

PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PNL) COMO MODELO ESTRATÉGICO EN EL MANEJO DE CONFLICTOS EN ORGANIZACIONES

NEUROLINGUISTIC PROGRAMMING (NLP) AS A STRATEGIC MODEL IN THE MANAGEMENT OF CONFLICTS IN ORGANIZATIONS

Annherys Paz Marcano¹
 Jhon Bleiner Muñiz Rodríguez²
 Iván Sánchez Valbuena³

Resumen

La programación neurolingüística (PNL), representa un modelo estratégico que dinamiza la actuación del hombre, considerando la estructura de su percepción, actitud y mente, es así como este artículo alude al análisis de la programación neurolingüística (PNL) como modelo estratégico en el manejo de conflictos en organizaciones; apoyado en la interpretación de las teorías de Bandler y Grinder (2002); O' Conner y Seymor (2001) Kiniki y Kreitner (2003) Hellriegel (2004) entre otros. Metodológicamente se caracterizó como una investigación descriptiva y documental, diseño bibliográfico con la revisión de fuentes secundarias. En conclusión, se explica que en la actualidad la programación neurolingüística como modelo estratégico en la gestión empresarial constituye un apoyo para mitigar los efectos en el manejo de conflictos tanto individuales como grupales que surgen al interior de las empresas, contribuyendo con la integración entre la fuerza laboral, para garantizar el éxito de las empresas conllevando a propender un ambiente de convivencia.

Palabras clave: Programación neurolingüística, modelo estratégico, manejo de conflicto.

Abstract

Neurolinguistic programming (NLP) represents a strategic model that dynamizes the performance of man, considering the structure of his perception, attitude and mind, this is how this article alludes to the analysis of neurolinguistic programming (NLP) as a strategic model in management of conflicts in organizations; supported by the interpretation of the theories of Bandler and Grinder (2002); O' Conner and Seymor (2001) Kiniki and Kreitner (2003) Hellriegel (2004) among others; Methodologically it was characterized as a descriptive and documentary research, bibliographic design with the review of secondary sources. In conclusion, it is explained that at present neurolinguistic programming as a strategic model in business management constitutes a support to mitigate the effects in the management of both individual and group conflicts that arise

¹ Post-doctora Gerencia de las organizaciones. Postdoctorado Integración y desarrollo en Latinoamérica. Post-doctora Gerencia Pública y Gobierno. Doctora Administración. Magíster Gerencia de Recursos Humanos. Licenciada en Administración de Empresas. Docente e Investigadora de la Universidad de La Guajira, Colombia. Email: aipaz@uniguajira.edu.co. <https://orcid.org/0000-0001-7538-1563>

² Doctor en Ciencias Gerenciales. Magister Gerencia de recursos humanos. Ingeniero industrial. Director de Talento humano de la Gobernación del Departamento de La Guajira. Docente e investigador Catedrático de la Universidad de La Guajira. Email: jmuniz@uniguajira.edu.co. <https://orcid.org/0000-0002-6038-6772>

³ Licenciado en Administración (Universidad de La Guajira, Uniguajira Colombia) Msc. en Gerencia empresarial. (Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín URBE-Venezuela). Docente e investigador de la Universidad de la Guajira-Colombia. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3134-3851>. Correo electrónico institucional: ijsanchez@uniguajira.edu.co

within companies, contributing to the integration between the forces labor, to guarantee the success of the companies leading to a coexistence environment.

