

A Ana Lucía Novillo, mi directora de tesis, por toda su colaboración, por su aporte de conocimientos en estos años de enseñanza, su apoyo incondicional y por creer en mí.

IV. Agradecimiento

A Dios y a la Virgencita, quienes nunca me han soltado de la mano y me han sabido guiar, han puesto ángeles en la tierra para que sean mi soporte.

A mis ex suegros Rafael y Anita quienes han aportado en mi vida con sus enseñanzas y consejos, a Santiago Cevallos por su aporte de conocimientos en el ámbito educativo a lo largo de mi carrera.

A mis primas Shanty y Soñita, quienes tienen un cariño muy especial en mi corazón, y que han sido un pilar en este tiempo de estudios, a toda mi familia mis hermanos, mis tías Ligia, Fabio, Tere y amigos que de una u otra manera han colaborado con su apoyo, han estado siempre ahí para compartir los buenos y difíciles momentos que he pasado en el logro de realizar un sueño que ahora se está convirtiendo en realidad.

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO I INTRODUCCIÓN	11
1.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA Y SU DEFINICIÓN:.....	12
1.2. OBJETO	13
1.3. CAMPO DE ACCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.4. OBJETIVO GENERAL	14
1.5. OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
1.6. IDEA A DEFENDER.....	14
1.7. MARCO METODOLÓGICO O METODOLOGÍA INVESTIGATIVA.	15
1.8. POBLACIÓN Y MUESTRA.	16
1.9. RESULTADOS ESPERADOS.....	17
1.10. BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS CAPÍTULOS	18
CAPITULO II – FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA PROPUESTA	19
2.1. LA COMUNICACIÓN Y LA EDUCACIÓN.....	20
2.2. LA INTERACCIÓN COMUNICATIVA.....	21
2.3. LA PROGRAMACIÓN NEURO LINGÜÍSTICA EN EL DESEMPEÑO CONDUCTUAL.	22
2.4. HERRAMIENTAS PROGRAMACIÓN NEURO LINGÜÍSTICA EN EL DESEMPEÑO PERSONAL Y PROFESIONAL.	23
2.5. EL PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR Y LA COMUNICACIÓN EFECTIVA CON EL MODELO DE PROGRAMACIÓN NEURO LINGÜÍSTICA.	24
2.6. LA DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN Y SUS ELEMENTOS.	25
2.7. LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.	28
2.7.1. KINÉSICA O LENGUAJE CORPORAL.....	30
2.7.2. LA PROXÉMICA.....	31
2.7.3. LA PARALINGÜÍSTICA.	32
2.7.4. LA CRONÉMICA.	33
2.7.5. LA MICROEXPRESIÓN.....	34
2.8. LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA EDUCACIÓN.....	35
2.8.1. LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN EL SER HUMANO.	36
2.9. LA DEFINICIÓN DE PROGRAMACIÓN NEURO LINGÜÍSTICA Y EL DESEMPEÑO CONDUCTUAL.	38
2.10. LOS FUNDAMENTOS DE LA PROGRAMACIÓN NEURO LINGÜÍSTICA Y SUS HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL.....	39
2.11. LA PROGRAMACIÓN NEURO LINGÜÍSTICA Y LA COMUNICACIÓN.....	44

CAPITULO III - DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA..... 51

3.1. TABULACIÓN ENCUESTA NÚMERO UNO, REALIZADA A LOS ESTUDIANTES DE LOS ÚLTIMOS AÑOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN CAMPUS MATRIZ Y ELOY ALFARO:.....	54
---	----

3.2. TABULACIÓN ENCUESTA NÚMERO DOS, REALIZADA A LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR CAMPUS MATRIZ Y ELOY ALFARO	56
--	----

3.3. RESULTADOS ENCUESTA ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MODALIDAD DISTANCIA Y PRESENCIAL..	58
--	----

3.3.1. DATO 1: EDAD DE LOS ENCUESTADOS.....	58
---	----

3.3.2. DATO 2: GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS	59
--	----

3.3.3. DATO 3: CATEGORIZACIÓN DE LAS PREGUNTAS	59
--	----

3.4. DATO 4: PROMEDIO DE RESPUESTAS POSITIVAS	60
---	----

3.5. DATO 5: CAMPUS DONDE ESTUDIA PRESENCIAL O DISTANCIA	62
--	----

3.6. DATO 6: CARRERA DONDE ESTUDIA.....	62
---	----

3.7. RESULTADOS DE LAS ENCUESTA APLICADAS A PROFESORES DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MODALIDAD DISTANCIA Y PRESENCIAL.	69
---	----

3.7.1. DATO 1: EDAD DE LOS ENCUESTADOS.....	71
---	----

3.7.2 DATO 2: GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS	72
---	----

3.7.3. DATO 3: SEDE DONDE IMPARTE CLASES PRESENCIAL O DISTANCIA.	72
---	----

3.7.4. DETALLE DE RESULTADOS POR PREGUNTAS.	73
--	----

CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA PROPUESTA..... 81

4.1. MÓDULO DE APRENDIZAJE BASADO EN PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES PROFESIONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR. 81	
---	--

4.2. INTRODUCCION AL MÓDULO DE COMUNICACIÓN Y PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA..	82
---	----

4.3. JUSTIFICACIÓN AL MÓDULO DE COMUNICACIÓN Y PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA. ..	84
--	----

RESULTADOS DE APRENDIZAJE.....	126
---------------------------------------	------------

CONCLUSIÓN	127
-------------------------	------------

RECOMENDACIONES.....	128
-----------------------------	------------

REFERENCIAS.....	129
-------------------------	------------

CAPITULO I INTRODUCCIÓN

“El lenguaje (humano) es un medio de expresión y comunicación que fundamentalmente permite la creación del pensamiento”. Noam Chomsky

Para desarrollar el presente trabajo investigativo, se ha tomado en cuenta la importancia de incrementar en la educación universitaria, un módulo de aprendizaje de la comunicación en base a las herramientas de la Programación Neuro Lingüística, para poder demostrar un apoyo educativo, psicológico y manejo de conflictos en su diario vivir.

En la actualidad la comunicación tiene diversos aportes de metodologías que permiten un mejor desenvolvimiento en el ámbito profesional y personal, es por este motivo que se ha ido recopilando información e investigando temas que pueden relacionar en la comunicación conectada con la Programación Neuro Lingüística, por la relación directa que tiene la mente con el lenguaje verbal y no verbal.

Se requiere trabajar en el desarrollo del módulo de aprendizaje que permita al estudiante de la Universidad Internacional del Ecuador fortalecer sus habilidades comunicativas en el entorno que vive, para esto es fundamental conocer las herramientas y metodología que aplican en la Programación Neuro Lingüística; donde los programas mentales permiten conllevar a las personas a tener una mejor visión de cómo lograr sus objetivos en base a la comunicación.

Desde los 70 se ha tomado en cuenta la importancia de implementar las herramientas de la Programación Neuro Lingüística en cursos o talleres que permiten formar educadores y psicólogos en el transcurso de la orientación que se quiera dar al ser humano, es aquí que se tiene en cuenta los resultados efectivos en formar líderes que puedan desarrollar su potencial mental para llegar al éxito deseado.

1.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA Y SU DEFINICIÓN:

Actualmente en el pensum de estudios de las carreras de Licenciatura de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) no contempla la formación actitudinal y motivacional en una realidad que en esta época está tomando auge en los procesos cognitivos del individuo, como es la comunicación y las nuevas herramientas que implementa la Programación Neuro Lingüística, como un aporte para el provecho de todos.

El uso de herramientas de Programación Neuro Lingüística se puede aplicar en la educación universitaria según la Ley Orgánica de Educación Superior basándonos en el artículo 27 de la Constitución de la República. Adicionalmente, el Reglamento de Régimen Académico que fue aprobado en noviembre del 2013 en el artículo 350, y analizando acorde a los lineamientos del Plan del Buen Vivir en el objetivo dos en el punto que indica la importancia de mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía, a través del desarrollo, incentivo, sentimientos, imaginación, pensamientos, emociones y conocimientos.

Si bien está pensado en la consecución de una aspiración colectiva, debe tener como eje transversal la comunicación, la formación y la preparación para el ejercicio profesional requieren un soporte metodológico que coadyuve el desarrollo y el ejercicio de una carrera universitaria en el mercado laboral actual. Es decir, se requiere una formación integral que nos permita poder interactuar con nosotros mismos como personas y con los demás.

La sistemática de la Programación Neuro Lingüística (PNL) se basa en un modelo comunicativo que permite ampliar las habilidades del cerebro, de la mente y la percepción de nuestros sentidos (vista, oído, olfato, gusto y tacto) del ser humano. Nos permite procesar la información de

experiencias y lo que esto implica para el desarrollo profesional y poder llegar al éxito. Al poder encontrar el problema o la situación que nos generó el conflicto, podemos realizar o modificar un cambio evolutivo y que genere la parte de cambio positivo en la persona.

Es así, como esta metodología se perfila como un soporte adecuado para ser impartido como un módulo intra o extracurricular, en primera instancia para los estudiantes de la Facultad de Comunicación Social de la UIDE; pues, permite lograr un mayor desarrollo en pos de las debilidades formuladas y permite un mejor desempeño personal y profesional.

Al desarrollar el módulo de aprendizaje e implementarlo se podrá saber cómo captaron los estudiantes mediante las experiencias cotidianas en base a estas nuevas herramientas de comunicación y programación neuro lingüística, para así poder ir modificar y perfeccionar, esto se puede definir mediante un análisis o cuestionario de evaluación después de haber recibido el módulo y viendo el aporte positivo se podría pensar en implementar en otras carreras de la universidad, para aporte de todos.

1.2. OBJETO

Comunicación y manejo de técnicas para fortalecer las capacidades profesionales de los estudiantes de octavo nivel de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la UIDE

1.3. CAMPO DE ACCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Estudiantes de los últimos años de la Facultad de de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador, Campus Eloy Alfaro (Av. Eloy Alfaro N52-85 y José Félix) y Campus Matriz (Av. Simón Bolívar S/N y Jorge Fernández), norte y centro de Quito.

1.4. OBJETIVO GENERAL

Elaborar un módulo comunicativo piloto, para optimizar las capacidades y potencialidades comunicacionales, en el desempeño profesional de los estudiantes de octavo nivel de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la UIDE en base de la metodología de Programación Neuro Lingüística (PNL).

1.5. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Objetivo Específico 1:

Fomentar el uso de la PNL para desarrollar una capacidad interactiva o de socialización del estudiante en aras de mejorar sus relaciones interpersonales y con la sociedad.

Objetivo Específico 2:

Generar un apoyo motivacional para el desempeño del estudiante en el mercado laboral.

Objetivo Específico 3:

Determinar si la aplicabilidad del módulo de Programación Neuro Lingüística (PNL) es una estrategia adecuada de enseñanza-aprendizaje a nivel universitario.

1.6. IDEA A DEFENDER

La competencia profesional es cada vez mayor en la actualidad, es por este motivo que al investigar y delimitar el tema se analizó algunos agentes sociales (como estudiantes, docentes, políticos, escritores, etc.) donde se toma en cuenta mucho el discurso, el poder de la palabra, en la

forma que su comunicación llega a las personas, se ve en muchos casos la manipulación del discurso y también que se atrae información del pasado en la cual pudieron tener conflictos, y muchos de ellos no saben cómo manejarlo en la vida cotidiana.

Al implementar un módulo de comunicación en base a la programación Neuro lingüística se trata de aportar con un cambio en la disciplina habitual; que permita tener un enfoque más amplio en buscar soluciones de conflictos y resultados deseados, ya que es un modelo de comunicación que es una herramienta adaptable, confiable y aplicable como los demás modelos de comunicación que existen en la actualidad, esto se puede expresar mediante el desenvolvimiento comunicativo en una forma eficiente en la conciencia del individuo, su bienestar emocional, mejorar la competencia en base de visiones diferentes.

La Programación Neuro Lingüística es un modelo que permite tener una comunicación interpersonal efectiva, mejorando las relaciones del individuo con su entorno. Se va a desarrollar el módulo, en el cual la aplicación se dará de una manera didáctica, con el fin de que el estudiante pueda crear cambios positivos mediante una comunicación efectiva.

1.7. MARCO METODOLÓGICO O METODOLOGÍA INVESTIGATIVA.

Para el desarrollo de la tesis se optó por un marco metodológico teórico, donde el enfoque de la investigación fue cualitativo; en el cual se utilizó un método de análisis y síntesis.

Se determinó que para este proyecto se recurre a un tipo de investigación – acción, por cuanto se realizó un análisis de la situación actual donde se pretende identificar una problemática y se proponen sugerencias acorde a las situaciones para la solución.

Para la obtención de la información de los datos se realizó a través del uso de las siguientes herramientas con el fin de conocer y expandir la información relevante de la universidad:

- Investigación y análisis del contenido: selección, recopilación y análisis de la información relacionada con el material y las legislaciones vigentes del tema propuesto.
- Encuestas de campo: Se procedió a realizar encuestas a los estudiantes de octavo nivel de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la UIDE sede Matriz y Centro Eloy Alfaro Modalidad Distancia en la ciudad de Quito como plan piloto, para conocer las necesidades de soporte actitudinal y motivacional de los mismos, y de esta manera fortalecer la comunicación interpersonal.
- Entrevista de campo: Se realizó una entrevista a capacitadores profesionales con Certificación en Programación Neuro Lingüística para conocer más sobre las aplicaciones de herramientas y técnicas de los temas que puede fortalecer al estudiante de octavo nivel de las carreras de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE).
- Documental Bibliográfico: Libros, textos de publicaciones digitales, en base a los contenidos propuestos para la elaboración del módulo.

1.8. POBLACIÓN Y MUESTRA.

El global de la muestra fueron realizadas a los 10 estudiantes de los 12 que estaban programados y 11 docentes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador de los Campus Matriz y Eloy Alfaro.

El Universo general de la muestra se ha tomado en relación a los estudiantes año 2014 – 2015 que cursan los últimos años de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador campus Matriz y campus Eloy Alfaro.

En el análisis de las encuestas realizadas se presenta un nivel de confiabilidad del 90% y un margen de error del 10% debido al formato en el que se lo realizó y el tiempo de respuesta de cada uno de los participantes, adicionalmente no hubo respuesta de dos estudiantes encuestados. La muestra realizada fue de 10 encuestas a estudiantes de los últimos años de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Campus Matriz y Eloy Alfaro, y de 11 docentes que imparten sus conocimientos en la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación Campus Matriz y Eloy Alfaro.

1.9. RESULTADOS ESPERADOS

Resultado 1:

Mediante la implementación del Módulo de Comunicación y Programación Neuro Lingüística se logró que los estudiantes utilicen de mejor manera las herramientas comunicativas para un desenvolvimiento personal y profesional.

Resultado 2:

Obtener información de los docentes de la Facultad de Ciencias y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador sobre la importancia de implementar un módulo de comunicación y PNL dentro de los conocimientos de los estudiantes para reforzar su comunicación al momento de interactuar con los demás.

Resultado 3:

Determinar si el módulo de Comunicación y Programación Neuro Lingüística puede ser aplicable dentro del pensum académico como una estrategia adecuada de enseñanza y aprendizaje para mejorar y reforzar al estudiante en el momento de expresarse y comunicarse dentro de un público objetivo, mediante la utilización de la comunicación asertiva y efectiva, con el objetivo de llegar a lograr su meta.

1.10. BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS CAPÍTULOS

En el primer capítulo se resume la introducción del contenido de la tesis, donde se recopilan los fundamentos del Plan de Tesis. En el segundo capítulo se desarrolla la fundamentación teórica en la cual se elabora la tesis. En el tercer capítulo se explica la investigación de las encuestas y las entrevistas realizadas, en la que se expuso el diagnóstico adquirido en función de los datos del mismo. Para concluir, en el cuarto capítulo se desarrolló los contenidos que integran el módulo de aprendizaje basado en Programación Neuro Lingüística para los estudiantes de octavo nivel de la carrera de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE). Este módulo tiene dos unidades los Fundamentos de la Comunicación (la comunicación y sus elementos, la comunicación verbal y no verbal, la comunicación interpersonal y la importancia de la comunicación en el ser humano) y la Programación Neuro Lingüística (los Fundamentos de la PNL, la PNL y la comunicación, los cambios conductuales basados en la PNL, la PNL y el Liderazgo Personal, la PNL y la Comunicación Efectiva).

CAPITULO II – FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA PROPUESTA

*“Un Gran Sueño que se ha logrado fue primero un pequeño
sueño en la mente de alguien que realizó las cosas
correctas en el momento correcto”*

Edmundo Velasco

En el Ecuador actualmente se utiliza la metodología de Programación Neuro Lingüística en el ámbito del coaching personal y empresarial. Existen escuelas de formación para trainers y cursos prácticos y vivenciales, con gran variedad en el mercado.

La Programación Neuro Lingüística (PNL) se podría definir como herramientas de comunicación cuya utilización potencializa el desarrollo profesional y emocional mediante su aprendizaje y utilización en la vida cotidiana. Es un modelo de interacción que se ocupa fundamentalmente de la relación entre los comportamientos exitosos y las experiencias subjetivas.

La metodología de PNL surge a finales de la década de 1970 como tesis de grado universitario de Richard Bandler, el mismo que junto a su profesor John Grinder, analizaron modelos de comportamiento humano, pretendiendo obtener los mismos resultados, que con métodos comunes no se conseguía, en diferentes tipos de comportamientos. Así, desarrollaron procesos teóricos y sistemáticos que fundaron la base de lo que se convertiría en la PNL. (Epstein, Aprendizaje Dinámico con PNL, 2011, pág. 27)

Al unir la comunicación y el PNL permite comprender como se procesa la información y analizar su desarrollo, aprender a tener más en cuenta las reacciones del lenguaje no verbal y pronosticar con claves para conseguir

una comunicación más eficaz, es decir, lograr una programación mental sobre las funciones de nuestro sistema nervioso y también los patrones lingüísticos que empleamos.

En la actualidad la educación universitaria no contempla la formación actitudinal y motivacional de sus estudiantes dentro de su pensum académico. La formación y la preparación para el ejercicio profesional requieren un soporte metodológico que coadyuve el desarrollo y el ejercicio de una carrera universitaria en el mercado laboral actual. Es decir, se requiere una formación integral que nos permita poder interactuar con nosotros mismos como personas y con los demás.

2.1. LA COMUNICACIÓN Y LA EDUCACIÓN.

El proceso de aprendizaje académico de la comunicación va más allá del uso de los medios como tales, ya que existen procesos implícitos que deben considerarse.

“Como puede inferirse de la propuesta pedagogía que aquí se intenta perfilar, el papel de la comunicación en un proceso educativo trasciende el uso de medios... Ello no lleva, por supuesto, a negar utilidad a estos recursos; pero si a reconocer que, así concebidos y empleados, poco contribuyen a resolver el problema central aquí planteado, esto es, el de promover procesos de autoeducación.” (Kaplún, 2001, pág. 43)

Es así que la comunicación como tal, debe entenderse como el desarrollo constante de continuas interrelaciones que provocan experiencias y aprendizaje.

“Lo realmente significativo era el proceso educativo – Individual, grupal o intergrupal - que el medio canalizado... generando una cadena de

interacciones, de flujos comunicacionales múltiples y construyendo el conocimiento como un producto social.” (Kaplún, 2001, pág. 45)

Cada interacción generada en contacto con otro sujeto u objeto genera nuevos productos sociales mediante la razón y mediadas por la afectividad, es decir, aprendemos lo que nos parece adecuado según nuestro modo de pensar y sentir.

Así mismo el generador de mensajes e información utilizará las mismas características sumado a la intencionalidad. Es así que quienes manejan los medios masivos y los cánones de lo que se debe impartir en la cátedra construyen una metodología para cumplir fines específicos generales sin considerar importantes elementos que ayudarían a un mejor proceso de emisión y retroalimentación de información.

2.2. LA INTERACCIÓN COMUNICATIVA.

En el intercambio de información anteriormente mencionada se debe considerar, más a detalle, los elementos que participan en la recepción, comprensión, aceptación y aprendizaje. Tomar en cuenta la predisposición psicológica a no estar de acuerdo en cómo se presenta información ya sea por el método o el contenido.

“No está de más insistir en que la característica esencial del público consiste en el desacuerdo, y por ello en el debate en torno a la cuestión objeto de controversia que pertenece al dominio de la esfera pública... las partes involucradas en tales conflictos son las llamadas corrientes de opinión.” (Gómez, 1982, pág. 103)

Se hace imperativo entonces, generar criterios que impulsen características de manejo discursivo en el estudiante de comunicación para que tenga las herramientas con las que pueda influir y persuadir al público con el que deba tratar sin llegar a la manipulación por cuestiones éticas.

Una vez que el estudiante sepa manejar herramientas discursivas, deberá también manejar su entorno en función de manejar su lenguaje no verbal y la forma en que se expresa para lograr en la audiencia el efecto deseado.

“El público actúa recíprocamente sobre la base de la interpretación, se enreda en disputas y, por ende, sus relaciones son relaciones de conflicto.” (Blumer, 1964, pág. 318)

Los criterios y las conductas y actitudes se forman en el transcurso de la vida de las personas pero siempre son modificables mediante procesos de motivación y autosuperación.

El estudiante debe considerarse como un sujeto que será fuente de manejo y generación de información para otros y, por tanto, no solo transmitirá mensajes con medios de comunicación tecnológicos, sino también mediante su propio carisma y forma de ser y actuar porque esto influye en su forma de expresarse. Por eso se comprende la noción de Umbral como “Zona indecisa” entre el adentro y el afuera, en el que se puede lograr una definición en el sujeto.

2.3. LA PROGRAMACIÓN NEURO LINGÜÍSTICA EN EL DESEMPEÑO CONDUCTUAL.

PNL comprende muchos aspectos que actúan sobre el comportamiento humano.

“Lo que comprende como voluntad esencial tiene el carácter de espontaneidad emocional y produce una visión síquica, un sentimiento de auténtica solidaridad, homogeneidad y ligazón común en inclinaciones, creencias y costumbres, mientras que el arbitrio libre depende de la reflexión y parte de una meta comprendida abstractamente para fijar de un modo técnico – racional – finalista los mejores medios para el logro de esta meta. La comunidad constituida por la voluntad esencial es “la

duradera y autentica convivencia” y se hallan analogía con el organismo vivo.” (Lersch, 1967, págs. 28-29).

La armonía en el desarrollo de la vida cotidiana y en la relación con los demás permite una mejor relación y, por tanto, impulsa una mejor comunicación. Además de coadyuvar a mejorar la armonía trabaja sobre la mejor expresividad de los sentimientos y esto no es considerado por otras metodologías, en que se indica cómo actuar pero no se considera la subjetividad de cada individuo ni el cómo manifestar estos cambios en la conducta. La interrelación con los demás debe ser comprendida como un proceso más complejo de lo que se piensa.

2.4. HERRAMIENTAS PROGRAMACIÓN NEURO LINGÜÍSTICA EN EL DESEMPEÑO PERSONAL Y PROFESIONAL.

La metodología nos ofrece muchas alternativas para ser consideradas a nivel académico y poder generar procesos de optimización que permitan al estudiante de comunicación encontrar elementos útiles en su desarrollo cotidiano. “Si la PNL tuviera que ser resumida en un seminario de tres minutos, sería más o menos así: el director del seminario entraría y diría:

- Objetivo.
- Agudeza.
- Flexibilidad.

Fin del seminario.” (O’Connor & Seymour, 1992, pág. 37).

En base a esto se ofrece un “menú” completo que da la posibilidad de escoger el más adecuado para cada sujeto.

Todo este proceso actual nos permite modificar nuestros comportamientos cotidianos en base a la nueva forma de pensamiento sistemático, y permitiendo una respuesta adecuada, fue creada con el objetivo de un cambio positivo:

“Lo que sí es nuevo en la PNL es su capacidad de analizar sistemáticamente aquellas personas excepcionales y sus experiencias, de tal modo que éstas puedan ponerse a disposición de otros.” (Bandler & Grinder, 1982, pág. 11)

Se debe considerar que toda persona tiene una capacidad de comprender y asimilar las cosas, todo depende del punto de vista que se observe y se guarde en nuestro cerebro, es por esto que:

“Aunque de una manera consciente sólo seamos capaces de tomar una cantidad muy pequeña de la información que nos ofrece el mundo, advertimos y respondemos a una cantidad mucho mayor sin darnos cuenta. Nuestra parte consciente es muy limitada y parece ser capaz de seguir un máximo de siete variables o trozos de información al mismo tiempo”. (O’Connor & Seymour, 1992, pág. 34).

De acuerdo con lo indicado se debe tomar en cuenta que muchas experiencias vividas se quedan en nuestro inconsciente y esto es lo que genera los conflictos emocionales; es por esto que la PNL fue creada para poder ayudar a la evolución positiva del cerebro y poder mejorar el estilo de vida, lo que conlleva a un proceso de cambio, en el cual tiene varios pasos como son la utilización de herramientas y etapas para solucionar y aportar al éxito emocional de la persona.

Se debe tomar en consideración las herramientas de comunicación mediante los gestos, la postura, la forma en que se dialoga, es aquí donde se complementa con la PNL, por cuanto las dos partes se involucran y aportan en la modulación del estudiante y es por eso que se estudia los movimientos y la posición del cuerpo.

2.5. EL PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR Y LA COMUNICACIÓN EFECTIVA CON EL MODELO DE PROGRAMACIÓN NEURO LINGÜÍSTICA.

El Plan Nacional del Buen Vivir 2013 - 2017 busca mejorar la calidad de vida de las personas, en el cual la Constitución garantiza los derechos de los ciudadanos, para este módulo se ha tomado en cuenta el objetivo número 2: “Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía, a través del desarrollo, incentivo, sentimientos, imaginación, pensamientos, emociones y conocimientos”. Si bien está pensado en la consecución de una aspiración colectiva, debe tener como eje transversal la comunicación.

El Ecuador cuenta con un conjunto de leyes que confieren a la educación la notabilidad que se merecen. La educación superior gratuita está garantizada por la Constitución del año 2008 mediante el artículo 28, donde indica que la educación pública está abierta para todos los ciudadanos sin ningún tipo de discriminación. Esto permite que el Estado se involucre y a la vez obligue a que se pueda incorporar nuevos mecanismos de aporte ideológico para el aprendizaje de los estudiantes de niveles superiores.