Keywords: Neurolinguistic programming, technical management, handling conflict

Introducción

Los negocios viven una época de constantes cambios y transformaciones, producto de la evolución en las tendencias que surgen de los efectos de la globalización en los mercados, razón por la que deben adaptarse a modelos estratégicos, que ayuden a crear un ambiente de integración persona – empresa y viceversa, siendo el talento humano la clave que sustenta la convivencia en el trabajo. En este particular, Contreras y Pelekais (2005) dicen que el reto de las organizaciones, es ser eficientes y eficaces para cubrir las exigencias del público en general mediante la estructuración estratégica de los procesos misionales. Por su parte, Carballo (2017) y Hernández, Franco, Canabal, Sánchez y D'Andreis (2017), expresan que entre los retos de la gestión empresarial, esta destinar estrategias para responder a los requerimientos del sector productivo, y crear ventajas diferenciadoras con la adopción de tendencias que impacta los mercados y sus clientes como agentes potenciales.

Por consiguiente, para el éxito de las empresas se necesita de la práctica tanto de herramientas administrativas y tecnológicas como del conocimiento del talento humano, el cual induce a crear acciones con un sentido de compromiso y desarrollo de competencias, habilidades, capacidades, destrezas, creatividad, ideas e iniciativa para conseguir los objetivos planeados en el seno empresarial, a través de la unión de esfuerzos para complementar el valor en la productividad organizacional desde la praxis del liderazgo, la experiencia y la comunicación (Duran, Parra y Márceles, 2017). A su vez, las estrategias favorecen la gestión de las organizaciones, instituyendo un desempeño empresarial superior en el mercado.

De este modo, resulta importante establecer estrategias cognitivas como herramientas de comunicación efectivas y asertivas en los diferentes niveles jerárquicos de la estructura organizacional conformado por colaboradores y directores, pues a partir de los lineamientos y orientaciones de ellos, se mitigan los problemas que pudiesen suceder en el ambiente laboral, sin llegar a ocasionar conflictos que desvirtúen la eficacia organizacional y las estrategias para mantener la armonía y en caso de suceder ofrecer solución oportunas; además de afrontarlos para instituir cambios significativos en el comportamiento humano.

Si bien es cierto, la referirse al talento humano a la orden de un servicio organizacional se atribuye no solo su campo físico sino interior, lo cual convergen en el equilibrio que transmite con sus actitudes, percepciones y actuación mediante la organización de su mente en los escenarios, en el cual se desenvuelve como persona y profesional. He allí donde el campo de la meditación humana la historia ancestral ha sido un referente oriundo de hechos filosóficos y culturales que se conocen como antecedentes en la construcción de la humanidad, trascendiendo sus fronteras con la práctica de técnicas destinada al equilibrio y bienestar de las personas.

Es decir, que desde la construcción de la humanidad diverso filósofos se caracterizaron por estudiar y profundizar sus saberes, acerca de la aparición del hombre pero también su comportamiento desde la interacción en la sociedad, pudiendo con los resultados de los estudios, conocer el cómo propiciar la calidad de vida sana del ser humano, conllevando desde sus quehaceres la aplicación de técnicas y herramientas que dieran lugar a modelos que fortalecieran el núcleo interior de las personas para enfrentar exitosamente el mundo externo desde su comportamiento. Si bien es cierto, las técnicas de meditación han surgido desde el transcurrir de la humanidad hasta nuestros días, en templos donde los místicos practican el equilibrio

dogmático del hombre en cada acción de su comportamiento, ejemplo de ello aun se vincula a países como China e India, y otros rincones de Asia dándole valor trascendental y humanista al ser vivo.

En este particular, se hace inferencia a la programación neurolingüística, donde su aplicabilidad, a pesar de que las tendencias en la última década han valorado su praxis en diversos escenarios del hombre, como en la individualidad de su vida, en el campo empresarial, entre otros no trata de data reciente, puesto que ella tiene su origen en el siglo pasado durante los años 70 conquistando espacios de incorporación en los diversos escenarios de la vida humana.

No obstante, en la actualidad es considerada como un modelo que dinamiza la relación del hombre en la sociedad desde su interior, viéndose permeada como una técnica que involucra el estudio del comportamiento humano, sin embargo se han conocido entre otras la inteligencia emocional donde su naturaleza muestra características particulares semejantes, el valor práctico subyace de elementos distintos a pesar que su objetivo se establezca a razón de la meditación del individuo, por la cual converge como un modelo estratégico empleado en práctica tanto individual como empresarial permitiendo detectar el tipo de comportamiento que surge de la actuación de los colaboradores en el ejercicio de sus funciones laborales con el aprendizaje de sus experiencias y con ello potenciar su actuación, asimismo su conocimiento como base de su desarrollo. El éxito o fracaso de las empresas está asociada a la capacidad que muestra sus colaboradores, con la ayuda de estrategias y herramientas para activar la transformación empresarial (de Ávila y Díaz, 2017).

En este particular, hablar sobre la programación neurolingüística de acuerdo a las fuentes documentales de Bandler y Grinder (2002), es la organización de las presentaciones sensoriales para adquirir resultados determinados donde la palabra Neuro viene del idioma griego que representa Neurón o nervio incorporando los efectos neurológicos al logro de la mejora en la conducta, mientras Lingüística del latín Lingua, significa lenguaje connotándose como una particularidad no común en las especies, siendo un elemento de la comunicación donde organizados de forma secuencial, concatenada en modelos y estrategias ayuda el sistema nervioso.

Por otra parte, coincide Alder (2002) que la programación neurolingüística, se proviene de Neuro, que se refiere al pensamiento, o percepción de los procesos del cerebro y el sistema nervioso que forma la base de cualquier comportamiento, por tanto, ayuda a ver, oír, sentir, saborear y oler; mientras, al expresar al termino lingüística se atribuye a los patrones de lenguaje que afectan la comprensión y sobre lo que se basa la comunicación. En tanto programación, expresa el autor, es el modo en el que se organiza y programa los pensamientos juntando tanto los sentimientos como creencias para dirigir los cambios esperados en el comportamiento; y obtener resultados significativos.

En virtud de lo expuesto el presente artículo pretende analizar programación neurolingüística (PNL) como modelo estratégico en el manejo de conflictos en las organizaciones. Para Jaruffe y Pomares (2011), la programación neurolingüística, es modelo que impacto tanto en el proceso comunicacional como la percepción del contexto real donde se desenvuelve cada individuo.

En líneas generales, esta programación se ha convertido en la actualidad en un arte científico para el desarrollo humano desde la perspectiva tanto personal como profesional empleándose como un modelo estratégico que contribuye en las tareas de aprender, bajo el conocimiento y el descubrimiento de las experiencias e incorporándolas en el desarrollo de la vida individual y social. Es así como vale expresar lo planteado por Hernández (2017), donde expone que la es importante la sincronización de las relaciones interpersonales y potenciar las

habilidades, capacidades y recursos que surten del interior de cada organización.

Al respecto, Bandler y Grinder (2002), refieren que esta técnica surge del aprendizaje humano, es decir, instruir para usar su propia cabeza; por tanto, representa una técnica que modela el comportamiento humano. Gamboa, García y Ahumada (2017) dicen que la programación neurolingüística, es un modelo que ayuda al desarrollo de competencias, promueve la autonomía del ser humano, autoaprendizaje y gesta un compromiso durante el proceso de aprender.

Programación neurolingüística modelo estratégico para la excelencia de la gestión empresarial

Bandler y Grinder (2002), refieren que la programación neurolingüística identifica el aprendizaje humano ayudándolo a desarrollar y usar sus propios recursos, representando el estudio de la experiencia humana subjetiva, donde se denota cómo el individuo organiza lo percibido, cómo revisa o filtra el mundo exterior a través del uso de sus sentidos; asimismo como explora la forma de transmitir la estructura del mundo mediante el lenguaje.