Los factores de la comunicación se basan en canal, emisor, mensaje, mensaje canal, mensaje receptor, receptor canal, donde se tiene la posibilidad de aportar al fortalecimiento del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, pero no basta: se requiere de un elemento motivacional que permita que la comunicación se vaya interrelacionando con la PNL donde se realice un aprendizaje dinámico. “Bajo el enfoque de la PNL, las personas aprenden dependiendo de la medida en que utilicen más o menos plenamente sus sentidos”. (Epstein, 1995)

2.6. LA DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN Y SUS ELEMENTOS.

La palabra “Comunicación” es definida por la Real Academia Española simplemente como “acción y efecto de comunicarse” Internet. Sin embargo tomando en cuenta los primeros teóricos como Carl Hovland, Kurt Lewin, Harold Laswell y Paul Lazarsfeld, Noam Chomsky, estos

resumían su interés en las funciones de los medios y preveían una respuesta. En la actualidad sabemos que la comunicación involucra múltiples elementos que permite potenciar las destrezas individuales y colectivas y de esta manera motiva a la sociedad a encaminarse hacia las metas trazadas.

“La definición que más nos acomode, podemos decir que la comunicación es un atributo del ser humano (entendiendo por esto la comunicación de: ideas, conceptos, actitudes, valores, etc.) y que el hombre, de una forma u otra, se encuentra siempre envuelto en una o varias formas del proceso de comunicarse con sus semejantes y el medio que lo rodea”. (Escudero, diciembre 1977)

En la historia de la evolución de la comunicación se toma mucho énfasis en la comunicación masiva la cual se origina con la Revolución Industrial, cuando se ve la necesidad de construir y cimentar nuevos modelos sociales, por la gran migración de los pobladores de los sectores rurales hacia las urbes que se presentaba en esa época; y se fortalece con el movimiento Nazi, donde Alemania se convirtió en una “sociedad hipnotizada”, el padre o fundador de este mecanismo fue Joseph Goebbels.

Se da una necesidad de implantar nuevas relaciones al interior de las familias, las transformaciones económicas y tecnológicas entre otras fueron las principales motivaciones que a los sistemas de poder les forzó a idear nuevos paradigmas sociales, que se impuso por los mass media.

El nacimiento de los medios de comunicación es una consecuencia de los complejos problemas políticos y económicos que se presentaron entre la primera y segunda guerra mundial.

Cabe destacar que en la comunicación de masas, tiene magnos maestros en Norteamérica como los sociólogos Lasswell, Lazarsfeld y Merton, entre otros.

Según McLuhan, el medio es el mensaje, es decir, los contenidos. Según él, unos son fríos y otros calientes, dependiendo el emisor y el receptor.

Según Shannon y Weaver el modelo de comunicación que se utiliza en los seres humanos, es relativamente sencillo y flexible; el cual representa un esquema compuesto por cinco elementos de la comunicación que son: Fuente de información, transmisor, fuente de ruido, receptor, destinatario. Y el investigador David K Berlo retomó los elementos del modelo en una manera matemática y así poder aplicar a la mediación de la comunicación humana, el cual propone que el mensaje está sujeto a todo bagaje por la persona que lo elabora vendría a ser la fuente; el mismo que es sometido a una codificación el cual se recepta por los sentidos y cada individuo lo percibe de acuerdo con sus mecanismos de comunicación.



Elaborado por: David K. Berlo (K.)

David K. Berlo afirma, que el momento de comunicarnos se trata de alcanzar objetivos que están relacionados con la intención básica de influir en nosotros mismos y el medio en que nos desenvolvemos; sin embargo puede ser la comunicación reducida a una obediencia de un conjunto de conductas, de acuerdo con la transmisión y la recepción del mensaje. También indica que existen cuatro factores para aumentar el nivel de fidelidad, las cuales se desenvuelven en dos encodificadoras que

son hablar y escribir, dos decodificadoras que se basan en leer y escuchar, y la última que es la reflexión del pensamiento.

2.7. LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.

“Las emisiones de signos activos o pasivos, constituyan o no comportamiento, a través de los sistemas no léxicos somáticos, objetuales y ambientales contenidos en una cultura, individualmente o en mutua coestructuración.” (Poyatos, 1994)

La comunicación no verbal empezó a surgir a partir del siglo XX, despertando interés en varios investigadores de las diferentes disciplinas como son la psicológica, etiología, antropología y psiquiatría; los cuales se basan en la expresividad corporal.

El ser humano se comunica verbalmente por medio del lenguaje; el cual es su principal medio comunicativo, y para esto utiliza la lengua y las cuerdas bucales, también interviene los oídos, el cerebro y sistema neurológico, en el que se encuentra la memoria.

El idioma, se crea oraciones cuando se utiliza la gramática, que son fruto del pensamiento, por lo tanto todo este proceso nos permite comunicarnos con otras personas. Pero se debe tomar en cuenta que cuando uno de estos elementos de comunicación no funciona puede ser como los oídos, cuando existe una parálisis cerebral o las cuerdas bucales no funcionan adecuadamente, no se puede dar una comunicación verbal.

“La comunicación no verbal puede entenderse sólo como la actividad tripartita del discurso, todo lo más desarrollada a su vez en las dos dimensiones del espacio y el tiempo, los cuales determinan actitudes (por nuestra conceptualización y estructuración de ambos) estudiadas como proxémica y cronémica respectivamente.” (Poyatos, 1994)

En cada situación comunicativa se dan diferentes formas de interpretación simultáneamente, existen dos niveles que son: la verbal o contenido donde cada interactor requiere de una información intermitente sobre la reacción de los demás y de su propio estado emocional para poder tener un feedback y así poder controlar el turno de la palabra, y para esto se requiere el siguiente nivel que es la parte no verbal o connotativo, donde el origen de comunicación es nuestro cuerpo, esto puede darse en una forma voluntaria o no; ya que el cuerpo es nuestra estructura lingüística porque puede dar una información infinita sin que el sujeto tenga conciencia de lo que realiza.

Para las personas que carecen del sistema auditivo o cuerdas bucales, la comunicación no verbal lo realizan por medio de señas o códigos universales, los cuales permiten que las personas con las que necesitan comunicarse les entiendan lo que desean transmitirles; y estos signos o códigos se los realizan con movimientos de las manos, se debe tomar en cuenta que en la actualidad son muy usados en las noticias, o diferentes programaciones de televisión. Esta técnica de comunicación es una gran ayuda para aquellas personas que lo requieren o también se realiza por medio de la visión, en cual se presta atención a los movimientos de la boca para poder interpretar lo que dicen.

Herbert Somplatzki escribía: “No es que tengamos un cuerpo; somos cuerpos. Los movimientos nos dicen todo aquello que a menudo sólo circunscribimos o callamos en el lenguaje hablado. Por ejemplo, la memoria, la concentración, la voluntad, la inteligencia y la creatividad se expresan corporalmente”. (Güther, 1995)

Los factores de reconocimiento en la comunicación no verbal se dan cuando existen emociones como son: la expresión facial, el conocimiento de la situación, lo que expresa a un determinado tiempo y la similitud de acuerdo con el juzgamiento de si nos agrada o no mediante las características propias de cada individuo.

“En el 1967 Albert Mehrabian y Morton Wiener, gracias a sus estudios, demostraron que la mayor parte de nuestra comunicación pasa a través del lenguaje no verbal (93%), aquella que se da por los gestos corporales y la mirada. Solo el 7% de la información se atribuye a las palabras, mientras que el 38% se atribuye a la voz (entonación, proyección, resonancia, tono, etc) y el 55% al lenguaje corporal (gestos, posturas, movimiento de los ojos, respiración. etc.)”. (Tarantino, 2014)

A medida que el siglo XXI ha ido avanzando y se va tornando cada vez más indispensable el conocimiento, se va desarrollando varios aspectos o componentes sobresalientes en el momento de hablar de la comunicación no verbal, donde se debe toma en cuenta los siguientes sistemas: la kinésica, la proxémica, la paralingüística y la cronémica.

Se debe tomar en cuenta que la kinésica y la proxémica son considerados sistemas primarios directos en cualquier evento de comunicación humana, ya que el uno es el fónico y el otro es corporal.

2.7.1. KINÉSICA O LENGUAJE CORPORAL.

El estudio gestual es el punto de partida para el reconocimiento del comportamiento corporal en la parte interna del sistema comunicativo y tiene la posibilidad de describir sin recurrir a las pautas del comportamiento fonético.

La Kinésica o movimiento “estudia el significado expresivo, apelativo o comunicativo de los movimientos corporales y de los gestos aprendidos o somatogénicos, no orales, de percepción visual, auditiva o táctil y solos o en relación con la estructura lingüística y paralingüística y con la situación comunicativa. También es conocida con el nombre de comportamiento kinésico o lenguaje corporal” (Wikipedia, kinésica, 2012)

Al hablar del lenguaje corporal y gestual, la Kinésica es la parte fundamental por cuanto estudia la postura y los movimientos corporales, su conducta táctil, el efecto de una persona con su apariencia física, las expresiones que utiliza y la conducta visual.

El lenguaje gestual se ha considerado como el medio de expresión “susceptible” para proveer una lingüística general.

El código gestual a partir del psicologismo empírico, indica que la comunicación en la cinésica americana se le considera como “multichannel structure”, para Birdwhistell “La comunicación es un sistema de códigos interdependientes transmisibles a través de los canales influenciados de base sensorial”. (Birdwhistell, 1965)

2.7.2. LA PROXÉMICA.

La Proxémica proviene del latín “proximus”, es parte del estudio de la distancia o espacio, el uso que se le da en el contexto social y personal. La proxémica viene del término proxemia “se refiere al empleo y a la percepción que el ser humano de su espacio físico, de su intimidad personal; de cómo y con quién lo utiliza”. (Wikipedia, 2015)

El Antropólogo Edward T. Hall en 1963 emplea este término de “proxémica” para poder describir si las distancias son medibles entre los individuos que interactúan entre sí; su estudio divide en dos maneras en el espacio fijo y semifijo. Adicional toma en cuenta cuatro zonas de acción, las cuales son el espacio público, el espacio habitual, el espacio de interacción y el espacio corporal y analiza en estas la distancia íntima, personal, social y pública. Bajo este concepto se encuentra una base de estudio que se refiere a la manera de liderar, el flujo de comunicación y la tarea que cumpla manualmente el individuo o la sociedad, que cumple con un estudio de orientación en un contexto de distancia conversacional

la cual varía de acuerdo con el rol, el sexo, el status, la edad, y todo esto influye de acuerdo al territorio o cultura que se desenvuelve.

La conducta territorial humana es marcada en la proxémica como el sentido del yo (personal) y esta se determina más allá de su propia piel. Donde se puede establecer un espacio físico de cada persona mediante una escala de distancia hipotética, basada en las distancia íntima (conversación íntima), la distancia personal (burbuja personal) esta varía de acuerdo con las culturas, distancia social (los profesores) aquí participan en discusiones e intercambia opiniones y la distancia pública (conversación muy formal o pronunciar algún discurso en una forma jerárquica).

2.7.3. LA PARALINGÜÍSTICA.

La paralingüística viene del griego “ttapa” (junto a), y el latín “lingua” (lengua) y el sufijo “ico” (relacionado con). Esta disciplina nos permite estudiar todo lo concerniente con la construcción del lenguaje humano, como son los signos visuales, auditivos, orales o táctiles.

El sistema paralingüístico está formado por las cualidades y los modificadores fónicos, los indicadores sonoros de reacciones fisiológicas y emocionales, los elementos cuasi-léxicos y las pausas y silencios que a partir de su significado o de alguno de sus componentes inferenciales comunican o matizan el sentido de los enunciados verbales.” (MANCERA, 2006)

Los elementos de la paralingüística si se usan adecuadamente influyen en la comprensión y asimilación del mensaje. Un ejemplo puede ser que cuando una persona está exponiendo delante del público y empieza a trabarse o tiene poca fluidez, puede ser porque no se preparó en el tema a tratar o está nervioso por la gente que lo observa.

En la paralingüística existen variaciones en la cual la ausencia de palabras y la presencia de sonido junto con las demás variables que conforman la comunicación permiten generar la sinergia requerida para la elaboración del mensaje que se transmite y que entiende el interlocutor.

Una de las clasificaciones más actuales de sistematización de la paralingüística según A.M. Cesteros en 1999, indica que el sistema están formados de las cualidades y los modificadores fónicos (tono, timbre, cantidad e intensidad), los indicadores sonoros de reacciones fisiológicas y emocionales (risa, grito, llanto, suspiro), los elementos cuasi-léxicos (vocalización y consonantizaciones convencionales), las pausas y silencios (ausencia de sonido).

2.7.4. LA CRONÉMICA.

La cronémica fue desarrollada por primera vez por el antropólogo Edward T. Hall en los años de 1959, realizó un libro que se llama “The Silent Language”.

“La cronémica es la concepción, estructuración y uso del tiempo que hace el ser humano, especialmente durante la comunicación. Su estudio constituye parte importante de la comunicación no verbal y depende del contexto social del individuo”. (NIREI, 2015)

De acuerdo a como ha ido evolucionando la globalización se puede indicar que la cronémica permite una interacción entre las distintas culturas, es por esto que es importante conocer las diferencias y así estar preparados para una comunicación eficaz. Para esto se analiza tres clases de cronémica que son la conceptual, la social y la interactiva. Cada una de estas tiene un valor comunicacional, por cuanto en la conceptual se valora el tiempo como la puntualidad, la impuntualidad, la prontitud o la tardanza; en el segundo caso que es la social se relaciona con la duración en una entrevista, o en una visita, tiempo de llamada telefónica; y en la

tercera que es la interactiva se determina la duración de los signos en el momento de transmitir lo que comunicamos como es el saludo, la despedida, esto puede cambiar el sentido de lo que queremos dar a conocer.

El uso del tiempo es fundamental en esta época donde el manejo del mismo influye en cómo se distribuya las tareas en las relaciones personales, ya que esta forma parte del comportamiento no verbal.

La autoimagen es la carta de presentación de nosotros ante la percepción de la relación que tengamos con el mundo. Esto se basa en un estudio de concepción y del manejo del tiempo, que cada cultura establece mediante el actuar del individuo, y esto se da dependiendo de la personalidad, el sexo, la educación, el entorno en el que se desenvuelve.

Se puede indicar que en el momento que la persona realiza una sola actividad se llama monocronía, en cuanto que existen otro tipo de personas que pueden utilizar su tiempo en varias tareas y se les llama policromía, este análisis permite determinar los perfiles profesionales para determinar la eficiencia y desempeño en el puesto de trabajo.

2.7.5. LA MICROEXPRESIÓN.

La capacidad innata de los seres humanos permite identificar las emociones que transmite el rostro de las demás personas en el momento de una comunicación puede ser verbal o no verbal.

La microexpresión significa micro “una” y expresión “breve”, es una momentánea expresión facial, la cual se da involuntariamente, son expresiones que se dan de una manera intensas y fugazmente en las emociones ocultas, esto se transmite en cuestión de segundos, es por esto que muchas veces las personas que están mirando ni siquiera pueden notarlas.

Las microexpresiones normalmente se agrupan en siete emociones como son la felicidad, la tristeza, el enojo, disgusto, desprecio, miedo y sorpresa, cada uno de ellos tiene una interpretación diferente de acuerdo a la circunstancia.

Una comunicación se puede realizar no solo mediante palabras digitales sino también por el lenguaje análogo. Cuando una persona se encuentra interactuando, el mecanismo que utiliza la Programación Neuro Lingüística permite captar los cambios sutiles del conjunto de comportamiento y comunicación no verbal de la persona en el momento que esta interactuando. En el instante que esto está sucediendo se puede observar de una forma precisa y detallada del nivel analógico que se encuentra el sujeto.

2.8. LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA EDUCACIÓN.

“El hombre es él mismo, en tanto que es para los demás. El ser sí mismo y ser en comunicación son inseparables” E. Redondo

“Ser capaz de comunicarse eficazmente significa poder alcanzar resultados, objetivos, por sí mismo o por medio de otros. Y ello en gran parte tiene que ver con lo que PNL llama armonía. Donde hay entendimiento y respeto mutuos, hasta una comunicación mínima será efectiva” (Aldear, 1994)

Como punto de partida la semántica “comunicación” establece contextos donde el ser humano se desenvuelve en situaciones vivenciales de un proceso de humanización. La “comunicación interpersonal” se considera como un enriquecimiento para la aproximación de identidad personal con la sociedad y el individuo, al hablar en conjunto la socialización permite el

intercambio complejo de la persona con los demás componentes comunicacionales que transmite el grupo en el momento de la interacción.

La comunicación interpersonal se da mediante la intervención de las emociones básicas como es el amor, odio, etc. que son claves de la misma en la que se maneja la vista, el oído y el cerebro, por lo tanto, las personas se comunican todo el tiempo a través de sus sentidos y del lenguaje, por eso mientras más preparada es una persona, con conocimientos culturales, conoce y habla otros idiomas, es más rica en saber comunicarse, y esto permite crear empatía con las otras personas y tener una comunicación asertiva, tiene facilidad de comunicar sus emociones y lograr dirigir su mensaje de manera clara y efectiva.

Al hablar de comunicación y educación se puede indicar que el agente principal sería el docente donde actúa como facilitador de un proceso que maneja la comunicación con un dominio de un nivel de relación interpersonal y también de un nivel semántico. Al analizar desde un marco teórico la comunicación interpersonal se da en grupo de aprendizaje, el cual se puede dar en dos coordenadas para delimitar la situación de la comunicación y los roles de las personas que están dentro del grupo y propone un orden de acuerdo a las decisiones que indiquen dichas comunicaciones.

2.8.1. LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN EL SER HUMANO.

“Comunicar es una aptitud, una capacidad. Pero es sobre todo una actitud. Supone ponernos en disposición de comunicar, cultivar en nosotros la voluntad de entrar en comunicación con nuestros interlocutores. Nuestro destinatario tiene sus intereses, sus preocupaciones, sus necesidades, sus expectativas. Está esperando que le hablemos de las

cosas que le interesan a él, no de las que nos interesan a nosotros. Y sólo si partimos de sus intereses, de sus percepciones, será posible entablar el diálogo con él. Tan importante como preguntarnos qué queremos nosotros decir, es preguntarnos qué esperan nuestros destinatarios escuchar. Y, a partir de ahí, buscar el punto de convergencia, de encuentro. La verdadera comunicación no comienza hablando sino escuchando. La principal condición del buen comunicador es saber escuchar”. Mario Kaplun

El ser humano se le considera como un ser social; donde la comunicación se vuelve un proceso innato en el hombre, es una necesidad básica, para la que venimos determinados biológicamente.

“El contexto comunicativo sería el conjunto de elementos, factores y circunstancias (ambientales, sociales, personales, afectivas, etc.), que hacen que un acto comunicativo se desarrolle de una determinada manera.” Internet

La PNL es una herramienta en la cual nos enseña como comunicarnos interior y exteriormente, y fue creada para que de importancia para mejorar la vida de los seres humanos. Ayudando a que las personas sean sobresalientes tanto en su actividad física, como en sus pensamientos.

La comunicación nos transporta a comprender mejor el entorno que nos rodea, e influir en el pensamiento de las otras personas. Por eso los psicólogos, políticos, sociólogos, antropólogos, economistas, comunicadores, han tratado de ir aprendiendo cada día más y así dominarla a través de los tiempos, muchos de ellos se han dedicado al estudio de esta ciencia, por la importancia que tiene; puesto que ha cambiado inclusive el curso de la historia de la humanidad.

Además el ser humano tiene por su instinto interior la necesidad de alcanzar metas y esto se logra a través del conocimiento que le da la comunicación.

El internet y las redes sociales han sido una herramienta para la ampliación del campo de comunicación, lo que ha llevado a la globalización de conocimientos, junto con la televisión, la radio, prensa, los cuales permiten interactuar.

2.9. LA DEFINICIÓN DE PROGRAMACIÓN NEURO LINGÜÍSTICA Y EL DESEMPEÑO CONDUCTUAL.

“La programación es una actitud, metodología y tecnología, que es caracterizada por un sentido de curiosidad y de aventura, por el deseo de aprender la excelencia humana y llevarla a la práctica con todas las personas y en todos los lugares, y siendo capaz de ver la vida como una única y exclusiva oportunidad de aprendizaje permanente.” (Carrión Lopez, 2001)

En este capítulo, podemos tomar una metáfora de la física conocida como el efecto mariposa. Teóricamente el movimiento de las alas de la mariposa puede cambiar el clima en el otro extremo del globo porque podría alterar la presión del aire en un momento y lugar críticos. Es un sistema complejo, un pequeño cambio puede tener un efecto enorme.

El PNL identifica y utiliza los elementos que tienen en común las distintas psicologías y que se comprueba que tiene éxito. El cerebro humano tiene la misma estructura en todo el mundo, y ha generado todas las diferentes teorías psicológicas, por lo tanto es probable que tengan en común algunos patrones básicos.

Aprendemos de los errores mucho más de los éxitos. Estos nos dan información útil. Aprendemos mediante una serie de aproximaciones

sucesivas que podemos comparar con una espiral. Hay objetivos menores para llegar a alcanzar el mayor y el PNL nos ayuda a como aprender.

Hay tres formas de ver las experiencias que tenemos en la vida cotidiana, la primera es como uno vivió una experiencia con los demás, la segunda es como experimentó la vivencia en su interior con la misma situación y la tercera se toma el rol del espectador de la experiencia que se vivió viendo todo desde afuera, a este proceso se lo conoce como descripción triple.

Se trata de alcanzar un justo equilibrio entre los procesos conscientes e inconscientes. Las creencias positivas y negativas. Las experiencias pasadas repercuten en el presente, estas pueden ser positivas o negativas, esto puede funcionar como limitante pero también como recursos positivo, es decir, no estamos condenados a repetir nuestros errores por siempre.

Allí aparecen nuestros mapas rectores internos que empleamos para dar estabilidad y continuidad, un ejemplo son las leyes de la naturaleza. Las creencias vienen de muchas fuentes como son la educación, la creación de modelos a partir de otros significantes traumas del pasado, construimos creencias generalizando a partir de nuestras experiencias en el mundo y con los demás.

2.10. LOS FUNDAMENTOS DE LA PROGRAMACIÓN NEURO LINGÜÍSTICA Y SUS HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL.

“La programación Neuro-Lingüística parte de los fundamentos de la teoría Constructivista, la cual define la realidad como una invención y no como un descubrimiento. Es un constructor psíquico de Grinder y Bandler basados en el hecho de que el ser humano no opera directamente sobre el mundo real en que vive, sino que lo hace a través de mapas, representaciones, modelos a partir de los cuales genera y guía su

conducta". (<http://angieneurolinguistica.blogspot.com/p/fundamentos-teoricos-de-la-pnl.html>)

La Programación Neuro Lingüística se inicia a principios de los años sesenta; donde John Grinder (profesor ayudante de lingüística de la Universidad de California) y Richard Bandler (estudiante de psicología) toman la decisión de estudiar y analizar los trabajos de psiquiatras exitosos como son Virginia Satir, Fritz Perls, Milton Erickson, Gregory Bateson y Linus Pauling, cuyo fin era de encontrar los programas mentales subyacentes o patrones del funcionamiento de las interacciones humanas, además de hacer un análisis mediante los elementos de la gramática transformacional basados en la escuela de Chomsky.

Estos psiquiatras eran Virginia Satir, terapeuta de familia, Fritz Perls, fundador de la psicoterapia gestual, Gregory Bateson antropólogo británico especialista en comunicación y terapia sistemática, Milton Erickson, terapeuta de hipnosis en el campo personal.

Grinder y Bandler al inicio de sus estudios su objetivo no era la de iniciar una nueva escuela, sino la manera de identificar nuevos patrones en base de la psiquiatrias y de esta manera divulgarlos, pero en el transcurso de su investigación se fueron dando cuenta que empleaban patrones similares en el mecanismo de lo fundamental de las actitudes del ser humano. Esto permitiría un aporte más claro y a la vez ser muy beneficioso para que todos los estudiantes de octavo nivel mejoren su aprendizaje y luego puedan transmitir como enseñanza. Porque se puede tomar conciencia de lo que se aprende en general y en este caso particular, es un aporte de cambio de mecanismo de pensamiento, el cual nos ayuda a evolucionar como personas en un medio de acuerdo a las circunstancias. (López, Curso de Parectitiones en PNL , 2011)

Bandler y Grinder deciden tomar estos patrones, los perfeccionaron y de esta manera formaron un modelo que se puede emplear para la comunicación efectiva del emisor, mensaje y receptor. Este modelo

permite que se realice un cambio personal, el cual genere la superación de los miedos que vamos creando con el pasar de los tiempos, y al lograr combatir este temor se genera la confianza en uno mismo; el aprendizaje rápido de este mecanismo y la importancia a la lectura y educación son fundamentales para este cambio, el cual puede guiar de una mejor manera la vida personal y profesional del estudiante.

Al hablar de programación se puede indicar que son las ideas de hábitos que vamos creando o desarrollando de manera más o menos inconsciente la misma que se hace automática para producir ideas y acciones para resultados efectivos, y nuevo nos acepta a lo sensorial, vista, el olfato, auditivo y kinestésico; esto ayuda al alumno a sortear dificultades. La denominaron codificación neurolingüística, entendiendo que esta codificación en nuestro sistema nervioso, profundamente imbricado en nuestra fisiología que se ve reflejado en nuestro lenguaje tanto verbal como no verbal. El cuerpo y la mente están interconectados, estos son parte del mismo sistema y cada una afecta al otro.

Todos tenemos un mapa mental, que se transforma en cierto verdadero y lo no cierto también se transforma en cierto, por cuanto lo asumimos y lo hacemos parte de nuestra vida.

Se debe tomar en cuenta que no hay fracaso solo feedback, lo que significa que es una nueva oportunidad para el éxito. Además el tener claro de lo que uno quiere ayuda a obtenerlo de una manera más optima; y los recursos que necesitamos para esto están dentro de nosotros mismos, y se debe manejar de acuerdo con la comunicación verbal y no verbal, donde la mente inconsciente es benevolente. Tomando en cuenta que el comportamiento tiene una intención positiva para poder lograr lo que se quiere, y el sentido que le doy a mi comunicación es la respuesta que obtengo.

En cualquier sistema el elemento con mayor flexibilidad tendría la mayor influencia en ese sistema. Los resultados es que el PNL es algo muy

similar a resultados y objetivos. Es la creencia de que conocer exactamente lo que uno quiere ayuda a conseguirlo.