Por otro lado, para Alder y Heather (2004) la programación neurolingüística es el arte y la ciencia de la excelencia individual de cada persona, brindando el desarrollo de sus habilidades al realizar el proceso de comunicación interpersonal, expresando un cambio en lo que se piensa y se comporta. Es así como, este modelo mediante la práctica de la técnica de comunicación refleja cómo funcionan las personas, generando cambios permanentes a corto plazo, bajo acciones sistemáticas capaz de dirigir las ideas hacia el cerebro con la educación de los estados o comportamientos, describiendo desde su contacto con la voz interior los efectos de comunicación consigo mismo y de quienes los rodea, es decir, los demás.

Dentro de estas perspectivas, la PNL focaliza el conocimiento y las experiencias del individuo, siendo aspectos vitales para ser captadas por los sentidos, y procesadas en el sistema nervioso, aunado a favorecer en la construcción interna de experiencias, otorgándole significado y organización a cada una de ellas; pues bien, esta se realiza a nivel lingüístico, por medio de palabras, sonidos, sentidos, sensaciones u olores. Por su parte Cudicio (2003), establece que la PNL induce a la aplicación de técnicas de comunicación sustentada en la configuración de experiencia subjetiva teniendo como propósito alcanzar la comprensión de las relaciones humanas en cualquier nivel de manifestación, ya sea personales, profesionales o sociales. La PNL contribuye en el ser humano, para que aprenda a realizarse con independencia, conllevando a construir sus propias experiencias tanto con sí mismo y su relación con otras personas.

A este carácter se añade, las experiencias significativas del individuo donde se producen dos formas de comunicación tanto a nivel interno como externo, en la cual la primera constituida por las representaciones de la propia realidad personal, la auto-expresión verbal, el estado interior producido ante cualquier tipo de estímulo, mientras la segunda en este particular la comunicación externa es la proyección del individuo derivada de la relación con los demás en su entorno, representada por elementos visibles a los demás transmitidas por palabras, expresiones del rostro, posturas corporales entre otros. Es preciso acotar que PNL tiene su practicidad lógica en el saber del hombre como ciencia, donde se vislumbran aspectos interesantes del ser humano dándole aplicación dentro del ámbito personal en patrones perceptivos clasificando a las personas en tres tipos:

Visuales, de acuerdo a Bandler y Grinder (2002), se dice que son sujetos que necesitan ver o ser mirados, este sentido como es la visión durante el desarrollo humano es el último en desenvolverse, siendo el más utilizado pues el entorno gira alrededor de lo observado. De hecho, las cualidades distintivas de estas personas, son rápidas e tácitamente llegan a omitir palabras por

la rapidez de su pensar, en tanto el pensamiento supera a la palabra, atribuyéndose otras facultades como el tono de voz alto, su pensamiento se asocia a partir de imágenes. Del mismo modo, O'Connor y Seymour (2001) exponen que las personas visuales requieren ser mirados cuando se les habla, o cuando lo hacen ellos, entonces tienen la necesidad de observar para prestar atención.

Auditivos, Bandler y Grinder (2002) dicen que este tipo de individuos con ritmo intermedio, hacen una pequeña pausa al hablar a objeto de corroborar si el otro está entendiendo o escuchándolo, se caracterizan por mostrar un pensamiento paralelo a lo escuchado o hablado, de acuerdo a lo señalado, las personas con características auditivas, piensan de forma secuencial y lógica, por lo que no terminan una idea, no recurren a la siguiente.

Kinestésicos, refieren Bandler y Grinder (2002) que son personas con sentido al tacto, es decir demandan el contacto físico, las cualidades diferenciadoras se atribuye a sensaciones derivadas de las emociones, generalmente estas personas se identifican por las habilidades innatas y capacidad de concentración, necesitando trato físico para su desarrollo. Por otra parte, O'Connor y Seymour (2001) expresan que los individuos kinestésicos demuestran su sensibilidad, expresando espontáneamente sus sentimientos, siendo un valor la comodidad física, la realidad es captada de las sensaciones táctiles, recordando agravios de sentimientos, su comunicación se centra en contenidos de sensaciones, con respiración baja en el vientre siendo apariencia personal holgada.