Rapport en cambio es la clave de la comunicación exitosa. Es una forma de maximizar similitudes y minimizar diferencias entre personas a nivel inconsciente. Sin ella la comunicación podría fracasar y surgir conflictos y todos perderían.

La agudeza sensorial está relacionada con lo que otro quiere comunicarnos a menudo de forma inconsciente y no verbal. Tiene que ver con la observación cuidadosa y el no hacer presuposiciones o juicios rápidos para que podamos responder de forma apropiada y con el máximo de rapport. (Carrión Lopez, 2001, pág. 77)

Flexibilidad significa modificar el comportamiento, si lo que uno está haciendo no funciona y no está obteniendo el resultado deseado. Es tener la habilidad y la técnica para hacer algo distinto, tantas veces como sea necesario para llegar al resultado deseado.

Las creencias tienen una importante función porque sirven de principio rectores. Son generalizadores de la causa y el efecto. Están basados en las leyes de la naturaleza. Pero cuando creemos algo, actuamos como si eso fuera real y eso es muy difícil de desestimar; las creencias son fuertes filtros de la realidad pero muchas de ellas son limitantes, o extraídas de experiencias repetidas. Las altas expectativas construyen competencia, las bajas creen incompetencia. Los limitantes socioculturales, neurológicos e individuales. Entre ellos el mapa que tenemos, los limitantes en el lenguaje, en el oído, en la vista, el olfato y el tacto.

Los mapas y filtros de cada individuo son diferentes, porque vive sus propias experiencias, y el mundo es vasto y rico para darle sentido, el cual tenemos que simplificarlos, recordarlos y sentirlos, porque son impresiones sensoriales, las cuales son recordadas y construidas.

En la Programación Neuro Lingüística las maneras como recogemos, almacenamos y codificamos la información en nuestra mente, el ver, oír, gustar, oler se conocen con el nombre de sistemas representativos.

El sistema nervioso está involucrado en la producción de nuestra experiencia, y como percibimos el mundo exterior, determina en qué mundo vivimos. Un claro ejemplo es un marinero, un turista y un artista que tendrán experiencias totalmente distintas del mar. El mundo puede ser pobre o muy enriquecido de acuerdo al filtro que apliquemos. Tenemos muchos filtros naturales útiles y necesarios; el lenguaje es uno de ellos, es un mapa de nuestros pensamientos, trasladados al mundo real a un nivel ulterior.

El sistema visual a menudo abreviado como V puede ser usado exteriormente, cuando miramos el mundo exterior, el interior auditivo (sonidos externos e internos). El sentido del tacto o cenestésico o kinestésico, son sensaciones táctiles y la interna incluye sensaciones recordados, emociones y los sentidos del equilibrio y conciencia del propio cuerpo, sin ellos no podríamos controlar nuestro propio cuerpo ni el espacio con los ojos cerrados.

Nuestros filtros naturales pueden ser las creencias que tenemos; y cambiando estos podemos cambiar nuestro mundo. La información que tenemos es la del recuerdo y de la experiencia, podemos rescatar las útiles para el objetivo y acción.

Cuando nos comunicamos con los demás, por lo general no tenemos en cuenta la selección de información y tratamos de actuar como los demás, lo cual es fuente de incompreensión y malos entendidos.

La comunicación comienza en nuestra mente con los pensamientos, luego la palabra junto con el lenguaje corporal para transmitirlos a otra persona. Lo que vemos, oímos, sentimos, recreamos esta internamente de una manera sensorial, como la primera vez. Creamos una

configuración del lenguaje verbal y no verbal. El oído puede percibir sonidos internos y externos. El sentido del tacto o sistema cenestésico o kinestésico, son sensaciones táctiles que crean emociones, y los sentidos internos de equilibrio y conciencia del propio cuerpo; y el espacio con los ojos cerrados, está el gusto y el olfato que están dentro de este sentido, sirven como unión muy poderosa entre imágenes, sonidos y escenas asociados a ellos. Todos los sentidos son importantes para el equilibrio de la persona.

2.11. LA PROGRAMACIÓN NEURO LINGÜÍSTICA Y LA COMUNICACIÓN.

“Las palabras que utilizan las personas para hablar de su experiencia, de su opinión, de sus proyectos o de sus deseos, reflejan fielmente las representaciones que utilizan. La práctica de la PNL nos ha habituado a una escucha atenta y comparativa. Así, identificamos un sistema de representación sensorial o un modo de comunicación mediante la observación de las palabras que emplea la persona y la manifestación de la expresión corporal que la acompaña”. (Cudicio, 1992)

Usamos palabras para describir nuestros pensamientos, por lo que a estas llamamos pensamientos, que indica el sistema representativo no tienen una base sensorial, por lo que son neutrales en el sistema representativo.

El secreto de una buena comunicación no es tanto lo que se dice sino como se dice; para crear sintonía con el interlocutor, hay que hacer concordar los predicados. Deberá hablar en su lenguaje y presentar las ideas de la misma forma, que ellos piensan sobre ellas. Por esta razón habrá que tener la habilidad de detectar el sistema representacional y conocer los predicados correspondientes para poder utilizarlos. Cuando uno se dirige a un grupo de personas es buena idea utilizar una mezcla de predicados.

Es difícil imaginar la vida sin lenguaje, al menos de una manera consciente, de modo que el lenguaje es parte del mismo proceso de pensamiento, además el medio que usamos para comunicarnos con otros.

La gente aprende otros idiomas, para enriquecer la mente, por lo tanto, es más que materia bruta de la comunicación. Es el mismo núcleo del pensamiento.

Se puede llegar a saber mucho de uno mismo con las palabras y el lenguaje que emplee. Por ejemplo la palabra ansioso, la cual transmite el mensaje al cerebro que es un “poco preocupado” o “expectante”. Esto es una retroalimentación al cerebro, que pueden ser mensajes beneficiosos o positivos al cerebro, sino que evita personalizar un acontecimiento (erré luego soy un tonto). El reflejo es la hipótesis de que el resultado de cualquier actividad es solo una retroalimentación en el proceso cibernético de la consecución del objetivo.

Si no somos capaces de cambiar las connotaciones de las palabras, hemos de cambiar las palabras que usamos. Usted puede permitirse tener un malentendido, pero no ser rechazado; estar incómodo, pero no temeroso. Las palabras que empleo afectan en realidad el modo en que se siente. Esta es una manera fácil y obvia de poner el lenguaje de su parte. Hay que elegir que palabras encajan mejor en sus diversos objetivos, aunque se debe incluir una autoconversación interna al igual que lo que dice hacia el exterior. En esto el PNL que se basa en el uso del lenguaje le ayudaría a generar lo que desea.

Si se tiene una preferencia del pensamiento lógico, basado en el lenguaje y sufre dificultad de visualizar resultados de un modo subjetivo, estas técnicas le atraerán. Las palabras pueden ser peligrosas; para obtener lo que queremos debemos aspirar a un mejor pensamiento y poner el lenguaje de nuestro lado.

Los conceptos como fácil, feliz, costoso, barato, etc. son pensamientos en los que confiamos para bien o para mal a las palabras. Si lo abandonamos, el lenguaje puede obrar contra nosotros, tanto en el pensamiento como en la manera que nos relacionamos con los demás.

Aquí se puede preguntar ¿Cuántas relaciones se han roto por cortar o mal interpretar las palabras? Un ejemplo puede ser “eres como una madre” suena correcto pero está cargado con potencial para el mal entendido, se puede tergiversar la interpretación.

La omisión de palabras, nos hace errar en la brevedad o incorrección. Omitimos mucho, borramos nuestro lenguaje en las comunicaciones, tal vez damos por hecho que los llenará el interlocutor o lo que hemos omitido no es relevante. Pero había una gran diferencia entre lo que creímos decir y lo que el oyente creyó que dijimos y en consecuencia entendió. Esto se remonta a nuestros diferentes mapas que representan nuestras sensaciones y pensamientos únicos, pero que no constituyen la realidad.

Además borramos y damos una versión simplificada de lo que pensamos, conocemos y sentimos, lo que pensamos, conocemos y sentimos, lo que puede distorsionar su contenido. También tendemos a generalizar antes que a exponer los puntos específicos, las excepciones y cualificaciones de lo que estamos diciendo como “bien, perfecto, terrible”; esto puede dejar una impresión, más cerca del oyente pero no la realidad. La clarificación de las cosas, sus patrones y respuesta de lenguaje se conoce como META MODELO; hay que recordar palabras y patrones sencillos que indican que algo no está bien y dar respuestas que aclaren el sentido.

Las generalizaciones son palabras que despiertan emociones en la gente racional. “Nunca hacer lo correcto” “Siempre actúas así” son palabras que abarcan todo como “siempre” “nunca” “todos” “ninguno”, y el PNL se les conoce como cuantificador universal. Estas palabras son mortales pues

eliminan todas, son omnipresentes ¿Qué es el patrón? Y pueden terminar relaciones, provocar úlceras, adicionalmente revelan un absurdo, una exageración.

Otro patrón común son las palabras “no puedo” “posible” “imposible” son tan restrictivas si no se las frena como “nunca” o “siempre”. Se las aclara formulando la pregunta ¿Qué pasaría si lo hicieras? o ¿Qué exactamente te detiene? Al hacerlo podrá distinguir entre lo realmente imposible y lo posible que es un operador modal de posibilidad.

Conseguir lo que se desea habitualmente requiere intentar lograr lo imposible. Su hermano es un operador modal de necesidad que son las palabras “deberías” y “no deberías” “debes” “no debes”. Una vez más se debería responder ¿Qué pasaría si lo hicieras? muchos de estos patrones se remonta a la infancia y al condicionamiento social, pueden ser reglas muy anticuadas pero que siguen siendo parte de nuestro pensamiento y lenguaje. Ejemplo no deberías meterte con esa gente invita a la respuesta ¿Qué pasaría si lo hiciera? Desafiar los códigos de necesidad no implica relación o anarquía, solo un cuestionamiento sano para ver si las elecciones se están omitiendo sin conocimiento de ello.

El Meta Modelo pregunta “qué” no ¿por qué? O ¿cómo?; esta técnica explora alternativas sin establecer una agenda moral, su objetivos es crear puntos de vista alternativos y resultados más posibles.

La última generalización conocida las afirmaciones se juntan como que significaran lo mismo, como ejemplo “debe estar destrozada” “no ha parado en todo el día” “no sonrío” “no lo ha pasado bien”, estos son más insidiosos que nunca y no puedo. La respuesta Meta Modelo es ¿cómo es que esta significa aquello? Por lo general resulta que las afirmaciones no son “equivalentes” de modo que la destreza radica en detectar el patrón en vez de idear una manera inteligente de poner al descubierto el mal uso del lenguaje.

No ser específico, es el lenguaje que se omite antes de que se convierta en una comunicación hablada o escrita.

Una expresión corriente es una cuestión de opinión o “van por mí” esto se aclara preguntando: ¿quién o qué? “específicamente”. No solo se omite los sustantivos específicos sino también los verbos “perdió las llaves” “como lo perdió” son palabras de acción que omiten demasiado como viajó, ayudó, trabajó, no nos dicen como, de modo que nos quedamos adivinando. Pero se aclaran preguntando ¿cómo? Específicamente.

Al trazar comparaciones se detectan con facilidad, por cuanto que las palabras como “mejor” “pero” “mal” son muy comunes. Es la información que falta la que está siendo comparada ejemplo podrías haberlo hecho mejor y surge la pregunta mejor que qué o que quién se está comparando con otra persona. Con un niño de tres años o con un gran profesional.

Eso marca toda la diferencia, los estudiantes deben aplicar todos estos conocimientos para beneficio de sus carreras profesionales y su vida persona; por cuanto todo lo que se estudia en el PNL es de suma importancia para poder comunicarnos con los demás de manera correcta y llegar a los interlocutores.

2.12. LA PROGRAMACIÓN NEURO LINGÜÍSTICA, EL LIDERAZGO Y LA COMUNICACIÓN EFECTIVA.

La Programación Neuro Lingüística coloca el concepto de maestría o excelencia humana, al alcance de todos, los modos de pensamiento que antes se asociaban con el genio, o que se consideraban resultados de una extraordinaria genética, ahora todos podemos aprenderlos y usarlos, solo es hacer más de lo que hacemos algunos tienen una habilidad que son notables y que para otros parecen asombrosos, muestran un nivel de maestro o excelencia que es envidiado. El ejemplo es la gente capaz de hacer cosas bien sin esfuerzo, nos rodean por doquier.

El líder innato es aquel que se hace resaltar en sus actividades y tiene un pensamiento positivo y creativo, lo que le hace una persona especial que da ejemplo y guía a los demás.

La Programación Neuro Lingüística nos enseña cómo utilizar todos los elementos a nuestro alcance para ser líderes personales o sea en nuestra propia vida; utilizando todos los recursos de la comunicación para poder mejorar nuestra mente y llegar a comunicarnos con los demás, y con las técnicas del PNL mejorar nuestra visión y mapas que hemos tenido en el pasado para cambiar si eso es necesario, y optimizar el conocimiento de lo bueno y aplicar a la vida tanto personal como profesional, y evitar las creencias que limitan la actuación. Se debe pensar como un campeón y no hacer caso a malas personas a veces bien intencionadas. Hay que ser comprometido, consciente y flexible. (Cudicio, PNL y Comunicación, 2012)

Mediante la Programación Neuro Lingüística podemos conseguir una buena comunicación mediante los procesos mentales involucrados, o sea que debemos controlar nuestra mente, programándola a lo positivo y trabajar desde el inconsciente.

Tener una intromisión y conversar con uno mismo para mejorar y corregir los errores. Las personas lo miraran como poseído de aptitudes y habilidades especiales y usted mirará a otros con similar admiración.

Las palabras que usamos afectan al modo en que pensamos se ven perturbadas por nuestras palabras; como las de ellos sobre nosotros. Es difícil imaginar la vida sin lenguaje al menos de una manera consciente.

Cuando pensamos en un problema utilizamos frases “como así” o “si esto o aquello, luego eso otro y aquello” de modo que el lenguaje es la expresión del pensamiento, cuando una persona aprende otro idioma la mente se enriquece, así que el lenguaje no es una materia bruta de la comunicación, es el mismo núcleo del pensamiento. (Epstein, Aprendizaje Dinámico con PNL, 2011)

Llegamos a los demás por medio de la comunicación y esta debe ser coherente, clara y que llegue no solo a la mente de los interlocutores sino también a sus sentimientos, para lograr una buena comunicación.

CAPITULO III - DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

En la línea de base del método de análisis de este trabajo se optó por el conocimiento de los estudiantes y de los docentes de la Universidad Internacional del Ecuador campus Matriz y Eloy Alfaro, sobre la visión que indica la temática propuesta mediante una investigación cualitativa con un marco metodológico teórico, para poder conocer el aporte del módulo formativo desarrollado en esta tesis en beneficio de los estudiantes.

En la investigación realizada a los estudiantes y docentes de la Universidad Internacional del Ecuador campus Matriz y Eloy Alfaro la línea central es el objetivo de adquirir datos básicos de los destinatarios principales para poder generar un análisis de la situación actual con referencia al problema propuesto, y así obtener un resultado principal para el desarrollo de este proyecto que es un módulo con herramientas adecuadas que mejoren las habilidades comunicativas y que puedan encaminar al éxito de los estudiantes

Las técnicas de investigación que se utilizó al realizar las encuestas fueron preguntas cerradas y con un enfoque cualitativo, se diseñó la temática de la forma siguiente:

- I. Datos personales.
- II. Programación Neuro Lingüística.
- III. La asertividad en la comunicación.
- IV. Si es aplicable un módulo con herramientas adecuadas que mejoren la habilidad comunicativa.

Encuestas en formato de texto para establecer porcentaje de respuestas positivas a niveles de categorización basados en 4 ejes de diagnóstico:

- 1) Conocimiento del Tema.
- 2) Aceptación de la propuesta.
- 3) Percepción del contexto y herramientas existentes.

- 4) Necesidad de una propuesta innovadora a partir de un deseo o anhelo insatisfecho.

Las encuestas fueron realizadas en campo a los estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador campus Matriz y campus Eloy Alfaro, la cual es la parte más importante del objetivo de estudio dentro de la elaboración de la tesis. Se basa en un cuestionario previamente establecido en base al conocimiento de la Programación Neuro Lingüística y los aportes que establecen con sus herramientas para una mejor comunicación interpersonal.

Se tomó en cuenta la opinión de los docentes de la Universidad Internacional del Ecuador campus Matriz y Campus Eloy Alfaro, por cuanto ellos están en contacto permanente con los estudiantes y pueden analizar de una mejor manera las necesidades y falencias, en las cuales se puede mejorar y apoyar para un éxito profesional y personal.

Para la forma de desarrollar las encuestas se decidió, inicialmente, enviar por e-mail, pero en muchos casos no hubo respuesta, es por esto que se vio la necesidad de imprimir y realizarlas personalmente en la Matriz de la Universidad Internacional del Ecuador ubicada en la Avenida Simón Bolívar y Jorge Fernández s/n. Este proceso llevó un tiempo de 3 meses localizar a los encuestados, desde Febrero hasta Abril del 2015, y se logró obtener el 90% de encuestas.

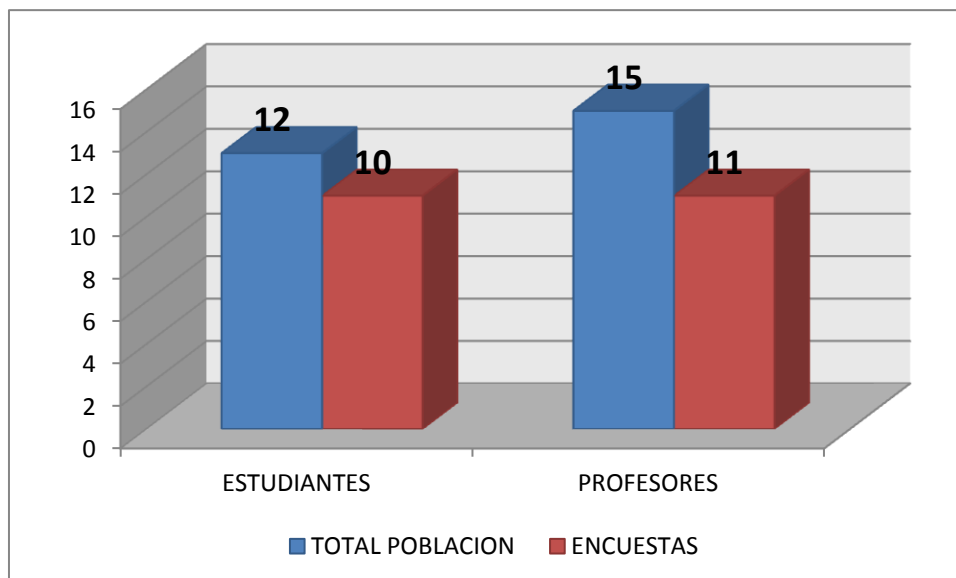


Gráfico 1: Total de población de encuestados y total de respuestas recibidas.

Fuente: Resultados de la investigación

Autora: Carolina Burbano

Se ha evidenciado en el análisis de las encuestas que el 60% conocen sobre la Programación Neuro Lingüística y que el 100% de los encuestados creen que es un método que puede aportar eficazmente con sus herramientas comunicativas a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación del campus Matriz y campus Eloy Alfaro.

Para este análisis y estudio investigativo, se realizó dos tipos de encuestas, la primera a 12 estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación Campus Matriz y Campus Eloy Alfaro, con 9 preguntas con la finalidad de determinar el grado de necesidad de establecer un módulo de herramientas adecuadas que mejoren sus habilidades comunicativas en la interacción con los demás y consigo mismo.

La segunda encuesta se realizó a 11 docentes que imparten sus conocimientos en la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Campus Matriz y Eloy Alfaro, con el fin de determinar si los estudiantes

requieren de un módulo de herramientas adecuadas que mejoren las habilidades comunicativas y aporten en beneficio de su profesión.

La presente encuesta consideró respuestas positivas o negativas a preguntas referentes a necesidad, aceptación o percepción, del módulo propuesto.

Adicionalmente se categorizó las preguntas en cuanto a la modalidad de estudio de los participantes de la siguiente manera:

1 Presencial.

2 Distancia.

3.1. TABULACIÓN ENCUESTA NÚMERO UNO, REALIZADA A LOS ESTUDIANTES DE LOS ÚLTIMOS AÑOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN CAMPUS MATRIZ Y ELOY ALFARO:

Se realizó 12 encuestas a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación Campus Matriz y Eloy Alfaro, cuyo objetivo fue tomar los datos personales, y analizar los resultados de las 9 preguntas que se realizaron con el fin de determinar si se requiere de un módulo con herramientas adecuadas que mejoren las habilidades comunicativas y refuercen los conocimientos otorgados por la Universidad.

En el siguiente capítulo las encuestas serán analizadas con detenimiento, de acuerdo con los datos otorgados por los estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador Campus Matriz y Eloy Alfaro.

En la primera fase se realiza la consolidación de resultados de la encuesta que fueron tomadas físicamente y en pocos casos por correo electrónico, con todos los datos, se considera las respuestas y los datos de los entrevistados:

ROL	NOMBRE	EDAD	MODALIDAD	CARRERA	1	2	3	4	5	6	7	8	9
ESTUDIANTE	STEFANIA NARVÁEZ	25	DISTANCIA	COMUNICACIÓN SOCIAL	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
ESTUDIANTE	MARIO CALVACHI	35	DISTANCIA	COMUNICACIÓN SOCIAL	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI
ESTUDIANTE	MA. FERNANDA MUÑOZ	31	DISTANCIA	COMUNICACIÓN SOCIAL	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI
ESTUDIANTE	ALEGRIA DURAN BALEN	27	DISTANCIA	COMUNICACIÓN SOCIAL	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
ESTUDIANTE	LUIS INSUASTI	25	PRESENCIAL	PERIODISMO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI
ESTUDIANTE	NICOLE PORTILLA	23	PRESENCIAL	PERIODISMO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
ESTUDIANTE	MARIA JOSE MOSQUERAS	25	PRESENCIAL	COMUNICACIÓN Y RECURSOS	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
ESTUDIANTE	ANTONELLA OLIVO	21	PRESENCIAL	RELACIONES PUBLICAS	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
ESTUDIANTE	LAURA FUGA	22	PRESENCIAL	PUBLICIDAD	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
ESTUDIANTE	BELEN GRANJA	22	PRESENCIAL	PUBLICIDAD	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI

Tabla 1: Encuesta a 12 Estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador Campus Matriz y Eloy Alfaro.

Fuente: Resultados de la investigación.

Autora: Carolina Burbano.

En el análisis de los resultados de las encuestas a los 12 estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador Campus Matriz y Eloy Alfaro, cuyo objetivo es conocer el ponderado del porcentaje de respuestas positivas, con las categorizaciones que consideran los encuestados.

CATEGORÍA	PROMEDIO
NECESIDAD	100%
CONOCIMIENTO	80%
PERCEPCIÓN	80%
ACEPTACIÓN	90%

Tabla 2: Categorización del porcentaje de respuestas positivas de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador Campus Matriz y Eloy Alfaro

Fuente: Resultados de la investigación.

Autora: Carolina Burbano.

Análisis de los resultados de las encuestas a los 13 estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador Campus Matriz y Eloy Alfaro, con el fin de

verificar el porcentaje de respuestas positivas cada pregunta basados en la inicial de las categorías del cuadro anterior: C= Conocimiento, N= Necesidad, A= Aceptación, P= Percepción

PORCENTAJES	SI	60%	100%	90%	90%	100%	80%	100%	70%	100%
CATEGORIAS		C	N	A	P	N	P	C	P	N

Tabla 3: Promedio de resultados positivos por categoría

Fuente: Resultados de la investigación.

Autora: Carolina Burbano.

3.2. TABULACIÓN ENCUESTA NÚMERO DOS, REALIZADA A LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR CAMPUS MATRIZ Y ELOY ALFARO

ENCUESTA DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR CAMPUS MATRIZ Y ELOY ALFARO

Las encuestas realizadas fueron a 11 docentes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador Campus Matriz y Eloy Alfaro, cuyo objetivo es conocer si los encuestados perciben la necesidad de incluir un módulo de herramientas adecuadas que aporten en el crecimiento profesional y personal de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador Campus Matriz y Eloy Alfaro.

El análisis se considera la consolidación de los resultados de la encuesta con todos los datos proporcionados por los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador Campus Matriz y Eloy Alfaro.

ROL	NOMBRE	EDAD	MODALIDAD	CARRERA	1	2	3	4	5	6	7	8	9
PROFESOR	JUAN CARLOS LAMBOGGIA ORTIZ	30	DISTANCIA	COMUNICACIÓN E ING. COMERCIAL	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PROFESORA	KARINA GRANJA	34	DISTANCIA	COMUNICACIÓN	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
PROFESORA	SANDRA LÓPEZ	31	DISTANCIA	COMUNICACIÓN	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
PROFESOR	SANTIAGO CRUZ	43	DISTANCIA	COMUNICACIÓN	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI
PROFESOR	FERNANDO ZUÑIGA	38	DISTANCIA	COMUNICACIÓN	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PROFESOR	JAVIER MUÑOZ	40	PRESENCIAL	COMUNICACIÓN	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PROFESORA	LAURA CIUDAD RIOJA	31	PRESENCIAL	COMUNICACIÓN Y DIPLOMACIA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PROFESOR	FREDDY OSORIO	35	PRESENCIAL	PUBLICIDAD	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PROFESOR	RENATO RODRIGUEZ	46	PRESENCIAL	COMUNICACIÓN	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PROFESORA	NADIA RIBADENEIRA	30	PRESENCIAL	COMUNICACIÓN	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PROFESOR	EMERSON CHICAIZA	35	PRESENCIAL	COMUNICACIÓN	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI

Tabla 4: Encuesta docentes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador Campus Matriz y Eloy Alfaro.

Fuente: Resultados de la investigación.

Autora: Carolina Burbano.

Análisis de los resultados de las encuestas a los 11 docentes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador Campus Matriz y Eloy Alfaro, cuyo objetivo es conocer el ponderado del porcentaje de respuestas positivas, con las categorizaciones que consideran los encuestados.

CATEGORÍA	PROMEDIO
NECESIDAD	97%
CONOCIMIENTO	70%
PERCEPCIÓN	90%
ACEPTACIÓN	90%

Tabla 5 Categorización del porcentaje de respuestas positivas de los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador Campus Matriz y Eloy Alfaro.

Autora: Carolina Burbano

Análisis de los resultados de las encuestas que fueron tomadas físicamente y en algunos casos vía correo electrónico, a los 11 docentes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador Campus Matriz y Eloy Alfaro, con el fin de

verificar el porcentaje de respuestas positivas cada pregunta basados en la inicial de las categorías del cuadro anterior.

PORCENTAJES	SI	60%	90%	90%	100%	100%	70%	80%	100%	100%
CATEGORIAS		A	C	P	P	N	P	P	N	N

Tabla 6 Promedio de resultados positivos por categoría

Autora: Carolina Burbano

3.3. RESULTADOS ENCUESTA ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MODALIDAD DISTANCIA Y PRESENCIAL

A partir de los resultados obtenidos podemos definir el siguiente diagnostico

Desde la cantidad de respuestas positivas se logró establecer un porcentaje que define acciones a tomar con respecto a los 4 ejes establecidos:

- 1) Conocimiento del Tema
- 2) Aceptación de la propuesta
- 3) Percepción del contexto y herramientas existentes
- 4) Necesidad de una propuesta innovadora a partir de un deseo o anhelo insatisfecho.

3.3.1. DATO 1: EDAD DE LOS ENCUESTADOS

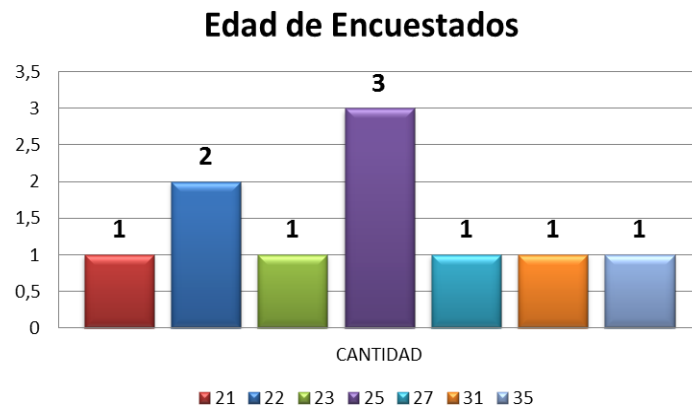


Gráfico1:

3.3.2. DATO 2: GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS

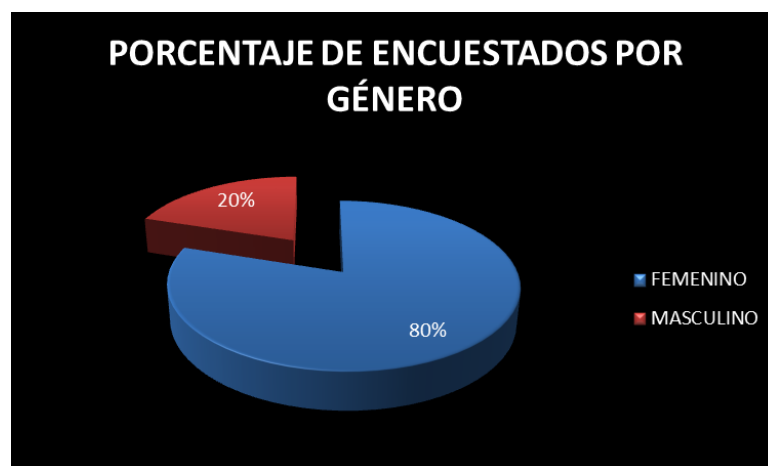


Gráfico2:

3.3.3. DATO 3: CATEGORIZACIÓN DE LAS PREGUNTAS

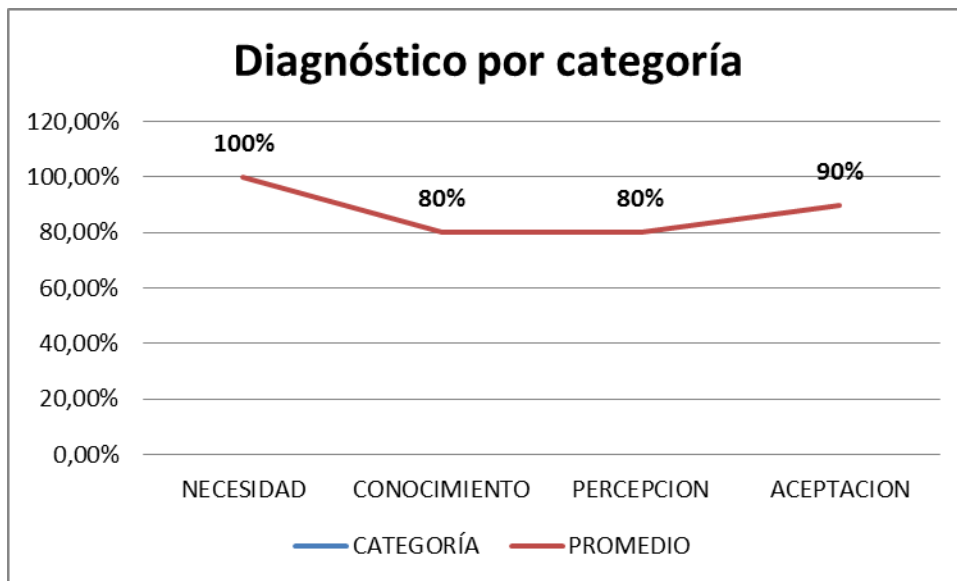


Gráfico 3: Diagnóstico por categoría.
Fuente: Resultados de la investigación.
Autora: Carolina Burbano.

Cada pregunta tenía una idea clara con respecto a una idea específica con referencia a cada eje:

- 1) Conoce Programación Neuro Lingüística.
- 2) Comunicación interpersonal es importante.
- 3) Comunicación determina el grado de relación con estudiantes y profesores.
- 4) En su carrera ha fortalecido habilidades comunicativas.
- 5) Es importante desarrollar habilidades comunicativas en teoría y práctica.
- 6) En un dialogo se evalúa más la comunicación efectiva.
- 7) Importancia de la oratoria y comunicación pública en la carrera.
- 8) Si el estudiante se siente seguro en la presentación en público.
- 9) Cree que debería existir un módulo con herramientas adecuadas para mejorar las habilidades comunicativas.

3.4. DATO 4: PROMEDIO DE RESPUESTAS POSITIVAS

De esta manera se estableció relaciones generales acerca de cada eje y poder justificar la necesidad de un nuevo módulo de comunicación asertiva basada en Programación Neuro Lingüística.

Adicionalmente se determinó la estadística de porcentajes de los encuestados para llegar a un análisis específico que determine el aporte del módulo a desarrollarse en esta tesis, y en las encuestas realizadas a los estudiantes se determinaron las siguientes características:

- 1) Conocimiento del Tema tenemos un 80% que evidencia una necesidad de socializar y dar a conocer la metodología y los beneficios del mismo.
- 2) Aceptación de la propuesta, tenemos 90% que considera que si recibiría con agrado una nueva metodología de aporte para su mejoramiento profesional y personal.
- 3) Percepción del contexto y herramientas existentes, el 80% percibe que hay una importancia específica en la comunicación efectiva en su cotidianidad.
- 4) Necesidad de una propuesta innovadora a partir de un deseo o anhelo insatisfecho. El 100% consideran que se requiere nuevas metodologías que aporten en su carrera, en su vida personal y profesional.

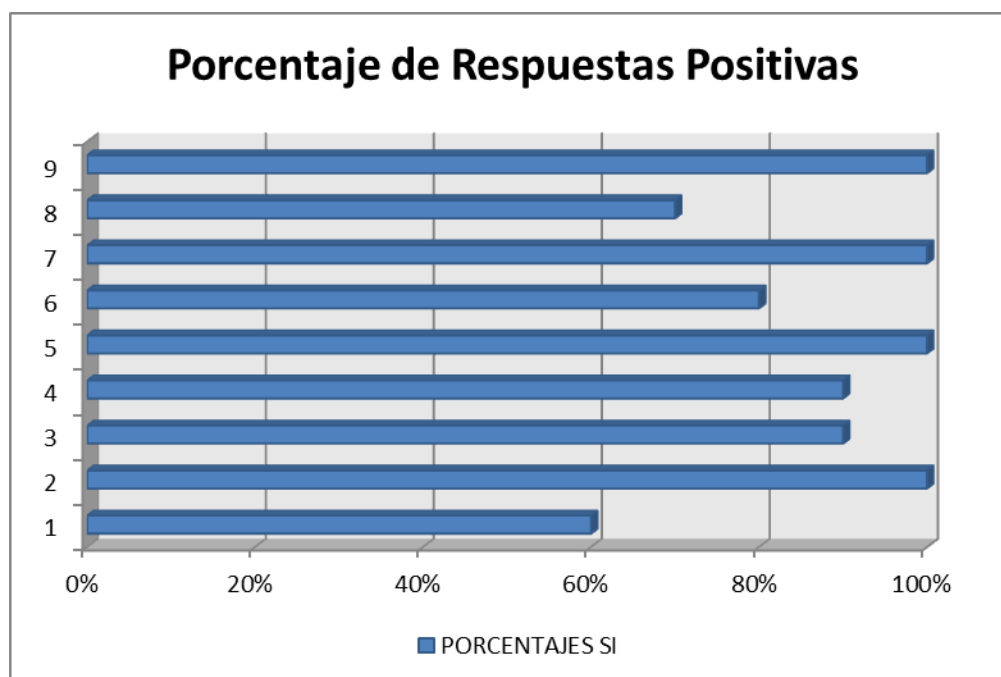


Gráfico 4: Porcentaje de Respuestas Positivas.
Fuente: Resultados de la investigación.
Autora: Carolina Burbano .

3.5. DATO 5: CAMPUS DONDE ESTUDIA PRESENCIAL O DISTANCIA

Como se puede evidenciar la mayoría del alumnado se encuentra en modalidad presencial, lo que también es un indicador válido para establecer dos tipos de módulo orientado a la enseñanza en cada modalidad de estudio.

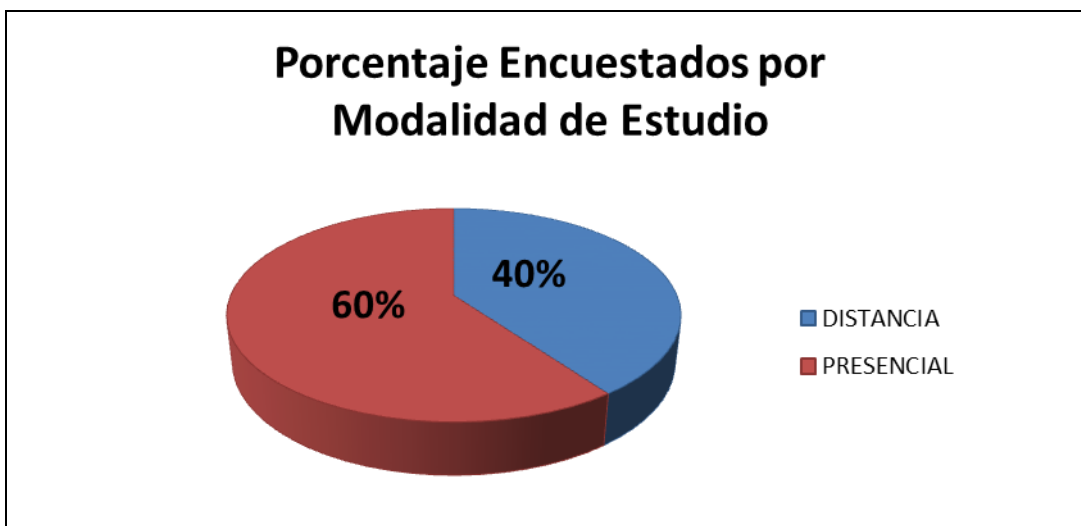


Grafico 5: Porcentaje encuestados por modalidad de estudio.

Fuente: Resultados de la investigación.

Autora: Carolina Burbano.

3.6. DATO 6: CARRERA DONDE ESTUDIA

Mediante el análisis del porcentaje de encuestados, el 40% de los estudiantes sigue la carrera de Comunicación Social a distancia y el 60% de los estudiantes se encuentra en presencial, con una variación de carreras como Comunicación y Recursos Humanos, Periodismo, Publicidad y Relaciones Públicas. Del total de encuestados todos creen que debería existir un módulo que permita ampliar sus herramientas comunicativas en su vida profesional y personal.

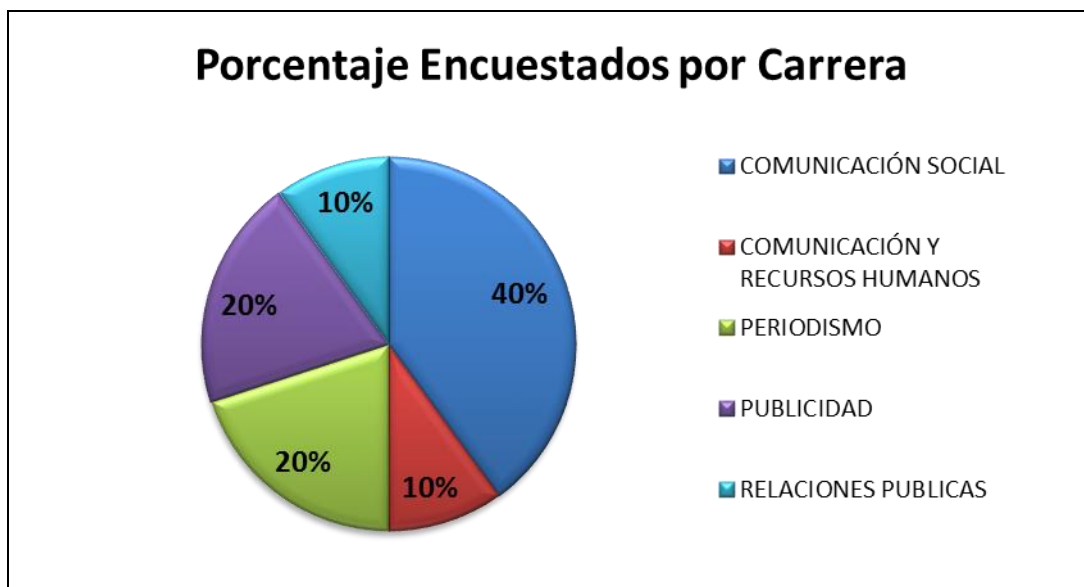


Gráfico 6: Porcentaje encuestados por carrera
Fuente: Resultados de la investigación.
Autora: Carolina Burbano.

DETALLE DE RESULTADOS POR PREGUNTAS ENCUESTA

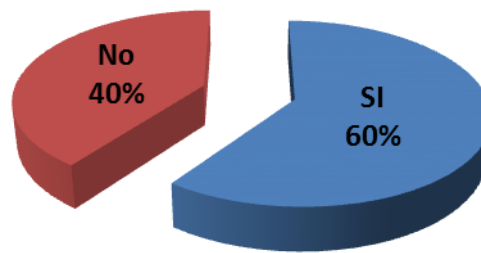
3.6.1 Pregunta 1: ¿Conoce usted sobre la Programación Neuro Lingüística y sus herramientas de comunicación?

PORCENTAJE	SI	60%
PORCENTAJE	NO	40%
VALIDACIÓN DE ENCUESTAS	100%	0.5% ERROR

Conclusión:

De los 10 encuestados, el 60 por ciento conocen sobre la Programación Neuro Lingüística, mientras que el 40 por ciento no están al tanto de lo que significa; por cuanto es una herramienta comunicativa que recién hace pocos años se está implantando en el Ecuador.

Conoce lo que es PNL



3.6.2. Pregunta 1: ¿Cree usted que la comunicación interpersonal es importante en su carrera?

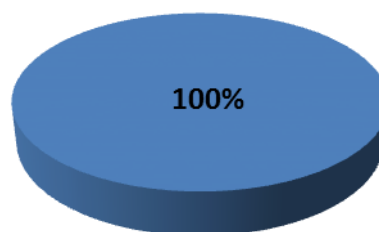
PORCENTAJE	SI	100%
PORCENTAJE	NO	0%
VALIDACIÓN DE ENCUESTAS	100%	0.5% ERROR

Conclusión:

La totalidad de los estudiantes encuestados, piensa que es necesaria la comunicación interpersonal para poder lograr un mejor desenvolvimiento. Esto beneficia a la creación del módulo, por las herramientas comunicativas que dispone la Programación Neuro Lingüística.

Comunicación Importante en su carrera

■ 1



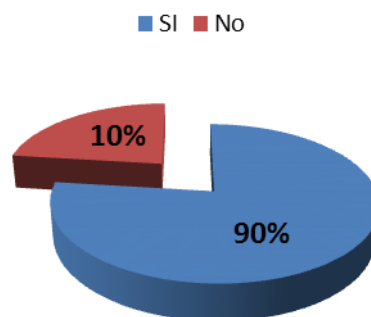
3.6.3. Pregunta 3: ¿Cree usted que la asertividad en su comunicación determina el grado de relación con sus compañeros y profesores?

PORCENTAJE	SI	90%
PORCENTAJE	NO	10%
VALIDACIÓN DE ENCUESTAS	100%	0.5% ERROR

Conclusión:

Casi la totalidad de los encuestados indica que considera la aceptación de la asertividad de la comunicación es fundamental para la relación con los demás.

Comunicación Asertiva



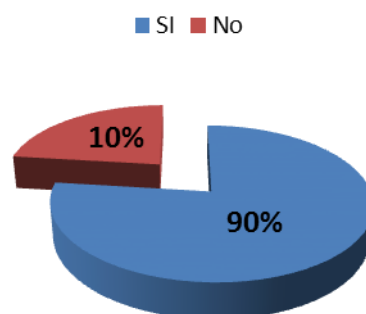
3.6.4. Pregunta 4: ¿Cree que en el transcurso de su carrera se han fortalecido sus habilidades comunicativas?

PORCENTAJE	SI	90%
PORCENTAJE	NO	10%
VALIDACIÓN DE ENCUESTAS	100%	0.5% ERROR

Conclusión:

El 90 por ciento de los estudiantes encuestados aceptan haber formado un fortalecimiento de habilidades comunicativas en el transcurso de sus estudios, mientras que el 10% cree que si es necesario un refuerzo para lograr obtener una mejor habilidad para su comunicación.

Habilidades Comunicativas



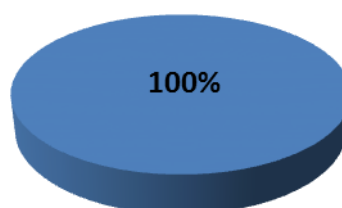
3.6.5. Pregunta 5: ¿Cree que es importante desarrollar habilidades comunicativas tanto en lo teórico como en la práctica de su carrera?

PORCENTAJE	SI	100%
PORCENTAJE	NO	0%
VALIDACIÓN DE ENCUESTAS	100%	0.5% ERROR

Conclusión:

La totalidad de los estudiantes encuestados indican que SI es importante poder desarrollar habilidades comunicativas en lo teórico y práctico, considerando la aplicación del módulo de Programación Neuro Lingüística y sus herramientas, se puede fortalecer esta área.

Desarrollo de habilidades comunicativas



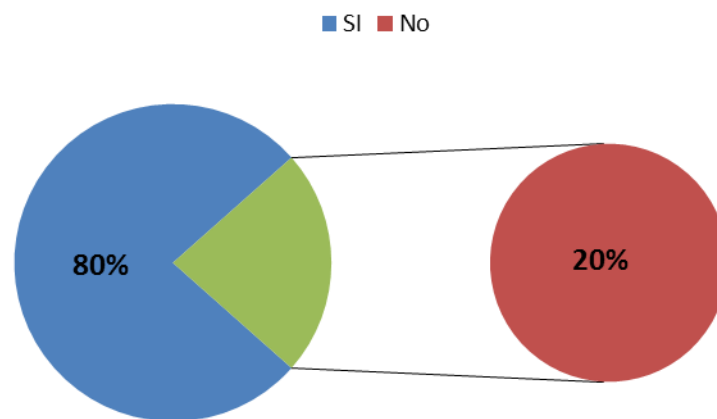
3.6.6. Pregunta 6: ¿En el momento de un diálogo evalúa más a las personas que se comunican efectivamente que a las que no lo hacen?

PORCENTAJE	SI	80%
PORCENTAJE	NO	20%
VALIDACIÓN DE ENCUESTAS	100%	0.5% ERROR

Conclusión:

El 80 por ciento de los encuestados indica que si evalúa y analiza a la persona en el momento del dialogo y el 20 por ciento indica que no lo realiza; esto permite saber que estudiantes receptan la información más efectivamente que otros.

Comunicación Efectiva en un Diálogo



3.6.7. Pregunta 7: ¿Conoce de la importancia del manejo de la oratoria y la comunicación pública en su carrera?

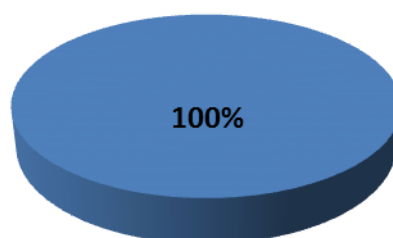
PORCENTAJE	SI	100%
PORCENTAJE	NO	0%
VALIDACIÓN DE ENCUESTAS	100%	0.5% ERROR

Conclusión:

La totalidad de los estudiantes encuestados indican que el conocimiento impartido en la universidad sobre la oratoria y comunicación pública es efectiva, esto se considera que es un aporte valioso para la aplicación del módulo, ya que nos permite agilizar el proceso de aplicación.

Importancia de la Oratoria y la Comunicación Pública

■ 1



3.6.8. Pregunta 8: ¿El momento de una presentación en público se siente seguro de lo que comunica?

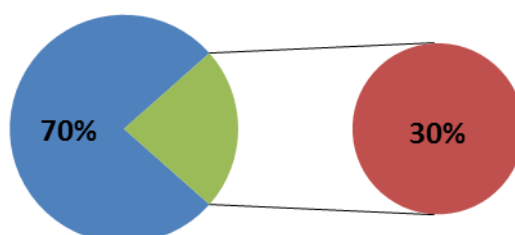
PORCENTAJE	SI	70%
PORCENTAJE	NO	30%
VALIDACIÓN DE ENCUESTAS	100%	0.5% ERROR

Conclusión:

El 70 por ciento de los encuestados se sienten seguros en una presentación en público, mientras que el 30 por ciento necesita reforzar, esto se pudo percibir en la encuesta, y permite aplicar el módulo en el cual se puede lograr un aporte de refuerzo a los estudiantes para que logren todos salir al mercado profesional con mayor seguridad en sí mismos.

Presentación en Público

■ SI ■ No



3.6.9. Pregunta 9: ¿De acuerdo con el pensum académico de su carrera cree que deba existir un módulo con herramientas adecuadas que mejoren sus habilidades comunicativas en la interacción con las demás personas y con usted mismo?

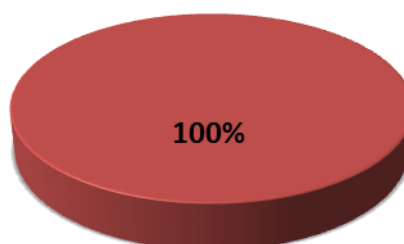
PORCENTAJE	SI	100%
PORCENTAJE	NO	0%
VALIDACIÓN DE ENCUESTAS	100%	0.5% ERROR

Conclusión:

Todos los estudiantes encuestados ven la necesidad de incrementar un módulo que permita relacionar lo que aprenden en el tiempo de estudio junto con los mecanismos de herramientas comunicativas que utiliza la Programación Neuro Lingüística.

Módulo de Comunicación y PNL

1



3.7. RESULTADOS DE LAS ENCUESTA APLICADAS A PROFESORES DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MODALIDAD DISTANCIA Y PRESENCIAL.

La encuesta tuvo como objetivo principal que el momento de impartir los conocimientos a los estudiantes de Ciencias Sociales y Comunicación del Campus Matriz y Campus Eloy Alfaro, los docentes evalúen si existe una comunicación asertiva y efectiva en el momento de transmitir los estudiantes sus conocimientos a los demás.

La muestra de los docentes encuestados se centralizó en las materias que imparten y lugar donde imparten sus conocimientos en la carrera de Ciencias Sociales y Comunicación del Campus Matriz y Campus Eloy Alfaro.

Las técnicas de investigación que se utilizó al realizar las encuestas fueron preguntas cerradas y con un enfoque cualitativo, se diseñó la temática de la forma siguiente:

- a) Datos personales.
- b) Programación Neuro Lingüística.
- c) Propuesta que propone el Estado Ecuatoriano del Plan Nacional del Buen Vivir.
- d) La asertividad en la comunicación de los estudiantes.
- e) Si es aplicable un módulo con herramientas adecuadas que mejoren la habilidad comunicativa de los estudiantes.

Encuestas en formato de texto para establecer porcentaje de respuestas positivas a niveles de categorización basados en 4 ejes de diagnóstico:

- a) Conocimiento del Tema.
- b) Aceptación de la propuesta.
- c) Percepción del contexto y herramientas existentes.
- d) Necesidad de una propuesta innovadora a partir de un deseo o anhelo insatisfecho.

Las encuestas fueron realizadas en campo a los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador campus Matriz y campus Eloy Alfaro, la percepción que nos ofrecieron en sus respuestas permiten tener una mejor claridad en el momento de realizar el módulo dentro de la elaboración de la tesis.

Se tomó en cuenta la opinión de los docentes de la Universidad Internacional del Ecuador campus Matriz y Campus Eloy Alfaro, por cuanto ellos están en contacto permanente con los estudiantes y pueden

analizar de una mejor manera las necesidades y falencias, en las cuales se puede mejorar y apoyar para un éxito profesional y personal.

Las encuestas de igual manera que en el caso de los estudiantes, se efectuaron de una manera fácil y didáctica de desarrollarla, en un formato de Word, con respuestas de si, no o nunca, para facilitar el tiempo de respuesta y poder desarrollar una línea más clara en el objetivo de saber las necesidades que tienen los estudiantes en su desarrollo.

Las encuestas fueron realizadas vía email en el caso de los docentes que imparten clases a distancia y en el caso de los docentes del sistema presencial se realizó la encuesta personalmente en la Matriz de la Universidad Internacional del Ecuador ubicada en la Avenida Simón Bolívar y Jorge Fernández s/n, llevo un tiempo de 1 mes localizar a los encuestados, se realizó en el mes abril del 2015, y se logró obtener el 90% de encuestas.

3.7.1. DATO 1: EDAD DE LOS ENCUESTADOS

La muestra de edad de los docentes encuestados comprendidas entre los 30 y los 46 años, con un promedio de edad media de 36.86, y que se clasifican impartiendo clases a distancia y presencial.

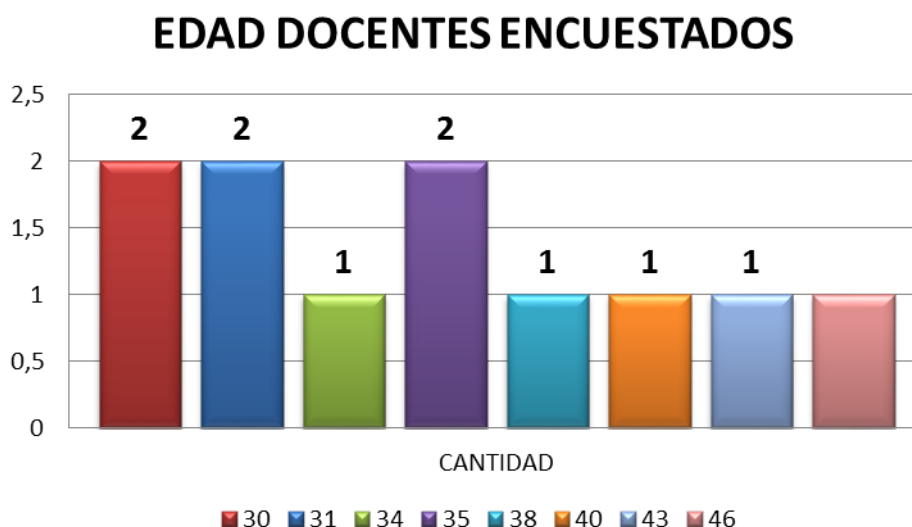


Gráfico 7: Edad Docentes
Fuente: Resultados de la investigación

3.7.2 DATO 2: GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS

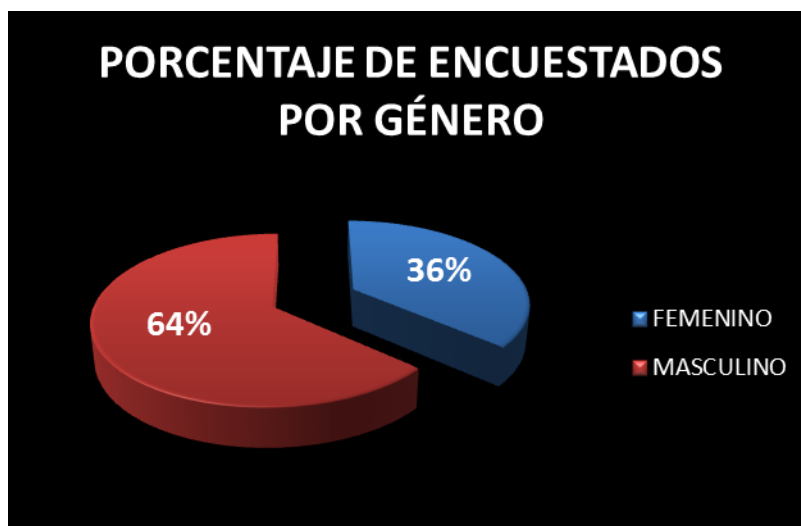


Gráfico 8: Porcentaje encuestados por Género
Fuente: Resultados de la investigación
Autora: Carolina Burbano

El género que prevalece de los docentes encuestados son los varones con una cantidad de 7, la mayoría dicta clases en el Campus de la Matriz modalidad presencial. El total de los encuestados es de 11 docentes y el porcentaje se determinó de acuerdo a las encuestas realizadas y de los docentes que respondieron la misma.

3.7.3. DATO 3: SEDE DONDE IMPARTE CLASES PRESENCIAL O DISTANCIA.

La mayoría de docentes encuestados, imparten clases en la modalidad presencial con un total de 13, y se realizó a 6 docentes. En la modalidad a distancia con un total de 8, y se realizó a 5 docentes. La mayoría de docentes poseen una preparación en ciencias sociales, lo que permite tener un conocimiento más efectivo en la información que proporcionaron en la encuesta.

3.7.4. DETALLE DE RESULTADOS POR PREGUNTAS.

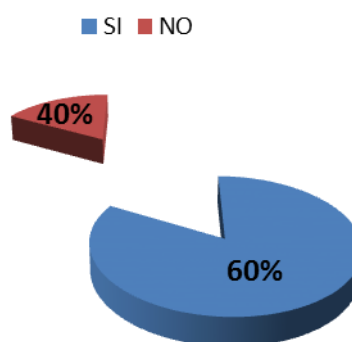
- 3.7.4.1. **Pregunta 1:** ¿Considera usted que la Programación Neuro Lingüística y sus herramientas de comunicación, pueden ser un aporte para el estudiante de carrera de Ciencias Sociales y Comunicación?

PORCENTAJE	SI	60%
PORCENTAJE	NO	40%
VALIDACIÓN DE ENCUESTAS	100%	0.5% ERROR
CATEGORÍA	ACEPTACIÓN	ACEPTACIÓN

Conclusión:

El 60 por ciento de los docentes encuestados, indican que si sería un aporte para el estudiantes, mientras que el 40 por ciento considera que no. La aceptación de la implementación del módulo nos permite analizar que el sistema convencional requiere de herramientas que aporte en la comunicación y manejo oratorio a los profesionales.

Conoce sobre PNL



- 3.7.4.2. **Pregunta 2:** ¿Conoce la propuesta que propone el Estado Ecuatoriano del Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017, donde indica la gestión del conocimiento como un bien público, común y abierto?

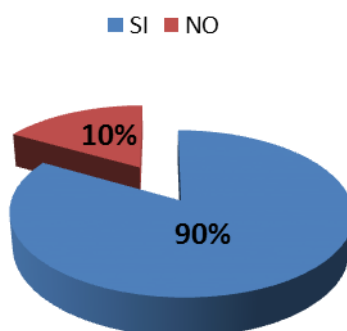
PORCENTAJE	SI	90%
------------	----	-----

PORCENTAJE	NO	10%
VALIDACIÓN DE ENCUESTAS	100%	0.5% ERROR
CATEGORIA	PERCEPCIÓN	PERCEPCIÓN

Conclusión:

Casi la totalidad de los docentes encuestados conocen la propuesta que propone el Estado Ecuatoriano del Plan Nacional del Buen Vivir 2013, mientras que el 10 por ciento indica que no conoce. El sistema actual académico incluye este lineamiento desde noviembre del 2013 en el artículo 27, donde nos indica la importancia de mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía, a través del desarrollo, incentivo, sentimientos, imaginación, pensamientos, emociones y conocimientos.

Plan Nacional del Buen Vivir 2013 - 2017



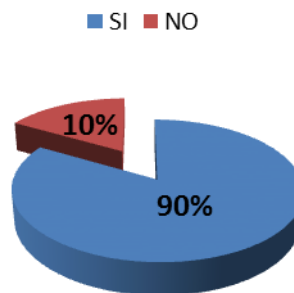
3.7.4.3. **Pregunta 3:** ¿Cree usted que la comunicación interpersonal es importante para el estudiante de la carrera de Ciencias Sociales y Comunicación?

PORCENTAJE	SI	100%
PORCENTAJE	NO	0%
VALIDACIÓN DE ENCUESTAS	100%	0.5% ERROR
CATEGORIA	PERCEPCIÓN	PERCEPCIÓN

Conclusión:

La totalidad de los docentes encuestados manifiestan que es importante la comunicación interpersonal, y la implementación del módulo permite que los estudiantes refuercen estas bases que otorga la carrera en su pensum académico.

Importancia de la Comunicación Interpersonal



3.7.4.4. **Pregunta 4:** ¿Cree que en el transcurso del pensum académico de una carrera de Ciencias Sociales y Comunicación, el estudiante ha logrado fortalecer sus habilidades comunicativas para poder manejarse en el ámbito personal y profesional?

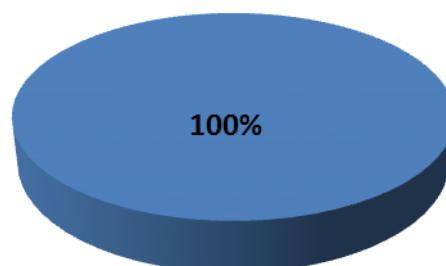
PORCENTAJE	SI	100%
PORCENTAJE	NO	0%
VALIDACIÓN DE ENCUESTAS	100%	0.5% ERROR
CATEGORIA	PERCEPCIÓN	PERCEPCIÓN

Conclusión:

La totalidad de los encuestados indica que los estudiantes han logrado fortalecer sus habilidades comunicativas, esto es un gran aporte para el módulo, ya que permite que las herramientas comunicativas sean más accesibles el momento de aplicar el mismo.

Logro de Fortalecimiento en Habilidades Comunicativas

■ 1



3.7.4.5. **Pregunta 5:** ¿Cree que es importante desarrollar habilidades comunicativas tanto en lo teórico como en la práctica en la carrera de un estudiante de Ciencias Sociales y Comunicación?

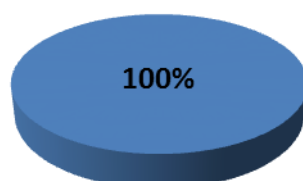
PORCENTAJE	SI	100%
PORCENTAJE	NO	0%
VALIDACIÓN DE ENCUESTAS	100%	0.5% ERROR
CATEGORIA	NECESIDAD	NECESIDAD

Conclusión:

La totalidad de los docentes encuestados considera que es favorable para los estudiantes poder desarrollar las habilidades comunicativas en lo teórico y práctico. Esto permite que sea conveniente y necesaria la aplicación del módulo como refuerzo académico.

Desarrollo de Habilidades Comunicativas

■ 1



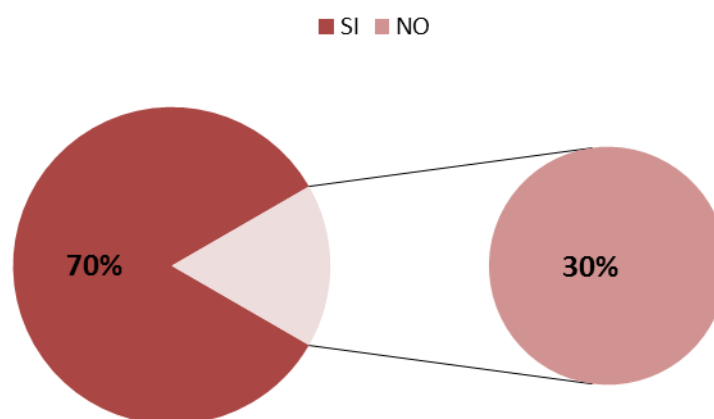
- 3.7.4.6. **Pregunta 6:** ¿Cree que en el momento de una exposición o dialogo en grupo el estudiante aprende a comunicarse efectivamente en la carrera de comunicación y ciencias sociales?

PORCENTAJE	SI	70%
PORCENTAJE	NO	30%
VALIDACIÓN DE ENCUESTAS	100%	0.5% ERROR
CATEGORIA	PERCEPCIÓN	PERCEPCIÓN

Conclusión:

De los 11 docentes encuestados el 70 por ciento indica que los estudiantes han logrado comunicarse efectivamente y el 30 por ciento indica que no. Al poder analizar esta pregunta se percibe que si existe una falencia en los estudiantes el momento de comunicarse y este punto nos ayuda a poder tener un eje de dirección en cuanto a la elaboración del módulo.

Comunicación Efectiva



- 3.7.4.7. **Pregunta 7:** ¿Cree que el estudiante pueda llegar a conocer la importancia del manejo de la oratoria y la comunicación pública en la carrera de Ciencias Sociales y Comunicación?

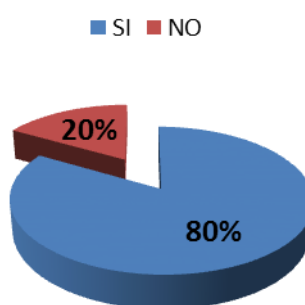
PORCENTAJE	SI	80%
PORCENTAJE	NO	20%
VALIDACIÓN DE	100%	0.5% ERROR

ENCUESTAS		
CATEGORIA	PERCEPCIÓN	PERCEPCIÓN

Conclusión:

El 80 por ciento de los docentes encuestados creen que si se puede lograr un manejo adecuado de la oratoria y la comunicación pública, mientras que el 20 por ciento cree que no. Esto va en conjunto con la pregunta anterior la cual nos da una alerta al saber que los docentes son los profesionales capacitados para poder evaluar al estudiante, y esto permite desarrollar con mejor claridad el módulo propuesto.

Conocimiento de Importancia de Manejo de Oratoria y Comunicación Pública



3.7.4.8. **Pregunta 8:** ¿Cree usted que sería interesante realizar un módulo virtual o presencial sobre técnicas y herramientas comunicacionales que aporten al estudiante de la carrera de Ciencias Sociales y Comunicación?

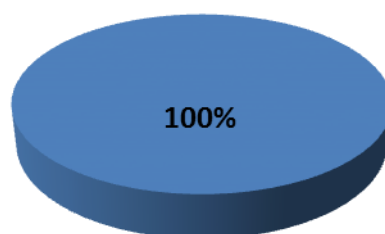
PORCENTAJE	SI	100%
PORCENTAJE	NO	0%
VALIDACIÓN DE ENCUESTAS	100%	0.5% ERROR
CATEGORIA	NECESIDAD	NECESIDAD

Conclusión:

La totalidad de los docentes encuestados está de acuerdo con el desarrollo de herramientas que aporten al conocimiento y manejo comunicativo del estudiante.

Módulo sobre Técnicas y Herramientas para Estudiantes

■ 1



3.7.4.9. **Pregunta 9:** ¿Cree que de acuerdo con el pensum académico de una carrera de Ciencias Sociales y Comunicación deba existir un módulo con herramientas adecuadas que mejoren las habilidades comunicativas en el beneficio de los estudiantes?

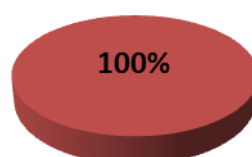
PORCENTAJE	SI	100%
PORCENTAJE	NO	0%
VALIDACIÓN DE ENCUESTAS	100%	0.5% ERROR
CATEGORIA	NECESIDAD	NECESIDAD

Conclusión:

La totalidad de los docentes encuestados están de acuerdo que sería beneficioso para el estudiante el contar con un módulo que aporte con herramientas comunicativas que mejoren las habilidades y manejo de información que utilizan para transmitir sus mensajes o ideas.

Implementar Módulo de Comunicación y PNL

■ 1



Después de haber realizado el análisis de las encuestas las cuales tuvieron un formato con preguntas cerradas y con términos específicos de acuerdo con la necesidad de incrementar un módulo con herramientas comunicativas como apoyo a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación para mejorar sus puntos de debilidad.

El objetivo principal de realizar las encuestas es el análisis más minucioso que tienen los docentes “conocimiento abierto” al momento de analizar al estudiante en la práctica y en el desenvolvimiento de sus tareas y exámenes, y con la idea de un bienestar educativo.

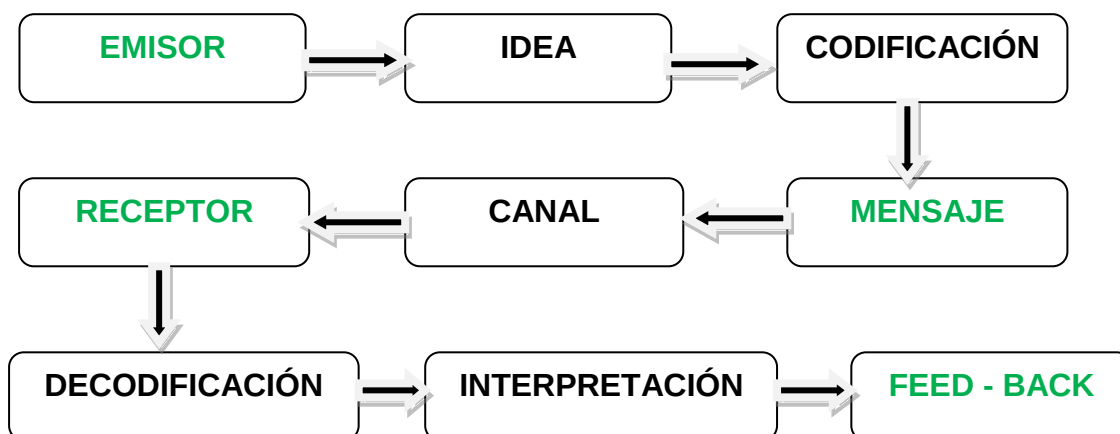
Esta información permite apoyar la elaboración de la construcción y estrategias del módulo de herramientas comunicativas en base a la programación neuro lingüística, beneficiando y potencializando al estudiante el momento de desenvolverse en su vida profesional y personal.

CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.1. MÓDULO DE APRENDIZAJE BASADO EN PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES PROFESIONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR.

Al realizar las encuestas y una vez determinado el análisis, se evidencia que se requiere de un módulo de apoyo donde los estudiantes y los profesores coinciden que es importante apoyarse con herramientas adecuadas que mejoren las habilidades comunicativas, beneficiando a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador Campus Matriz y Campus Eloy Alfaro.

Al comunicarnos de una manera verbal o no verbal, el objetivo principal es el deseo de transmitir un mensaje de algo a alguien, de ahí la intención de comunicación que cada ser humano tenga en el instante de la transmisión es diferente, de igual manera el momento de la recepción del mensaje.



Se puede analizar en el diagrama un sistema comunicativo, donde los principales sujetos de acción son el emisor y el receptor, cuya conexión es el mensaje, para que exista una comunicación adecuada se debe estar

conectados los dos individuos, pero en un análisis global se puede indicar que por las circunstancias que estén en ese momento pasando la comunicación puede tener interferencias y es aquí donde existen dos técnicas básicas que son la escucha activa y la reformulación del mensaje; esto se da mediante un feed – back.

La Programación Neuro Lingüística mediante sus herramientas comunicacionales surge a partir de una idea del análisis del comportamiento humano mediante los programas mentales que viene a ser la “programación”, los cuales se asientan en el sistema nervioso que es lo “neuro” y que se puede modificar y moldear mediante el lenguaje “lingüística” , todo este proceso nos permite mejorar la comunicación interpersonal, en el momento de cambiar tu reacción en cualquier circunstancia, se pueda cambiar la reacción de las demás personas y se puede influir en los acontecimientos que se están generando en ese instante, y lograr una mejor comunicación y poder llegar a los objetivos deseados.

4.2. INTRODUCCION AL MÓDULO DE COMUNICACIÓN Y PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA.

Al relacionar la mente con el lenguaje se crea un estudio de la Programación Neuro lingüística en conjunto con la comunicación, se puede desarrollar programas mentales lo que permite conllevar a las personas a obtener sus objetivos de cambio. El modelo de PNL se creó para ayudar a las personas en un sistema que permite cambiar sus vivencias, para esto existen educadores certificados por la escuela de PNL y psicólogos entrenados para guiar este cambio en el individuo para poder adaptarse de una mejor manera en la sociedad, poder dirigir de mejor manera su vida y la de los que le rodean, cuyo objetivo es crear nuevas situaciones que sean propicias para desarrollar de mejor manera su potencialidad.

La Programación Neuro Lingüística es una escuela de pensamiento pragmático que sustenta la conducta del ser humano en una “estructura” o “plantilla de pensamiento”; además de que es un modelo de herramientas de comunicación adaptable al sistema cotidiano de la vida de cada individuo, y aplicable para cualquier campo de estudio profesional, al igual que los demás modelos de comunicación como es el caso del Método Silva.

El co-creador de la Programación Neuro Lingüística Dr. Richard Bandler y el profesor de lingüística Jhon Grinder en los años 70, unen sus conocimientos y originalmente conciben elaborar herramientas estratégicas para saber qué es lo que pasa dentro del cerebro humano, esto era para aportar en el apoyo terapéutico de los psicólogos al momento de tratar a su paciente y como comprender lo que está viviendo en ese momento. Al analizar este proceso deciden buscar a Milton Erickson quien es un experto sicoterapeuta e hipnoterapeuta; al realizar varios análisis de la situación del ser humano llegan a la conclusión de que la comunicación podría utilizarse deliberadamente para el cambio de las emociones e ideas mediante el aporte del lenguaje hipnótico y del lenguaje persuasivo.

La Programación Neuro Lingüística se diferencia de las demás disciplinas contemporáneas, porque esta metodología fue creada con el objetivo de describir paso a paso una conducta del ser humano y no interpretarla. El modelo de comunicación de la Programación Neuro lingüística se manifiesta de acuerdo a “cómo” cada individuo da sentido al mundo y esto parte de acuerdo a “cómo” interpreta el mismo, y en base a eso uno determina los comportamientos. También permite preparar o programar sistemáticamente nuestra mente logrando que la comunicación sea de una manera eficaz en conjunto con lo que se piensa y se hace, mediante una estrategia que se enfoca directamente al desarrollo humano; esto se da en base a la comunicación intrapersonal (con nosotros mismos) e interpersonal (con otras personas) la cual se ocupa del comportamiento exitoso y de las experiencias subjetivas, es aquí donde se puede modificar o reprogramar la estrategia de pensamiento, permitiendo

potencializar algún recurso del comportamiento o creencia, cuyo objetivo principal es mejorar la calidad de vida.

Por lo tanto la comunicación en conjunto con la programación neuro lingüística nos permite generar procesos mentales, que nos llevan a sentir de una forma o de otra de acuerdo con la circunstancia que estemos viviendo. La lingüística (comunicación verbal y no verbal) permite crear nuevas estrategias de modos de pensar y sentir, mediante las palabras que utiliza, en conjunto con los gestos, expresiones, visualización y auditivo que se utiliza al momento de expresar para lograr el objetivo deseado, permitiendo conseguir resultados destacables de una manera más rápida y eficaz.

4.3. JUSTIFICACIÓN AL MÓDULO DE COMUNICACIÓN Y PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA.

La comunicación es la parte primordial de la vida cotidiana en la sociedad. Al conocer la manera de comunicarse adecuadamente con el interlocutor se logra primeramente captar la atención, generar disposición en conjunto con la sintonía; este proceso permite que se logre el objetivo deseado de primera instancia “la buena comunicación” y el “Feedback”. Para esto es importante conocer la forma adecuada de comunicación en un mecanismo imperceptible dentro del ser humano.

Este proceso se puede lograr mediante la implementación de nuevos sistemas de programación de comunicación en los seres humanos.

Es por este motivo que se ha desarrollado este módulo de aprendizaje de comunicación en base a las herramientas de la Programación Neuro Lingüística, el cual permite al estudiante desenvolverse en su diario vivir.

Al implementar un módulo de Comunicación con herramientas de Programación Neuro Lingüística, en el pensum académico de estudios de las carreras de Licenciatura de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), permitirá al estudiante desenvolverse de mejor manera dentro de su entorno y generará mayor

confianza el momento de salir al campo profesional. Por cuanto este mecanismo permite que la motivación sea parte de su cotidianidad, al igual que la actitud y forma de comportarse el momento de algún conflicto personal o profesional.

Actualmente el modelo de comunicación mediante las herramientas de PNL permite visualizar y percibir como el ser humano da sentido a su vida y como cambia su punto de vista, esto genera un nuevo sentido a sus comportamientos, ya que analiza y piensa antes de actuar.

Es necesario hoy en día estar actualizado con nuevos modelos de cambio en el mecanismo de comunicación verbal y no verbal, que permiten entender que el conocimiento se construye mediante el cambio de creencias que nos impusieron en nuestra niñez y que al realizarlo podemos crecer en todo sentido, al eliminar las barreras se puede difundir de mejor manera las capacidades que se tiene de una forma más segura y eficaz.

4.4. DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO DE COMUNICACIÓN Y PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA.

La comunicación al saber utilizarla de la manera adecuada en conjunto con las herramientas de la Programación Neuro Lingüística se puede lograr pensamientos constructivos aprovechando habilidades propias y ajenas de manera precisa, permitiendo generar cambios remediativos, generativos, evolutivos y positivos.

Al implementar el módulo de Comunicación y Programación Neuro Lingüística se podría decir que es un plus para el estudiante, por cuanto a este mecanismo se lo conoce como el arte-ciencia de la excelencia.

El módulo dispone de dos etapas en la primera se habla de la comunicación como parte fundamental de un modelo de cambio, tomando en cuenta la base de la estructura de los elementos de la comunicación, la educación y la Programación Neuro Lingüística. En el segundo módulo se va a estudiar la estructura de la Programación Neuro Lingüística, la

importancia del manejo comunicativo y como aplicar este mecanismo para el éxito profesional.

Al aplicar estas técnicas en un entrenamiento continuo de la mente se genera la posibilidad del desarrollo de habilidades que pasan desapercibidas en la vida cotidiana, generando resultados que se haya propuesto en el campo educativo, profesional, personal y terapéutico. Se puede identificar con mayor precisión el proceso del pensamiento interno de la otra persona, realizar nuevos cambios de modelaje para aprender con mayor rapidez aprovechando los propios recursos en menor tiempo.

4.5. OBJETIVO GENERAL DEL MÓDULO DE COMUNICACIÓN Y PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA.

Aplicar técnicas de construcción de pensamientos positivos dentro de un mecanismo efectivo de comunicación de excelencia, de manera de resolver conflictos para potencializar un liderazgo en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador modalidad Presencial y Distancia.

4.6. METODOLOGÍA A IMPLEMENTAR EN EL MÓDULO DE COMUNICACIÓN Y PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA.

La metodología del módulo está dirigido a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador modalidad Presencial y Distancia, permitiendo conocer técnicas de aprendizaje y guía de mecanismos de pensamiento, expresiones, emociones y comunicación.

Se debe considerar que la calidad de vida depende de la calidad de los pensamientos que tenemos en nuestro diario vivir. En base a este pensamiento se ha pensado la aplicación de la metodología del módulo cuyo principal objetivo es permitir una focalización adecuada del estudiante hacia un pensamiento positivo, esto se da mediante la verbalización de objetivos, análisis de conflictos o el estado que se encuentra la persona y a qué punto desea llegar.

La técnica principal de la metodología a implementar es el conocimiento de diferentes herramientas que nos ofrece la comunicación en conjunto con la programación neuro lingüística, mediante terapias breves y aprender los mecanismos que dispone la comunicación. Este proceso nos permite que el momento de conocer el estado de ánimo del interlocutor se pueda saber en qué camino nos encontramos y con qué tipo de persona estamos tratando, y nos facilita formular preguntas adecuadas o comunicación efectiva. O si ya se percibe que la dirección de la comunicación está tomando otro rumbo se puede en ese momento reconducir la conversación para lograr el objetivo y la confianza de la persona que nos está escuchando. Este proceso se logra mediante las herramientas de PNL en conjunto con la comunicación verbal y no verbal, logrando superar obstáculos que no se percibía con anterioridad y se puede detener cualquier obstáculo que se presente, el objetivo principal de este módulo es encontrar la solución en cualquier punto de nuestras vidas y crear una mejor versión de la persona dentro de los parámetros que nos imponen los sistemas.

De esta manera vivencial se experimenta diferentes técnicas, comportamiento y comunicación, el cual permite que se pueda adaptar a la circunstancia, al tipo de interlocutor y a los objetivos deseados; también se puede determinar los objetivos mediante un punto de partida y diseñar un plan de acción para poder aplicar lo aprendido dentro en el módulo.

4.7. HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS A IMPLEMENTAR EN EL MÓDULO DE COMUNICACIÓN Y PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA.

Existen diversos tipos de herramientas que nos proporciona la Programación Neuro Lingüística para generar un cambio de excelencia en nuestro diario vivir, en este módulo se ha tomado en cuenta las siguientes:

- a) Conocer cuáles son los sistemas de percepción y los canales de información efectivos para llegar al estímulo de las personas.
- b) Diferenciar la interpretación subjetiva de la realidad.

- c) Conocer de una manera diferente la comunicación verbal y no verbal para poder practicarla y también estar atento a lo que nos indica el interlocutor
- d) Colocar anclas en nuestro cerebro para proporcionar recursos adicionales de estimulación positiva en situaciones difíciles de la vida de la persona.
- e) Poder sintonizar con la otra persona para captar las necesidades y lograr una comunicación con eficacia.
- f) Formar liderazgo en la persona, crear auto conocimiento, ya que al tener confianza en sí mismo y eliminar cualquier creencia negativa se genera una persona segura.
- g) Desarrollar procesos de aprendizaje y habilidades para generar cambios personales y profesionales.
- h) Erradicar hábitos no deseados.
- i) Conocer las propias habilidades y así generar confianza y conocer más afondo el yo interior.
- j) Permite tomar decisiones, negociar y motivar productivamente el entorno de vida.

INDICE TEMÁTICO DEL CURSO

UNIDAD1. LA COMUNICACIÓN COMO LA PARTE FUNDAMENTAL DE UN MODELO DE CAMBIO

- 1.1. La comunicación y su estructura en base a sus elementos.
- 1.2. La comunicación y la educación.
- 1.3. El modelo de la comunicación de la Programación Neuro Lingüística.

UNIDAD 2. LA PROGRAMACIÓN NEURO LINGÜÍSTICA EN BASE A LA COMUNICACIÓN PARA UN CAMBIO IDEOLÓGICO DE ÉXITO

- 2.1. La Programación Neuro Lingüística y su estructura
- 2.2. La Programación Neuro Lingüística y la importancia del manejo comunicativo.
- 2.3. Cómo aplicar la Programación Neuro Lingüística para el éxito profesional.

CONCLUSIÓN.

RECOMENDACIONES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

BIBLIOGRAFÍA.

UNIDAD I. LA COMUNICACIÓN COMO LA PARTE FUNDAMENTAL DE UN MODELO DE CAMBIO

1.1. LA COMUNICACIÓN DE ACUERDO CON LA FORMA DE EXPRESIÓN VERBAL Y NO VERBAL

Al hablar de comunicación y su definición, existe una variedad de conceptos que define a la comunicación como palabra y también como una teoría. Se puede denominar a la “comunicación” que viene del latín “comunis” cuyo significado es “común”, pero también se le puede denominar como un proceso donde las personas asignan a los hechos producidos algún significado de acuerdo con las ideas o pensamientos con el objetivo de poder un código (signo o símbolo) comunicativo. (Fuentes, 2014)

En cambio al hablar de un concepto de comunicación se podría decir que son seres vivientes que se relacionan con su entorno. Y para que exista una comunicación se debe tener un emisor que envía el mensaje y el receptor que lo recibe.

Al hablar de comunicación se debe tomar en cuenta que siempre está relacionado con los signos, que se refiere a la expresión corporal (la postura, gestual y facial) las cuales son parte de las características físicas de cada persona.

La comunicación verbal es el factor más importante, por cuanto se reconoce que los mensajes que se producen y se reciben son una cantidad considerable en el día, pero se debe considerar que los mensajes no verbales son mayores a estos, por cuanto van desde la presentación de la persona como es el rostro, el color de los ojos, su cabello (largo o corto), movimientos corporales, tono de voz, postura, vestimenta, objetos que lleva puesto, y la distribución del espacio y tiempo.

Adicionalmente a esto las construcciones lingüísticas que se usa cotidianamente representa y transmite nuestras vivencias o experiencias, aquí se analiza la función de los dominios del cuerpo, la emocionalidad

llamados “dominios primarios no lingüísticos”, que es el conjunto de las palabras, de los sonidos, de las expresiones. Los humanos somos seres lingüísticos mediante la representación del lenguaje para Nietzsche “una prisión de la cual no puede escapar” y para Heidegger “la morada del ser”. Al pasar de los siglos, se considera al lenguaje como una herramienta que permite describir lo que se percibe mediante la comunicación del mundo exterior y al receptor se examina lo que expresa el mundo interior, mediante pensamientos o sentimientos.

Una vez identificado el inicio del proceso del lenguaje, se identifica que cada individuo nace dotado de una manera de ser, pero en el transcurso de su crecimiento el individuo se va identificando a sí mismo y a la vez creando de acuerdo a sus experiencias vividas “conocemos lo que somos, pero no conocemos lo que podríamos lograr y ser”. Al referirnos a nosotros mismos somos un espacio abierto de conocimiento y de experiencias que se quedan en nuestro consciente y subconsciente a medida que vamos evolucionando hacia el futuro, todo este ciclo se basa en nuestro lugar en una comunidad y de por sí en el mundo, las cuales se basan en construcciones lingüísticas.

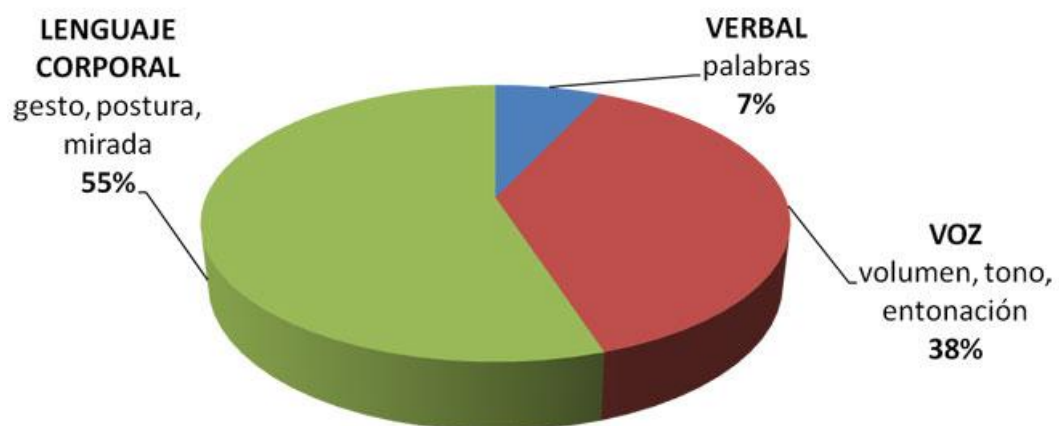
La capacidad recursiva del lenguaje humano se da porque tenemos la facilidad de abarcar un número de signos consensuales muy grandes y también crear nuevos, y esto se da por la coordinación del comportamiento humano, y podemos identificar de acuerdo a lo que podemos decir, como ejemplo, “¿Qué deseas indicar con esto? O ¿De qué cosa estás hablando?”, al indicar esto es una manera de reflexionar la forma de expresión y el dialecto que se utiliza.

Basándonos en lo anteriormente indicado y para completar la idea de lo que los individuos somos y como pertenecemos a un sistema, se debe tomar en cuenta que cuando una estructura del sistema cambia, el comportamiento del individuo también lo hace, ya que se debe acoplar a la realidad que vive en ese momento. Adicionalmente se debe tomar en cuenta que en una circunstancia que se pudo haber vivido en ese momento y no se logró realizarla o terminarla, puede súbitamente

volverse posible en otro momento, esto se da de acuerdo a como se encuentre el individuo y sus capacidades de ese momento, esto es porque muchas veces pasa desapercibido o inadvertido por los cambios que ha generado su entorno.

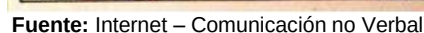
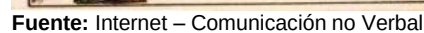
Después de la Segunda Guerra Mundial se empieza a estudiar de una manera rigurosa el sistema de comunicación, con esto no se quiere indicar que antes no se haya hecho, ya que en los mundos antiguos como el Griego y Chino, se podía ver en el teatro, la liturgia o en la danza. La comunicación no verbal se caracterizaba por la interdependencia con la acción o influencia recíproca verbal, además de que se puede analizar que los mensajes no verbales tienen mucho más significado que los verbales, se debe connotar que en el mensaje no verbal prevalecen la función expresiva o emotiva en relación con la referencial. (Magía, 2004)

En los años 80 el psicólogo alemán Albert Menrabian concluyó que cuando se comunican los sentimientos y emociones dentro de una conversación, solo el 7% (es verbal) de lo que recibe el interlocutor es receptado por lo que se ha dicho con la palabra, el 38% es vocal (tono, matices y otras características) y el 55% se basa en señales y gestos, e indica que la conversación cara a cara se maneja el 35% verbal y el 65% no verbal. Se debe tomar en cuenta que la comunicación verbal es utilizada para comunicar cualquier tipo de información, mientras que la no verbal comunica actitudes y estados de la persona.



Fuente: Internet - Gráfico de Albert Menrabian

Una vez indicado la manera de comunicación se puede decir que en la Programación Neuro Lingüística, se utiliza mucho la comunicación no verbal por cuanto es lo que transmitimos y los que conocen sobre ella se basan en el momento de analizar a las personas, para esto se debe estudiar más a fondo sobre la comunicación no verbal, las funciones principales de la misma que son la de reemplazan, repiten, enfatizan, regulan y contradicen; sus componentes son no orales o corporales y orales o paralingüísticos.



Al ver estas imágenes de cómo las mujeres son diferentes a los hombres en la comunicación verbal y no verbal, se debe analizar la siguiente base de posturas para identificar que es lo que esta la persona indicando:

❖ **Contacto Corporal:**



Al hablar de contacto corporal se puede indicar que es la acción de tocar a otra persona, y lo que suele indicar el momento de la acción es la proximidad y solidaridad, esto varía de acuerdo con la educación y cultura, varia en los ámbitos sociales; como ejemplo: el apretón de mano que expresa un saludo o despedida o el momento de que se está comunicando y coloca la mano con un leve toque de dedos, esto se da con frecuencia cuando quiere llamar la atención de la otra persona.

❖ **Orientación o Movimiento Corporal:**



Es la posición que un individuo adopta con su cuerpo con respecto al otro individuo que está en la interacción, y varía de acuerdo con la situación y con el grado de intimidad que tengan, y esta comunicación puede ser frente a frente o paralela, inclusiva o no inclusiva, congruente o incongruente.

❖ **Postura Corporal:**



Cuando el cuerpo se comunica adopta varias posturas de acuerdo con el estado de ánimo y lo que intenta expresar, debe tener una motivación como las actitudes, sentimientos o estados de ánimo para realizarla esto. Como ejemplo: Cuando una persona se inclina ligeramente su cuerpo hacia adelante significa que la atención es hacia el interlocutor, o si una persona expande su tórax y eleva los hombros significa dominio y orgullo.

❖ **Ademanos o Gestos:**



Se caracterizan en el estímulo visual que envían cuando se realiza cualquier acción, y se focalizan directamente en la cabeza, las manos y los pies. Se regulan, son adaptables e ilustradores mediante el intercambio comunicacional. Como ejemplo cuando una persona está enojada y cierra el puño, es señal de agresión; o cuando alguien se tapa la boca o se toca la nariz significa que esa mintiendo o esta disimulando algo; también cuando alguien se restriega la frente es significado de cansancio.

❖ **Expresión Facial:**



Es considerado como una parte de los reflejos de las emociones como es la alegría, tristeza, sorpresa, ira, asco, miedo, y es aquí donde intervienen los músculos faciales para describir las emociones básicas.

❖ Apariencia o Imagen Personal:



Es la fachada personal que agrupa un conjunto de aspectos del individuo y cada uno lo puede controlar de acuerdo con su voluntad, y esto puede influir de una forma positiva o negativa sobre las demás personas. Como ejemplo el corte de cabello, la vestimenta adecuada para cada ocasión, el aseo personal, el cuidado de las uñas.

❖ Comunicación de la Distancia Interpersonal:



En este punto se debe determinar las normas del espacio vital de una conversación de dos o más personas (social), siempre tomando en cuenta la cultura en la que se está relacionando. E. T. Hall en el año 1973 analiza la distancia personal de conversación y determina que la zona íntima (familia, amigos, íntimos, etc.) oscila entre 45 a 75 cm la cercana, mientras que la de 75 a 120 cm es la lejana; en la zona personal (reuniones, entorno social y laboral) se considera entre 1,20 m a 2,10 m la cercana, y en la zona social (electricista, albañil, la gente que transita en la vía pública) la distancia utilizada es de 2,10 m a 3,60 m la lejana; en la distancia pública es de 3.60 m a 7.50 m la cercana, y de 7.50 m en adelante la lejana.

En temas de comunicación la distancia en el momento de entablar un contacto es de gran importancia para poder determinar cómo será la relación de comunicación.

❖ **Comunicación Verbal:**



Al hablar de comunicación verbal se basa en el lenguaje y el dialecto que se usa, pero dentro de esto está la fluidez con que se maneja el diálogo, en PNL se trabaja mucho este punto, ya que aunque tenemos comunicaciones diarias, se debe controlar varios aspectos de acuerdo al entorno que se encuentra en ese momento, un ejemplo puede ser como la persona se prepara para una exposición oral, se debe analizar la perturbación en el habla, como enlaza y expone las ideas, las vacilaciones, repeticiones de palabras, los falsos comienzos, silencios excesivos, todo esto es captado por el interlocutor, que lo primero que analiza es la sensación de causar inseguridad, falta de conocimiento y esto ocasiona que las personas que están escuchando pierdan el interés o les provoque ansiedad de que pronto termine la exposición. Además se debe considerar también los puntos de entonación, volumen, claridad, velocidad de voz y pausas.

Todo se debe basar en las características del lugar, el tipo de actividad que se va a realizar, el número de interlocutores, la calidad vocal, la claridad para transmitir el mensaje y el entendimiento del mismo, se debe utilizar una correcta vocalización, la velocidad en que se comunique el mensaje se debe tomar en cuenta el dominio del tema, si se transmite nerviosismos, y si se está logrando captar el interés deseado, una parte fundamental es manejar los cambios de volumen de voz y la entonación

esto permite llevar adecuadamente el ritmo del discurso, a la vez captar la atención, tomando en cuenta en donde se debe tomar pausas para que el interlocutor pueda asimilar el mensaje y transmitir seguridad en el mensaje, todo este proceso es fundamental al momento de comunicarse ya sea en una exposición, en una entrevista de trabajo, el momento de hablar con los proveedores, o simplemente con la familia o amigos.

❖ **Tiempo de respuesta:**



Los componentes orales o conocidos como paralingüística, son parámetros de la voz que actúan en la comunicación y pueden afectar en la trasmisión del contenido del mensaje, y es aquí donde la latencia de la respuesta se ve afectada entre la finalización del discurso del emisor y la respuesta del receptor o interlocutor. Para Bandler y Grinder consideran que el momento de que existe una discordancia entre la comunicación verbal y no verbal preexiste un conjunto de mensajes los cuales lo denominan como “paramensajes” y a estos no se les considera meta con respecto a los demás; es decir, que en el caso de que la palabra empleada transmita un mensaje y al mismo tiempo el cuerpo y el tono de voz otra, se considera como incongruencia de mensajes múltiples, cada uno de los paramensajes representa una parte del aspecto del mapa mental del comunicador.

Para concluir se puede indicar que la diferencia que existe entre las palabras y la comprensión de lo que se dice procede del lenguaje corporal o comunicación no verbal, por cuanto mediante las señales que transmite el cuerpo se puede lograr comprender más fácil y el resultado de la comunicación es mucho más eficaz con las otras personas.

Con esta investigación se propone que cada persona sea consciente de sus propias capacidades de encontrar cual es la manera más adecuada para comunicarse y que pueda manejar de una mejor forma las posibilidades de comunicación que tiene en sus manos, mediante la comunicación verbal y no verbal, tomando en cuenta que al momento de interactuar con una nueva persona los primeros minutos es la base principal de percepción de la expresión no verbal que transmite y será la que quede grabada en el subconsciente del interlocutor.

Solamente a través de la emisión de mensajes y la recepción de los mismos se puede dar mediante la interacción de comunicación verbal y no verbal, donde se crea un espacio de comprensión, es aquí que se debe indicar que la comunicación es un proceso global, el cual se desarrolla dentro de un contexto, que varia el significado de acuerdo a la sociedad o cultura en la que se encuentre, y existe un margen de error que se puede caer en malinterpretar el mensaje del otro.

1.2. LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ASERTIVA Y EFICAZ.

La comunicación de los seres humanos es una función básica y vital importancia para la evolución de la sociedad. Desde el inicio de la creación el hombre tenía la necesidad de relacionarse con los demás seres vivos para subsistir, la necesidad de comunicación hizo que empiecen a transmitir sus ideas mediante gestos o señales. Es aquí que los elementos de la comunicación son primordiales para las relaciones sociales.

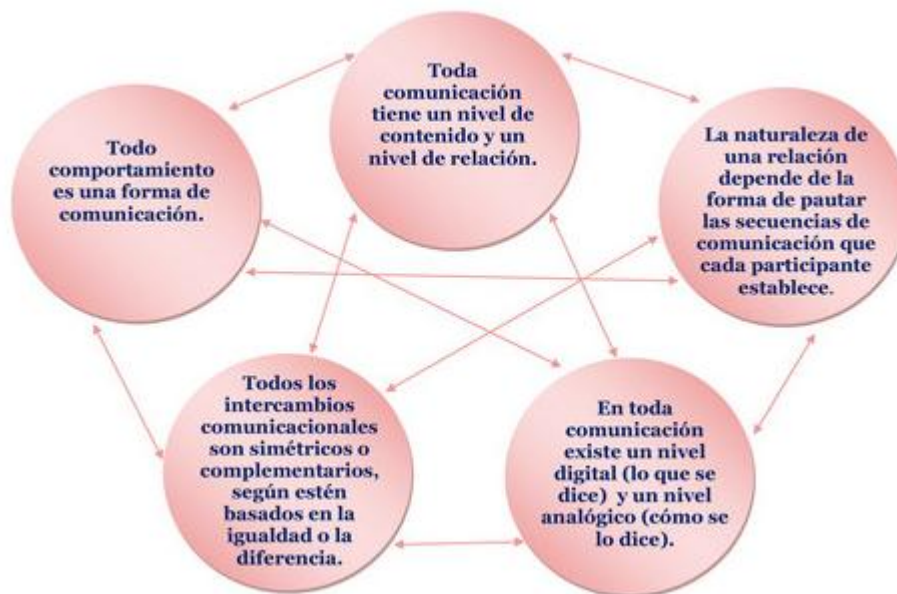
En la actualidad los procesos tecnológicos y científicos han provocado grandes cambios, la globalización, los cambios económicos y políticos, la influencia psicológica y cultural, son parte de un proceso de transformación comunicativa, ya que influye en el entorno social y personal.

Para Santoro, E. (1979) indica que existe dos niveles de comunicación humana, los cuales son Macrosocial y Microsocial, los cuales se diferencian por:

1. Macrosocial, es un sistema comunicativo que es analizado dentro de una sociedad global.
2. Microsocial, del sistema de comunicación se relaciona con el contexto situacional y lo clasifica en intrapersonal o diádico, pequeño grupo, institucional y organizacional.

Existen varios modelos de comunicación, en cada uno de ellos se establece varios puntos como los factores que determinan una función del lenguaje que es diferente, este paradigma es un proceso donde una persona comunica estímulos, los cuales permiten modificar el comportamiento de una o más personas, las funciones del lenguaje serían de la siguiente manera: como es el destinatario (forma expresiva), contexto (forma referencial), mensaje (Forma poética), contacto (forma fática), código y destinatario (forma conativa).

En las teorías de la comunicación existe una corriente interpretativa que se la conoce como Escuela de Palo Alto que fue creada por un grupo de psiquiatras, lingüísticas, sociólogos, comunicadores, antropólogos y matemáticos, que vieron la necesidad de crear un Modelo de Comunicación. Los investigadores principales fueron Gregory Bateson (1972), Ray Birdwhistell (1952), Edward T. Hall (1978), Albert Scheflen (1987), se los conoce como el grupo de miembros del “Colegio Invisible”. Todos ellos al unirse se basaron en que la comunicación implica la construcción de un sentido en la interacción con los demás, donde incorpora múltiples modos de comportamiento en el proceso social como son la palabra, la mirada, los gestos y el espacio interindividual.



Fuente: Internet-comunicologos.com (ALTO, 2003-2014)

La Escuela de Palo Alto, analiza a la comunicación como una manera englobante donde tiene dos aspectos importantes que son la percepción y experimentación y la segunda habla de la subjetividad donde se ve una realidad que la persona la interpreta, todo esto es un proceso que puede ser verificable sin involucrar el valor de las percepciones y una realidad simbólica, todo este proceso tiene una conexión directa con la PNL, por cuanto la persona al momento de crear su realidad interior y su mundo está formando sus propios filtros de lo que desea, y pueden ser atraídos para lograr sus objetivos.

En el estudio de la elaboración de la teoría de la comunicación humana se definen cinco axiomas básicos. El primero que es “todo comportamiento es una forma de comunicación”, esto significa que en todo momento se está comunicando entre las personas que establecen vínculos y se basa en la comunicación verbal y no verbal, y se obtiene la respuesta mediante el feedback. El segundo es “toda comunicación tiene un nivel de contenido y un nivel de relación”, es decir, debe existir una interacción adecuada para comprender los contenidos comunicativos con los demás dependiendo de la contenido del mensaje. El tercero es “La naturaleza de una relación depende de la forma de pautar las secuencias de

comunicación entre los comunicadores”. Se debe considerar que cada individuo es diferente y tiene representaciones mentales opuestas, esto puede ocasionar que pueda existir una comunicación interrumpida en el intercambio de ideas en el mensaje, en esta teoría se la identifica como puntuación de secuencias de hechos, el momento de comprender al otro el mensaje se crea armonía y por lo tanto sintonía. El cuarto se basa “En toda comunicación existe un nivel digital y un nivel analógico, donde la comunicación envuelve la transmisión del contenido que sería el nivel digital y por otro lado se da un modo de transmisión del contenido que es el nivel analógico. El quinto “todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según estén basados en la igualdad o la diferencia”, este proceso comunicativo se da cuando las personas comunicantes tienen relación entre los participantes y su conducta es recíproca o del mismo lineamiento, esto se lo conoce como proceso de relación simétrica, mientras que si la relación se basa en la complementariedad o tienen diferencia uno con el otro en cualquier tipo, se los llama proceso complementario. (ALTO, 2003-2014)

La Escuela de Palo Alto tiene una fuerte relación con la PNL, ya que sus orígenes se basan en las herramientas que utiliza la misma para poder tener mejores resultados en la comunicación y que la respuesta sea asertiva, ya que se utiliza el momento de comunicar un mismo código que no se altera dentro del canal del proceso y esto es efectivo porque se toma en cuenta la situación del receptor, al no darse este sistema la comunicación entre los individuos fracasará.

La función de la comunicación consiste en ser simbólica, de sonidos, de palabras y de gestos; y la comunicación como tal consiste en compartir los significados que expresamos en base a las funciones, existe la comunicación informativa donde el contenido, apertura, profundidad y frecuencia intervienen en el acto de comunicar o transmitir la información de conocimientos o ideas; la comunicación afectiva donde el lenguaje interviene mediante el sentido y la palabra, no solo es la forma que se dice sino como se lo dice, las cuales permiten expresar y percibir

vivencias basadas en el afecto, de una forma consciente o inconsciente y se maneja con la comunicación verbal y no verbal. La comunicación regulativa es otra de las funciones que rige en la sociedad, son las normas y valores que están asociadas al control y regulación de las personas y se mide de acuerdo al nivel cultural, las motivaciones de superación y los proyectos que tenga la persona a futuro, porque estimula la interacción, intercambio de ideas, y comportamiento, estas pueden en ocasiones inhibir la conducta de las personas.

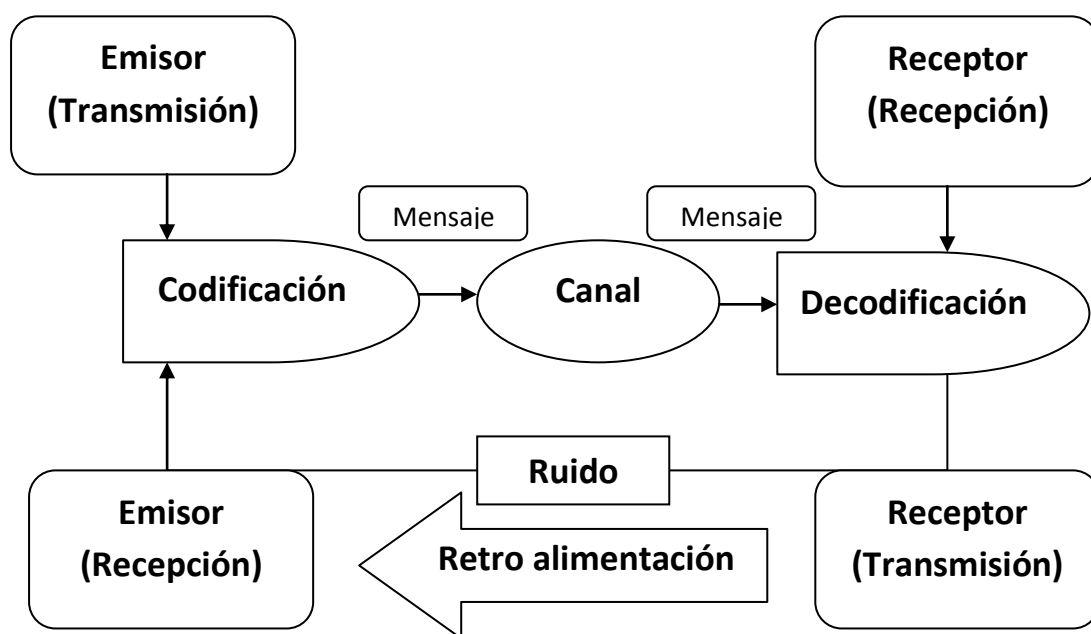
La comunicación también tiene un proceso ético, que implica valores y normas, orientado a la cultura organizacional y el entorno; estos procesos involucran la información, las relaciones, la adopción de decisiones y valoraciones sobre la vida de los seres humanos. Las relaciones interpersonales se manifiestan en el contenido ético de la comunicación de la manera en que una persona se manifiesta hacia las demás como objeto o sujeto; al referirse como objeto se percibe la manipulación para alcanzar algún fin de la otra persona sin importar lo que ella siente en este caso la persona se siente utilizada, va encontrar de su dignidad como ser humano, aquí puede intervenir la agresión verbal, física o psicológica. En cambio en el sujeto se percibe la individualidad, integridad e ideas, también deseos e intereses, cuando existe esto se puede resolver mediante una negociación de mutuo acuerdo o un diálogo.

En el libro de “Psicología Social” (ANDREIEVA, 1984) hace una clasificación de comunicación “Axial” donde las señales están dirigidas a individuos receptores de la información, y la “reticular” donde las señales están dirigidas a una multitud de receptores.

En un estudio realizado por Ruesch y Bateson (1965), muestran que existe un nivel de comunicación intrapersonal, el cual se verifica dentro del propio individuo, y es difícil investigar este sistema porque los mensajes están dentro del individuo (origen y destino) y la corrección de errores se dificulta filtrarlos y analizarlos. También indican que existen tres funciones diferentes del nivel intrapersonal que son la recepción,

transmisión y las funciones centrales, donde se suministra la información, luego se incluye la propia transmisión y como actúa la exerotransmisión de la comunicación con el mundo exterior, y la última que permite incluir la coordinación, interpretación y el almacenamiento de la información.

La comunicación interpersonal es el contacto verbal o no verbal entre dos o más personas, que se establece un intercambio de información, emociones, actitudes e ideas, y se da en distintos ámbitos los cuales pueden producir diferentes cambios de acuerdo al mensaje transmitido tomando en cuenta la percepción de la realidad de cada uno de los que interviene en la comunicación (emisor, receptor, percepción).

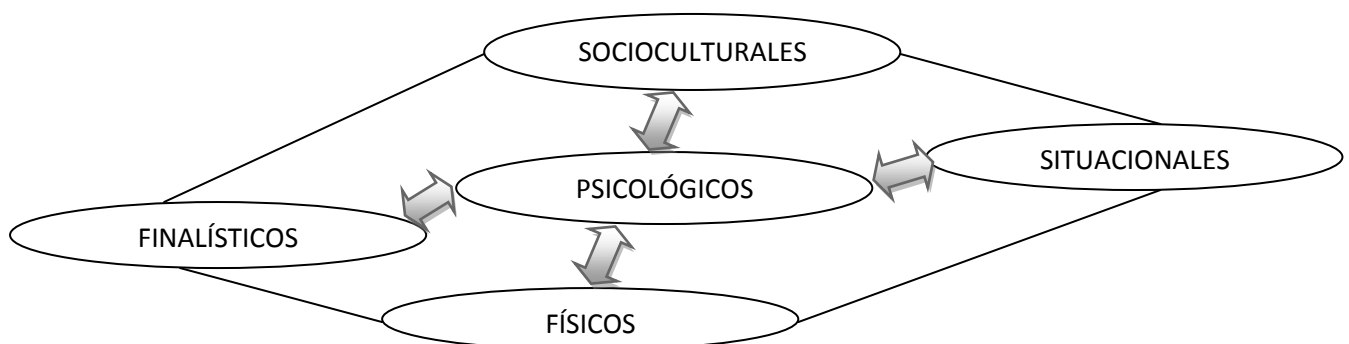


En la Programación Neuro Lingüística existe un papel muy importante de la comunicación sobre la relación interpersonal, donde se analiza la cinética o kinética, visualización, paralingüística o extralingüística, proxémica personal, distancia o territorio. En este punto se puede indicar que la comunicación interpersonal se maneja con tres canales que son lo verbal, vocal y visual; y en el momento de interactuar con las demás personas se utiliza los cinco sentidos como son vista, oído, olfato, gusto y

tacto, que representan los puntos específicos de contacto con el mundo exterior.

La comunicación es una ciencia compleja, sistemática y multidimensional, porque tiene un objeto, método y leyes que requieren de un enfoque entre un individuo y otro; y la comunicación interpersonal se marca desde este punto de vista para saber que las personas pueden percibir los mensajes de una manera u otra lo que la fuente emite, además en la comunicación interpersonal el emisor es que tiene el peso del mensaje por lo que se envía y la obligación del receptor es cerciorarse si a comprendido de una manera correcta el mensaje. Si el momento de la retroalimentación el emisor no constata este proceso, el receptor no tendrá ninguna responsabilidad por la comprensión errónea que pueda suceder.

En el proceso de comunicación interpersonal interviene el sistema simétrico y el complementario, el primero es cuando intercambian punto de vista, opiniones, criterio, etc. esto se da cuando existe entre las personas una igualdad de cargo, estatus o jerarquías. En cambio en el segundo caso es lo contrario, se da un intercambio de criterios entre personas de diferente status o cargo, que tienen cada uno su punto de vista u opinión.



Fuente: Márquez Briceño J., (2005)

En el estudio de la programación neuro lingüística la personalidad es un elemento fundamental de investigación, por cuanto utiliza la expresión psicológica integrada de la manifestación de la persona en las distintas

acciones o actividades que realiza en su vida dentro de su entorno social. Al establecer la conexión entre la comunicación y la personalidad se indica que es un mecanismo ordenador y autorregulador de un sistema de alineaciones psicológicas donde se expresa la parte afectiva y cognitiva; también se ve desde un enfoque holístico al carácter integral, carácter social, carácter reflejo, todo esto se analiza mediante un sistema configuracional, cuyo objetivo es encontrar un sistema integrado del carácter activo de la persona o sujeto mediante la construcción de la personalidad y la función que cumple en la sociedad.

Existen un conjunto de estudios de la personalidad y que al momento de evaluar los mecanismos o procesos síquicos se clasifican en cognitivos y afectivos, donde se analizan el lenguaje, percepción, sensación, memoria, los sentimientos, aspiraciones, los deseos y sus vivencias.

Los estudios psicológicos que analizan en una sola configuración cualitativa al individuo y su personalidad, que operan de una manera sincronizada e integrados en síntesis manifestada en las diversas actividades del entorno social y lo que envuelve en el medio.

Es importante tomar en cuenta el proceso comunicativo dentro de la personalidad, ya que depende de varios factores que se ha ido viviendo y conociendo a través de la vida y los cuales influyen en la personalidad como son los conocimientos, equilibrio emocional, experiencias, información que intercambian en el resultado de la interrelación con otro individuo en los aspectos de carácter afectivo y cognitivo.

Para lograr una comunicación más eficaz se debe caracterizar a la personalidad en dos esferas que son la afectiva y cognitiva, las cuales se basan en la psicología, donde se debe analizar y desarrollar los conocimientos y habilidades, estos se evalúan de acuerdo al desempeño de la habilidad, aptitudes, inteligencia y los años de experiencia. Estas capacidades forman elementos de una esfera ejecutora permiten que se desenvuelva una actividad determinada y que se examine las facultades que expresa el sujeto para el desarrollo exitoso del objetivo programado.

En la programación neuro lingüística el lenguaje y el pensamiento son un proceso que se relacionan íntimamente, por cuanto se ve la estructura del análisis de los significados que transmiten o expresan en el lenguaje verbal y no verbal mediante la percepción que transmite el mensaje y se evalúa en las emociones, juicios, ideas, suposiciones, opiniones y la conclusión.

Las creencias también son fundamentales en el proceso de análisis de la programación neuro lingüística, ya que son dogmas de situaciones vividas o establecidas por la sociedad e influyen fuertemente sobre los pensamientos del individuo y que pueden llegar a ser paradigmas en situaciones determinadas.

Las necesidades en el individuo no se dan por él solo, sino por la necesidad de comunicarse y relacionarse con el medio social, como es la manera de comunicarse, la inclusión o pertenecía en un grupo, la estima o afecto que se tenga y lo que transmita a los demás, el reconocimiento como individuo, la realización personal y profesional. Al analizar esto en programación neuro lingüística la parte psicológica forma una parte fundamental para el cambio del individuo.

En las relaciones interpersonales el prejuicio es un punto negativo, ya que es una variedad extrema de la actitud de una persona que tiene contra otra, y esto puede afectar seriamente en la comunicación y a la discriminación, el cual puede generar serios conflictos en el momento de una interacción de dos o más personas, creando inconvenientes y afectando a la buena comunicación.

Otro factor psicológico es la motivación y las expectativas que genere las variables de la personalidad, se debe considerar en este punto que cuando los objetivos de la comunicación en la transmisión del mensaje coinciden, es decir, que la persona que emitió el mensaje y la que recibió lo hizo efectivamente es decir lo recibe adecuadamente a como se quiso transmitir el mensaje las expectativas son correctas, pero si el momento de transmisión no fue la forma adecuada genera que existe un conflicto y lo que hace es añadir, contribuir u omitir elementos que distorsionen el mensaje, ya que existen varios factores del entorno para que esto suceda,

como que la persona no está conectada con la conversación, o que esta distraída, etc. y en muchas ocasiones las personas receptan lo que esperan escuchar o también ver.

La personalidad y la motivación del ser humano se clasifican en la manifestación, nivel de conciencia, por su polaridad, su estabilidad, y la influencia jerárquica, esto se desarrolla en base a sus intereses, aspiraciones, ideales, convicciones, autovaloraciones, en la parte consciente e inconsciente, en la polaridad de lo positivo y negativo, en la parte estable o inestable de su situación emocional, etc. En base al análisis de la personalidad se puede llegar a conocer cuáles son los principales elementos dinamizadores, necesidades y motivos de su conducta.

Otro proceso dentro del ser humano es la parte afectiva como las emociones, deseos, sentimiento, que son estados emotivos internos de la persona, si no son controladas adecuadamente puede llegar a generar reacciones impulsivas e irracionales, generando una distorsión en la comunicación verbal y no verbal, otro punto es la fuga de ideas que las personas suelen tener.

Al hablar de comunicación interpersonal y la programación neuro lingüística, se debe enfatizar en el lenguaje y la oratoria, el lenguaje se expresa mediante varias habilidades como el leer, escribir, interpretar y sintetizar, las mismas que influyen de una manera determinada en la comunicación. Mientras que la oratoria es una retorica hablada la cual delimita las reglas que rige en todo el discurso o la composición en prosa, y cuyo objetivo es influir en los sentimiento de las personas o en la opinión de las mismas; un claro ejemplo es la propaganda que influye en las moda, belleza, en la salud, alimentación, etc.

La comunicación interpersonal se basa en la asertividad que es una parte de la función de la autoestima, el cual permite que la persona actúe de acuerdo con sus principios, es decir, la forma en que piensa, los intereses que tiene, no permite que le manipulen, defiende sus derechos, se basa en el respeto a los demás, sin dañar la autoestima de la otra persona. La

persona que llega a tener todas estas características se considera que ha logrado tener una comunicación efectiva y por lo tanto con su propio estilo de comunicar o expresar su comportamiento y esto se evalúa a través de las relaciones interpersonales y su interacción con los demás.

Para concluir se puede indicar que el significado del sentido de la comunicación está ligado en la personalidad y la interacción que tenga con las demás personas y con el medio que rodea al individuo; el sentido y la palabra que se use son parte fundamental del complemento que se dé a la comunicación, algo muy importante que se debe tomar en cuenta es que las palabras deben estar respaldadas por el comportamiento y las acciones, ya que el momento de enviar un mensaje equivocado lo que ocasiona es la falta de credibilidad con el receptor.

En el proceso de lograr una comunicación interpersonal adecuada y efectiva se debe tener en cuenta el nivel de relación humana si es directa es decir cara a cara se va a producir mayor intensidad y la comunicación va a ser más efectiva creando vínculos y nuevas relaciones a través de la propia personalidad, y para que funcione este proceso se debe considerar la transparencia del mensaje, la autenticidad, congruencia, coherencia del contenido, la consonancia con lo que se expresa el mensaje, la aceptación del receptor en esta parte se debe considerar la empatía que exista o también llamada química entre las dos partes, todo esto son aspectos fundamentales para una comunicación interpersonal efectiva.

La parte fundamental del éxito es lograr mantener la atención de la persona, que se adecuado llevar el control de emociones, establecer el contacto emocional desde el principio, establecer empatía esto se da mediante el respeto y la confianza, todo esto se puede llegar a realizar en un círculo efectivo cuando se conoce a uno mismo y también a los demás, siempre la primera impresión se queda grabada en el subconsciente de la otra persona, es por eso que uno debe prepararse para el momento de una conversación, de una charla, de una exposición, de una entrevista de trabajo, de una reunión de trabajo, etc. Las situaciones vivenciales son las que marcan el proceso evolutivo de la persona, para “E. Redondo “El

hombre es él mismo, en tanto que es para los demás. El ser-sí-mismo y ser-en-comunicación son inseparables”.

UNIDAD 2. LA PROGRAMACIÓN NEURO LINGÜÍSTICA EN BASE A AL A COMUNICACIÓN PARA UN CAMBIO IDEOLOGICO DE ÉXITO

2.1. La Programación Neuro Lingüística y su estructura

En la década de los 70 en Estados Unidos en la Universidad de California en Santa Cruz, Richard Bandler y Jhon Grinder se unen para investigar y estudiar los patrones de conducta de los seres humanos, cada uno aporta con sus conocimientos y su objetivo es desarrollar técnicas y modelos de comportamiento y analizar la comunicación humana.

Richard Bandler es matemático, experto en informática, psicólogo gestáltico y John Grinder es psicólogo y lingüista, quienes investigan a tres terapéuticos exitosos de Estados Unidos quienes son Virginia Satir, Fritz Perls y Eric Erickson, los cuales alcanzan una mayor eficacia en los tratamientos y sus soluciones que en comparación con sus colegas. Esta investigación la hacen apoyándose en la observación sistemática y en base al análisis y la indagación llegan a la conclusión que la base fundamental del éxito de estos terapeutas en un patrón de comunicación muy peculiar y que ellos deciden llamar Programación Neuro Lingüística.

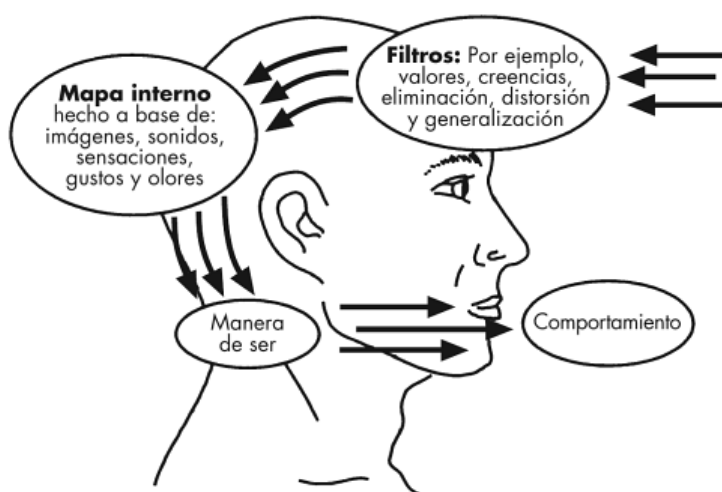


Figura 1. El modelo de programación neurolingüística (PNL).

“La PNL versa sobre la interrelación dinámica entre los tres procesos básicos mediante los cuales construimos nuestros modelos del mundo.”
(EPSTEIN, 1997)

Sigmund Freud en sus estudios de psicología se introdujo en la estructura de la mente, la conducta humana y creó una técnica terapéutica con el objetivo de tratar a las personas con trastornos psíquicos. Al hablar de lo que él hizo se puede indicar que es el descubridor del inconsciente, lo que se conoce en la actualidad como el psicoanálisis, en su investigación indica que ciertos patrones de conducta que se dan en la edad adulta tienen una relación en forma directa con situaciones que vivieron en la infancia, y al analizar este proceso de conducta con los padres, familiares y el entorno, mientras se va creciendo surgen las neurosis.

En la actualidad han surgido varias técnicas que hacen referencia para poder modificar el manejo de conducta del individuo, como es la autohipnosis, terapia conductual, gestalt, frommiana, terapia centrada en el cliente y la más efectiva hasta el momento que es la PNL. Al hablar de la Programación Neuro Lingüística, lo que permite al paciente es ingresar a un estado de relajación en la cual su conciencia no sea clara el cual permite pasar a un estado de trance y poder modificar la información anclada mediante una técnica que se utiliza el lado derecho del cerebro el cual permite corregir en el inconsciente del paciente este modelo de conducta o fobia, que ha venido teniendo durante años.

La Programación Neuro Lingüística originalmente se la creo para aportar en los procesos terapéuticos, donde Bandler y Grinder mediante su investigación logran englobar a la comunicación en tres aspectos, que son: La programación como un proceso organizativo de un sistema de elementos de representación sensorial, y cuyo objetivo es lograr resultados concretos; La Neuro simboliza el principio básico del resultado del proceso neurológico de toda conducta; y la Lingüística parte del sistema del lenguaje y la comunicación, mediante sus modelos y estrategias y se analiza en la programación neuro lingüística los procesos nerviosos del ser humano.

Bandler creó y nombró de esta manera a la Programación Neuro Lingüística para evitar la especialización de un campo en otro, es decir, que forman parte de un proceso la psicología y la comunicación pero que no hay que mezclarlas, sino cada una aporta para lograr el objetivo deseado, se refiere a que una de las maneras de este modelo es enfocarse en el aprendizaje del ser humano y básicamente desarrollar formas de enseñanza a cada persona como usar su propia cabeza. Mientras que para Juan González quien es un sociólogo que ha ido estudiando a la PNL como un aporte para la familia, en 1996, indica que “La Programación Neuro Lingüística es una meta-modelo porque va más allá de una simple comunicación. Esta meta-modelo adopta como una de sus estrategias, preguntas claves para averiguar qué significan las palabras para las personas. Se centra en la estructura de la experiencia, más que en el contenido de ella. Se presenta como el estudio del “como” de las experiencias de cada quien, el estudio del mundo subjetivo de las personas y de las formas como se estructura la experiencia subjetiva y se comunica a otros, mediante el lenguaje”.

La PNL nos enseña a trazar objetivos, en los cuales podamos verificar que es lo que necesitamos y que hacemos para llegar a ellos mediante el proceso de modelar conductas para ser más competentes en todos los ámbitos y poder sacar lo mejor de cada uno, esto se realiza mediante estrategias. Para poder analizar el proceso de cada persona y su estructura, la PNL se basa en la experiencia de acuerdo a su conocimiento y a los filtros emocionales que proporciona en la comunicación.

En la parte neurológica la PNL analiza al cerebro humano en sus dos hemisferios, los cuales se analizan por separado porque cada uno tiene funciones diferentes, el hemisferio derecho rige el lado izquierdo de todo el cuerpo, (la creatividad, fantasía, capacidad de síntesis, imaginación, intuición y relaciones espaciales), mientras que el hemisferio izquierdo rige el lado derecho de todo el cuerpo (control del lenguaje, capacidad matemática de análisis, representaciones, razonamiento lógico, sentido crítico y las representaciones lógicas, semánticas y fonéticas).

El momento de comunicarnos utilizamos todo el cerebro, por cuanto estamos enviando mensajes sugerentes que en conjunto con la palabra logran el total de la comunicación, los dos hemisferios se complementan cuando el lado derecho del cerebro procesa el lenguaje gestual, no verbal y la parte metafórica; el lado izquierdo procesa la lógica matemática y la estructura semántica del lenguaje. Cuando existe una incongruencia en esta interacción se puede dar en el proceso de pensar y sentir, entre la capacidad de distinguir lo que es la realidad de la fantasía o la imaginación con la voluntad. Para esto la PNL creó un proceso que aporte que apoye en la ampliación de paradigmas, permita cambiar las estrategias, y que pueda el ser humano desbloquear traumas del pasado.

Los sistemas de representación en canales de comunicación se determinan mediante lo visual, auditivo, kinestésico, olfativo y gustativo; cada uno de ellos se expresa de diferente manera, como ejemplo:

- Kinestésico: Frio, blando, se siente, se palpa, dulce, ácido, etc.
- Auditivo: Se escucha, susurros, buen tono, hacerse el sordo, etc.
- Visual: Se ve, observar, demostrar, claro, brillante, apuntar, etc.

Las herramientas que utiliza la PNL para poder conseguir un cambio de la conducta de cada ser humano e indicar los procesos adecuados al cerebro para que de esta manera puedan conseguir mejor resultado y el éxito deseado. Es fundamental la comunicación para realizar este mecanismo de cambio, donde sea más efectiva y eficiente la interacción con cada persona o individuo.

Entre los elementos que analiza la PNL existe los aspectos conductuales que son estudiados en psicoanálisis y psicoterapia, las submodalidades que se determinan de acuerdo a como el ser humano o puede razonar y percibir el mundo de acuerdo a las diferentes formas de vivencia.

Las submodalidades “matices formal – cuantitativo” se basan en cada uno de los modelos sensoriales, que son visuales, auditivas, kinestésicas:

- Visuales: Color, duración de la imagen, velocidad, orientación, etc.
- Auditivas: Tono, ritmo, volumen, matices, velocidad del sonido, etc.

- Kinestésico: Textura, movimiento, forma, intensidad, vibración, etc.

En el proceso de cambio se debe conocer y manejar adecuadamente las submodalidades, ya que son funciones decisivas que desempeñan en la comunicación, son canales que se reciben de la información exterior y son muy importantes en el proceso interno de asimilación de la información.

Cuando se sabe que impacto genera los sentidos en la conducta humana, se puede crear un cambio en el funcionamiento normal del individuo; por medio de los cambios que tiene la influencia de las submodalidades se puede realizar los cambios que se encuentran grabados en el subconsciente permitiendo cambiar los comportamientos y pensamientos desfavorables, como ejemplo tratar la inseguridad, fobias o cambios de creencias. Al cambiar estas ideas el ser humano o sujeto puede lograr emitir nuevos mensajes positivos a su cerebro y tener experiencias más enriquecedoras en su vida.

A esto se le añade los metamodelos o metalenguaje, N. Chomsky desarrolló un modelo que describe las pautas de la configuración normal de la comunicación verbal el cual se basa en las experiencias que son las representaciones lingüísticas más internas de la realización de una frase, el cual permiten ser más específicos con el lenguaje, mediante la forma de encontrar la información que el ser humano va perdiendo en el camino, ayudando a determinar cuáles son las distorsiones que posee el ser humano en el modelo que tiene en su mundo, permitiendo descubrir mediante el proceso las limitaciones de ese modelo, y logra volver a poner o instalar en el cerebro del ser humano el contacto directo con su experiencia.

Otra herramienta importante para el cambio que utiliza la PNL es el Rapport el cual permite tener una buena comunicación, llevando una relación armónica nunca enfrentamiento. “La adaptación verbal resulta tan eficaz como la física. Emplear el mismo lenguaje que el interlocutor es crear un espacio común” (KRUSCHE, 2006)

Para poder realizar el Rapport es necesario poner atención en la otra persona, observar los comportamientos, tener flexibilidad para el cambio, fijarnos en el lenguaje no verbal cuando entramos en contacto esto incluye el lenguaje corporal, donde se analiza el ritmo respiratorio (abdominal, media o alta), postura corporal, tono de voz, el ritmo y velocidad con que se expresa, el habla y los gestos (expresiones faciales, los ademanes). Es importante tener en cuenta el momento de expresarnos a donde queremos dirigir a la persona.

Al realizar este proceso en el cambio de conducta del ser humano está la reinterpretación (Reframing), el chasquido (Swish) y el Anclaje. Estos tres pasos permiten cambiar la manera de ver las situaciones o marco interpretativo.

La reinterpretación permite visualizar la manera de cómo la persona mira el cambio de la situación por una mejor forma el acontecimiento y como lo interpreta en diferentes situaciones; mientras que el chasquido o Swish permite generar cambios constantes en las situaciones, en las cosas y en la manera de pensar; y las anclas que son indicadores que establecen en cada estado interno del inconsciente, el mecanismo que se utiliza permite que las etapas en los proceso de cambio sean más efectivas, lo que se requiere es que se elija un estímulo sensorial, el cual será implementado en el momento de cambiar las imágenes y lograr un resultado favorable.

La PNL fue creada con el objetivo de cambio en el ser humano, de ver al mundo en forma subjetiva, y crear un mapa dando un significado de lo que se ve en ese momento y a dónde quiere llegar, es decir, crear nuestro modelo del mundo



Se debe considerar que el Mapa no es un territorio sino es la interpretación de lo que nos sucede en nuestro entorno en base a los cinco sentidos que tiene el ser humano, y esto se da en base a las vivencias y experiencias de la vida, se debe considerar que lo que parece bueno para usted para la otra persona no lo puede interpretar de la misma manera. (Fuentes, 2014)

Para concluir esta fase mediante las herramientas que utiliza la PNL en conjunto con la comunicación verbal y no verbal, permite mejorar la comunicación interna y la comunicación externa, teniendo más claro las metas específicas del ser humano que lo aplica y evita que exista distracción en los objetivos o que genere una comunicación distorsionada.

Al determinar una elección de vida significa que se puede disponer de una libertad para actuar utilizando las ideas y las elecciones que se decidan, siempre considerando las responsabilidades del comportamiento y de las decisiones adquiridas, no existe un fracaso sino una retroalimentación o experiencia, porque para la PNL lo que vivimos es solo información de un proceso y aprendió los resultados de una determinada manera positiva o negativa. (Carrión, 2002, pág. 56)

2.2. Programación Neuro Lingüística y la importancia del manejo comunicativo

La comunicación parte de un proceso de retroalimentación entre dos o más personas, cuando se genera el mensaje y se espera una respuesta dependiendo de la visión, conocimiento y sentimientos, que genera el tema en común; se puede lograr construir una adecuada comunicación mediante una misma sintonía entre las dos partes, un claro ejemplo es cuando una pareja de enamorados se encuentra y empiezan a transmitir los mismos gestos, las palabras en conjunto con la tonalidad, el lenguaje corporal que utilizan va en armonía con lo que sienten, todo este proceso genera credibilidad, ya que refleja seguridad en la relación de comunicación en forma consciente e inconsciente entre lo verbal y no verbal, a esto se le podría llamar sinestesia, la cual es una de las

herramientas fundamentales en la PNL. (Carrión Lopez, 2001, págs. 57,58,59)

Se debe considerar que la PNL es una ciencia del comportamiento humano, donde crea un círculo entre la epistemología que es en un sistema de valores y conocimientos, la metodología que mediante el procedimiento y proceso se puede aplicar los valores y conocimientos, y la tecnología que ayuda con las herramientas para la aplicación de los conocimientos y valores, todo esto va de la mano para lograr un cambio efectivo en la comunicación.

Estableciendo que PNL es un modelo que fue creado con el objetivo de analizar el “cómo” la persona da sentido a lo que vive en el mundo, y una vez identificado se determina el “cómo” interpreta y manifiesta los comportamientos determinados de acuerdo a la misma, se determina una clara relación con la comunicación entendida como proceso de interrelación: “La comunicación puede definirse como el sistema de comportamiento integrado que calibra, regulariza, mantiene y por ello hace posible las relaciones entre hombres.” (López Carrión, 2001, pág. 211). El comportamiento y la conducta son influenciados por el discurso y el lenguaje, y, por tanto, la comunicación interviene activamente en la organización social de los individuos: “En consecuencia, podemos ver en la comunicación el mecanismo de organización social, de la misma forma que la transmisión de la información es el mecanismo de comportamiento comunicativo”. (Carrión Lopez, 2001).

La PNL permite interactuar en todas las áreas de comunicación mediante las habilidades conductuales, por cuanto podemos ser más flexibles el momento de manejarnos en dar una respuesta, ya que anteriormente al no aplicar este tipo de herramientas lo que pudo haber pasado es que presentábamos dificultades al momento de expresar lo que decíamos, ya que “no es lo que se dice sino como se lo dice”, o se podía pensar que los desafíos eran mucho más fuertes.

Se debe considerar que la PNL es un mecanismo de enfoque cerebral, cuyo objetivo es ver la realidad de cada persona de una manera positiva,

de crear bases de seguridad en uno mismo, esto lo logra mediante terapias y técnicas que permiten creer en lo que somos, vivir nuestra realidad, y enfocarse en orientación para conseguir sus propios proyectos y objetivos; la forma de enfocar un nuevo aprendizaje humano, se da mediante el cambio en conjunto de aplicación de procedimientos, destrezas y estrategias que la PNL aplica mediante los aspectos emocionales, intelectuales, psicológicos, económicos, artístico sociales, desarrollando nuevas estrategias para la eficacia del proceso de enseñanza – aprendizaje.

Dentro del modelo PNL se establece prioridad en la comunicación efectiva y la transmisión de información, mensajes y símbolos como estímulos para generar respuesta en la conducta y el comportamiento de las personas:

“Esto nos conduce a una cuestión crucial, que ha sido un escollo para muchas ciencias: ¿Cuándo podemos decir que la información ha sido transmitida y percibida? ¿Cuándo están en la información ha sido transmitida y percibida?

Quando están en juego acontecimientos importantes, nueva información o nuevos elementos de discusión, podemos observar que normalmente los sujetos se aperciben de la nueva situación, al menos que se conducen de una forma modificada. Pero sabemos que hay comportamientos no verbales que son poco manifiestos y de los cuales no tenemos una percepción consciente.” (Carrión Lopez, 2001)

Para obtener habilidades comunicativas e influir en la interacción humana de forma eficaz se debe considerar el manejo de varias destrezas que tienen un sistema lineal que seguir y son acompañar, Rapport, flexibilidad, asertividad, escuchar activamente, hablar con claridad y habilidad. Cada una de estas destrezas tiene una función en la parte de comunicación y PNL, el acompañar como su nombre lo indica es seguir el paso a la otra persona, para poder conducir y tomar el control para incluir nuevas pautas mediante la comunicación verbal y no verbal que modifiquen el comportamiento y poder llevar un liderazgo en las emociones positivas. El Rapport es el proceso que se tiene y establece en una relación, donde se crea un nivel de confianza mutua, esto normalmente actúa en los

niveles de acciones, palabras, creencias y valores; es una de las claves principales de la PNL, el cual permite acoplarse a la persona en una manera física como psicológica, el cual permite al emisor conducir eficazmente al interlocutor, y lograr llegar al estado emocional deseado por éste. La flexibilidad se enfoca en adoptar distintas perspectivas, esto quiere decir que a mayor amplitud de criterio mejor será el enfoque de los hechos, así lo creen O'Connor y Seymour (1999); esto quiere decir, que si se toma en cuenta las ideas y prioridades de la otra persona, se tendrá mayores puntos de vista que considerar y la información será más clara y valiosa para lograr una comunicación asertiva y poder tener la acción de tomar una decisión clara y precisa. La Asertividad la determinan algunos autores como una conducta que aporta para la disminución de ansiedad, para aplicar la asertividad se da mediante ciertas características como es la comunicación directa, libertad de expresión, su comportamiento es respetable, abierta y la aceptación de sus limitaciones.

En la comunicación efectiva también se debe tomar en cuenta la manera de hablar con claridad, esto es una habilidad natural, que proporciona una fluidez en el lenguaje y permite una comprensión efectiva de la otra persona. Para poder lograr una destreza de una comunicación oral se debe considerar la forma de expresarse según el ánimo esto se logra mediante la persuasión, la palabra y la emoción que se ponga a las cosas “conocer algo no es lo mismo que saber decirlo”. Y la habilidad para responder, es la habilidad que la persona o individuo proporcionan de una manera apropiada y eficaz sus pensamientos, ideas y conductas asertivas y en otras ocasiones no asertivas ante los demás.

Este mecanismo de habilidad comunicativa efectiva se da mediante la codificación de la información, permitiendo que la persona conozca la forma de identificar los sistemas de representación y los canales sensoriales que son lo visual, auditivo y kinestésico, con el objetivo de conocer la construcción de los pensamientos del interlocutor y lo que recuerda el momento de escuchar activamente, la cual permite centrar la recepción del mensaje, atender al hablante y lo fundamental mostrar interés en la comunicación, según Argyris (2000) indica que se concentra

en dos puntos: una conducta no observable, la cual se encarga de dirigir la atención al otro individuo para registrar información y, otra observable, en la cual se expresa interés en escuchar y comunicarse. Por lo tanto, al escuchar nos permite activar nuestro cerebro y prestar atención de lo que nos dicen, interpretar y recordar los estímulos del sonido. Para tener éxito se debe reconocer la existencia de la otra persona con su mensaje y recepción de la comunicación y superar cualquier obstáculo.

La comunicación efectiva orientada a la consecución de objetivos predeterminados y buscando resultados positivos se convierte entonces en un pilar de la metodología PNL y que se la define como “armonía”:

“Ser capaz de comunicarse eficazmente significa poder alcanzar resultados, objetivos, por si mismo o por medio de otros. Y ello en gran parte tiene que ver con lo que la PNL llama armonía. Donde hay entendimiento y respeto mutuos, hasta una comunicación mínima será efectiva” (ALDER, 1996).

El lenguaje permite expresar verbalmente deseos y anhelos siempre mediados por las creencias que tienen las personas y, conjuntamente con la moral que se deriva de las mismas, se construye el criterio:

“Las representaciones de las experiencias están en la base de la construcción de los criterios y de las creencias en función de los cuales actúan las personas.” (CUDICIO, 2009)

Como podemos evidenciar, se resalta el carácter instrumental de la comunicación, como medio o herramienta que utiliza y potencializa el PNL:

“La comunicación, aun cuando no sea más que un medio, está en el núcleo de la cuestión y, hay que comprender que a través de esto nos encontramos una vez más con la dimensión humana”. (CUDICIO, 2009)

Las personas tenemos la necesidad de interrelacionarnos con los demás, es importante que manejen una disposición para el cambio y logren establecer habilidades comunicativas dentro de su entorno social, al

aplicar este tipo de técnicas permite mejorar el proceso de comunicación en cualquier espacio de acción.

2.3 Cómo aplicar la Comunicación en base a la Programación Neuro Lingüística para el éxito.

“Los cerebros no están diseñados para obtener un resultado, sino que muchas veces van en cualquier dirección. Si sabes cómo funciona tu cerebro puedes diseñar tus propios resultados.

Si no lo haces, alguien más lo hará por ti”

Richard Bandler

Como se observó en los anteriores capítulos, las herramientas de la PNL en conjunto con la comunicación se pueden emplear en todos los ámbitos cotidianos del ser humano, al aplicar estas técnicas permite que se logre una excelente comunicación y que se pueda influenciar directamente en el interlocutor.

Como se había explicado en los capítulos anteriores la PNL utiliza mucho la parte psicológica y una de sus principales características es analizar el cerebro humano de sus dos hemisferios izquierdo y derecho, cuya finalidad es formar claros objetivos para lograr el éxito deseado.

Como principal característica de llegar a una comunicación efectiva y lograr el éxito se debe planificar lo que se desea, ser preciso y conciso en lo que tenemos como meta, se debe verificar si lo que estamos deseando se encuentra dentro de las posibilidades y se si va a tener el control personal necesario para el mismo, se debe analizar los recursos para alcanzar el objetivo, tener la perspectiva de si se logra alcanzar el objetivo y meta podremos controlar la situación, y pensar en el efecto que cause en su entorno, es decir, que puede pasar dentro del sistema el logro del objetivo, se debe determinar si eso afecta o no al interlocutor, y por ultimo enfocar la mente en lo que uno quiere llegar, siempre en función de

armonía, y tratar de que no exista efectos adversos, porque se debe recordar que todo lo que uno se propone se logra.

El lenguaje efectivo permite lograr expresar lo que se requiere en función de lograr un objetivo y una respuesta deseada: “El aspecto lingüístico de la PNL tiene que ver con el hecho de que, como seres humanos, hemos desarrollado sistemas de comunicación sumamente complejos, sobre todo en lo que respecta al lenguaje.” (EPSTEIN, 1997)

El PNL trabaja entonces sobre el proceso mismo de comunicación en función de establecer nexos, interrelaciones que sean beneficiosas para el interlocutor o directamente el emisor.

Los pensamientos son parte fundamental del proceso de cambio, se debe identificar nuestra manera de pensar como la del interlocutor, conocer sus ideas y también debilidades, podemos determinar entonces la comunicación con las herramientas visual, auditiva y kinestésica y así lograr cambios permanentes.

Para López Carrión en el libro de Curso de Practitioner en PNL, la PNL fue creada como un modelo que se ha desarrollado en las técnicas más avanzadas de la comunicación, el cual permite acercarse a los mapas de otras personas, permitiendo identificar los conflictos internos y/o externos, así como la mejor manera de resolver todos ellos. (LÓPEZ, 2001)

Mediante la PNL podemos crear hábitos de cambio en las autocreencias y el pensamiento, todo se basa dependiendo de la actitud y comportamiento que pongamos a las cosas que queremos lograr, la forma en que pensamos se vuelve tan habitual que seguimos un modelo de vida y nuestro subconsciente lo aplica como algo habitual en la manera de actuar.

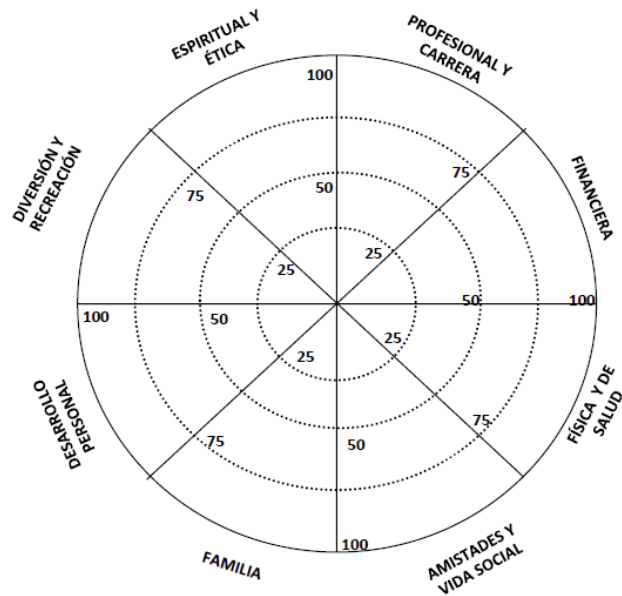
El primer paso de cambio es identificar el sistema de creencias de uno mismo y poder ver de una manera subjetiva en que está fallando y aplicar el cambio inmediato, es decir, nuestra autoimagen.

Según Catherine Cudicio, en su libro de PNL y Comunicación, las palabras que son también representaciones como cuando quien redacta un reportaje, lo que hace es construir una representación lingüística de un contexto que ha observado; o quien redacta una novela de ficción, lo que hace mediante el texto es construir una representación lingüística de lo que ha imaginado. Mientras que el lector al momento de leer el reportaje o la novela, construye su propia representación de los escenarios evocados, de acuerdo con las palabras que corresponden a representaciones se van haciendo personales y dando sentido a lo que se le propone. Esto puede ocasionar con claridad que el momento de ver una película el lector relacione las situaciones leídas con las imágenes proyectadas y provoque decepciones. (CUDICIO, 2009)

En la PNL existe un proceso que tiene tres pilares para aportar en el cambio que son, la primera que se debe determinar en dónde se encuentra la persona, la segunda es tener definido a dónde se quiere llegar y la tercera es la elección de escoger una manera de hacerlo y lograrlo.

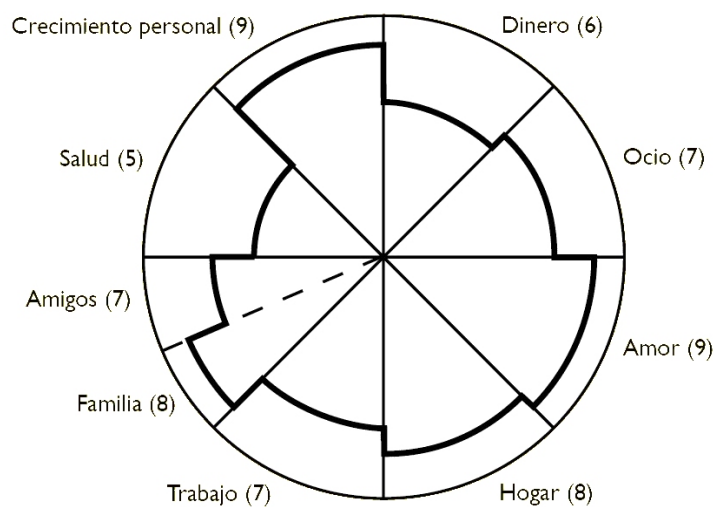
El Dr. Robert Anthony dice “actúa como si ya hubieras logrado tus metas y éstas serán tuyas”.

En el coaching y en PNL se usa mucho la rueda de la vida, la cual es una representación gráfica donde constan los aspectos fundamentales de nuestra vida. Mediante esta imagen se puede medir en qué áreas estamos motivados o felices por lo que hacemos y en cuales no lo estamos.



Fuente: Internet- Ramón Iturbide (ITURBIDE, 2015)

Al analizar las diferentes cuadrantes de nuestra vida poniendo el 10 como máximo y el 1 como mínimo, se puede lograr analizar el nivel de satisfacción en el que vivimos y como empezar a mejorar el proceso de trabajo del cambio efectivo. Como se ve en el gráfico se van uniando los niveles de satisfacción y en base a eso se crea la estrategia de acción de mejora.



Fuente: Internet-Alfonso Suárez Coaching (SUÁREZ, 2013)

Las creencias son fundamentales para el cambio, existe las creencias limitantes y las creencias potenciadoras, Eliana Escobar Trainer de PNL indica lo siguiente:

Creencia Limitante	Creencia Potenciadora
No Tengo Tiempo	Elijo Aprender a Administrar mi Tiempo
El Fracaso es Definitivo	El Resultado no Deseado es Parte de mi Aprendizaje
Hay Demasiada Competencia	La Competencia me Anima a Encontrar mi PUV
Me Paraliza el "Qué Dirán"	Lo que Otros Piensen de mi es su Responsabilidad y no Tiene Nada que ver Conmigo
Tengo que Saber Todo Antes de Comenzar	Puedo Aprender sobre la Marcha
Soy Malo Vendiendo	Decido Aprender a Vender

Existe un ejercicio práctico que utiliza la PNL para cambiar las creencias en poco tiempo, la primera parte se basa en que área se debe trabajar, luego analizar tres creencias que tenga esa área que la este limitando, el tercer paso es cambiar esto a positivo, como lo logras escribiendo y poniendo evidencias de cambio es decir anclar imágenes a lo que estas realizando y se debe repetir tres veces, esto es un poder de cambio para el éxito de nuestros pensamientos.

La PNL permite crear un nuevo proceso de cambio y motivación donde se debe cambiar el enfoque de procesos mediante la calibración del lenguaje corporal, esto permite crear una excelente relación personal y profesional; nos permite crear el Rapport de forma inconsciente espejeando con exactitud, y así poder colocar anclas en las personas y elicitar estrategias para posteriormente aplicarlas, considerando que cada persona es única.

EL momento de aplicar una comunicación eficaz se debe verificar el contexto que se basan en los gestos, la cultura en la que estamos viviendo, ser atento al entorno, tener esa espinita de curiosidad y recordar siempre que la calibración de las herramientas deben ser una habilidad y esto solo lo consiguen con la práctica.

Como se logra calibrar las habilidades, fijándose en el cuerpo y rostro lo que expresa la persona, mediante la postura, las claves de acceso ocular, ángulos de la cabeza, posición de manos y pies, respiración, los micro expresiones faciales y los signos que interpretan las manos.



Fuente: Internet-Javier González (GONZALEZ, 2015)

Para concluir el cerebro realiza lo que la mente ordena, las herramientas de la PNL permiten que al detectar las funciones básicas mediante los accesos oculares, los metaprogramas, las creencias y los mapas se puedan guiar hacia el objetivo deseado, como se hace este proceso con el saber lo que deseas, enfocarte en lo que quieres a pesar de las circunstancias y el cambiar para lograr tus metas, solo así podrás llegar al éxito.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Al aplicar el módulo de Comunicación y Programación Neuro Lingüística, se espera que los resultados permitan generar un cambio en el pensamiento del estudiante de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador modalidad Presencial y Distancia.

Al tener una planificación de tiempo, espacio, pensamiento del otro individuo, permite que el desarrollo cotidiano de la vida de la persona mejore notablemente. En el momento de interactuar el estudiante podrá

obtener una mayor comprensión de la manera que las personas piensan logrando una mejora en la comunicación.

El estudiante al cambiar sus creencias negativas puede organizar mejor sus ideas y se espera que logre obtener sus resultados en menor tiempo de lo que ha venido realizando.

El poder de radicar la diferencia de los resultados en cada estudiante que ha venido obteniendo en el transcurso de su vida consiste en establecer pautas concretas de comunicación interna, planificar su día y siempre orientada en una manera positiva y fructífera.

El resultado deseado será optimizar mediante las técnicas comunicacionales mejorar las relaciones interpersonales, familiares y profesionales; fortalecer la comunicación interna de cada uno y el respeto de los mapas mentales de las demás personas y el apoyo de fijación y cumplimiento de objetivos y metas.

CONCLUSIÓN

El proceso de la PNL en conjunto con la comunicación permite que el estudiante pueda tener una nueva perspectiva de vida en lo cotidiano, que pueda afrontar nuevos retos, para lograr que funcione lo que desees tener en el éxito de tu cambio conductual, pero todo se logra con la acción, esto significa que posteriormente de focalizar lo que planeaste en el día, debes repetir las frases, se debe aplicar lo que desees, pero es uno el que debe poner de parte para lograr el objetivo del cambio; se debe tomar en cuenta que las actitudes que tengamos, pueden afectar las diferentes formas de comunicarnos, ya que tenemos la actitud hacia uno mismo, la actitud hacia el tema o asunto que se trata y la actitud hacia el receptor la cual afecta la fuente de la comunicación en el proceso.

Para que el proceso sea efectivo los terapeutas nos indican que se deben realizar por 21 días para que se haga hábito y esto genere un proceso de cambio efectivo en el cual se declara, se repite la declaración, se toma acciones de cambio y se repite cada día el ciclo. Esto permite que se tome confianza en sí mismo y que pueda generar una mejor

comunicación en el momento de la interacción con los demás y lograr un perfecto manejo de circunstancias.

Como objetivo de cambio la programación neuro lingüística nos permite mediante la comunicación eficaz tener un mecanismo de aporte con uno mismo y con los demás el momento de interactuar analizando, codificando y modificando las conductas. Ya que todas las actividades del individuo o ser humano se caracterizan por seguir una estrategia, la cual puede ser modificable en caso de no ser eficaz para el logro de una determinada meta. Al aplicar esta estrategia lo que permite es no pensar en que existe fracaso si no se llega al objetivo deseado sino resultados obtenidos y poder determinar las fallas y poder realizar los cambios adecuados.

La comunicación y la PNL nos enseñan a agudizar la capacidad perceptual, enriqueciendo los modelos de acción de las personas, creando estrategias de comunicación cerebral y las personas potencien sus capacidades generando estados de congruencia entre pensamiento, sentimiento y acción.

RECOMENDACIONES

- El estudiante debe aplicar las técnicas indicadas en el módulo para poder mejorar su estructura mental, el cual contribuye en una manera complementaria para dar respuestas a nuevos estímulos de cambio en sus desafíos profesionales y personales.
- Para que los estudiantes logren una comunicación eficaz y efectiva se recomienda que sigan el proceso de las herramientas que la PNL creó con el fin de aportar a un cambio de éxito como es acompañar, Rapport o sintonía, flexibilidad de cambio, asertividad, escuchar activamente, hablar con claridad y la habilidad de responder. Todo este proceso apoyado con las estrategias comunicativas como son la parte de distinción lingüística, su

estructura mental, sus creencias, las experiencias obtenidas, y la parte psicológica y neurológica que tiene cada ser humano.

- Los estudiantes de la Universidad Internacional del Ecuador, deben establecer un hábito de vida, en la cual apliquen constantemente lo aprendido para mejorar su mecanismo comunicativo cuyo objetivo principal es comunicarse con claridad para llegar a sus objetivos y la habilidad de responder para que el interlocutor logre comprender y exista una comunicación efectiva.
- Los estudiantes de la universidad Internacional deben estar con una predisposición para el cambio positivo en sus vidas, cuyo objetivo es optimizar su tiempo y lograr resultados positivos y de éxito, favoreciendo a un proceso de transferencia de conocimientos por medio de la canalización de las herramientas que nos da la PNL.

REFERENCIAS

1. Dr. Harry Alder. El arte y la Ciencia de obtener lo que deseas. 1996 Madrid, Edaf. S.A.
2. Andreieva G.M. 1984. Psicología Social. Universidad de Moscú
3. Bandler R., y Grinder J. 1998. *La Estructura de la Magia VI*. Chile: Cuatro Vientos
4. Vigostky L. 1978. Pensamiento y lenguaje. La Habana: Editorial Revolucionaria.
5. Valls Antonio 2005. Las 12 habilidades directivas España. Ediciones Gestión 2000.
6. Krusche, H. 2006. *La rama sobre la mantequilla PNL: fundamentos de la Programación Neurolingüística*. Barcelona: Sirio S.A.
7. Alto Modelo de Palo, www.comunicologos.com/teorias/modelo-de.palo.alto/ 2003-2014 Junio.
8. Chomsky, N 1957. *La nueva lingüística*. México: Siglo XXI
9. Epstein Robert B. Dilts y Toad A. 1997. Aprendizaje Dinámico con PNL 1997. Barcelona Ediciones Urano S.A.

10. Dilts, R 2003 *El poder de la palabra PNL. La magia del cambio de creencias a través de la conversación*. Barcelona: Urano.
11. Omar F. 2002 Virginia Satir (1916-1988) <http://www.omarfuentes.net/personajes/satir.htm>, recuperado: 14 de febrero de 2008.
12. Barón Teresa 2012. *La gran guía del lenguaje no verbal*. Barcelona. Paidós.
13. Psicología de las Masas 2007. *Estudio sobre la Psicología de las Multitudes*, disponible en: <http://www.laeditorialvirtual.com.ar/>, recuperado: 7 de diciembre de 2007
14. Bird whistell Ray 1965. *Conceptual Bases and Application of the Communicational Sciences*. California. The University of California
15. Thompson, J 1998 *Los medios y la modernidad*. Paidós: Barcelona
16. Blumer Helbert 1964. *La multitud, el público y la colectividad*. Quito Ciespal.
17. Cudicio Catherine 2009. *PNL y Comunicación*. Argentina. Ediciones Granica S.A.
18. Carrión López Salvador 2001. *Curso de Practitioner en PNL*. Buenos Aires Argentina. Ediciones Obelisco S.L.
19. Elizondo M. 1990. *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. México ITESM.
20. Torrico, E. *Abordajes y periodos de la teoría de la comunicación* Bogotá: Norma
21. Güther Rebel 1995. *El lenguaje corporal. Lo que decimos a través de nuestras actitudes, gestos y posturas*. Madrid Edal.
22. O'Connor J., Seymour J. 1992 *Introducción a la PNL* Barcelona: Urano
23. Robbins, S. 1998. *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.
24. Serrano M. 1982. *Teoría de la Comunicación. Epistemología y análisis de referencia*. Madrid. Editorial A corazón.
25. Schein E 1998. *La cultura empresarial y el liderazgo*. Barcelona Editorial Plaza y Janés.