Atendiendo a los enfoques planteados los tipos de personas se encuentran presentes en el desarrollo humano a partir de los escenarios donde se desenvuelve en la vida, en el cual su fuente práctica puede girar alrededor de su comportamiento o desempeño personal, alternándolos y dependiendo de situaciones del entorno, donde en algunos se puede actuar diferente o de modo sincrónica, dependiendo de las personas tratadas o el ambiente al cual esta inmerso en su vida diaria.

De la situación referida O'Connor y Seymour (2001) agregan identificar el canal elegido de comunicación del oyente permite incrementar la oportunidad de que la información referida en mensaje alcance su destino con el mismo propósito con que fue expresado. La generalización en la clasificación de individuos según el sistema de percepción es ventajosa, sólo cuando se tiene como referente que ninguna persona es rigurosamente visual, auditiva o kinestésica.

De estas evidencias se expone que las personas como ente bio-sico-social tienen tres sistemas representacionales, durante su desarrollo personal, el cual muestra como este se presenta más que otros dependiendo del entorno donde se desenvuelve en el contexto personal, familiar, social o laboral. Estos fundamentos se relacionan con el desarrollo cognoscitivo del individuo, por lo cual se consideran al momento de explicar la estimulación de la capacitación en adultos, siendo de interés para el estudio, enfocado en el análisis PNL como un modelo estratégico en la gestión organizacional, en tal sentido esta técnica, según Bandler y Grinder (2002), abarca el campo humano, caracterizado por dos enfoque personal y organizacional, los cuales se detalla a continuación:

Al referirse al tipo personal la técnica de PNL, contribuye a aprender prácticas para ayudar a los individuos a concentrarse mejor, desarrollar e incrementar su lado creativo, alcanzando un desempeño efectivo, en el que su aplicación asiste a la definición de metas y objetivos de vida, así como el control en el manejo de las emociones, contribuyendo su actuación al éxito. Concuerdan Peñaloza y Pirela (2014) al expresar que la PNL es un modelo que ayuda a construir el núcleo interior, determinando las riquezas de las habilidades que emerge de sí mismo, para ser transmisibles a otras personas motivando en el alcance del éxito.

Desde el contexto empresarial, se focaliza en la contribución que esta genera como medio en el fortalecimiento de las relaciones laborales entre los directivos y colaboradores formando equipos de trabajo para superar limitaciones; igualmente descubriendo habilidades y competencias, crean liderazgo participativo. Además de proveer desde los diferentes niveles de las organizaciones de una técnica efectiva que apoya a un modelo estratégico de integración, comunicación y liderazgo para crear ambiente de convivencias; y se ser necesario fungir como mediador ante situaciones de conflictos.

Es de este modo como en la actualidad las organizaciones en su capacidad de adaptabilidad a los constantes cambios derivados del entorno e independientemente de la naturaleza del negocio, están inmersas a transformaciones marcadas por las exigencias que demanda el sector empresarial globalizado, es así como se han visto en la necesidad de acoger técnicas gerenciales para mitigar los efectos que inducen a la complejidad e incertidumbre, donde se busca fomentar la práctica de aquellas destinadas a potenciar el valor del hombre como ente social con capacidades y cualidades que coopera con el éxito organizacional. La programación neurolingüística converge en un aprendizaje empresarial, en el que es fundamental la experiencia y el conocimiento previo de las personas para cooperar con la obtención del éxito empresarial.

Desde este caso, se añade la programación neurolingüística (PNL), como modelo estratégico empleado en la gestión empresarial, tiene alcance para crear ventajas competitivas, ya que su aplicación favorece la satisfacción laboral, el trabajo en equipo, la solución de conflictos, gestión del talento humano, ética, responsabilidad corporativa, motivación, comunicación, liderazgo, creatividad e innovación, planeación estratégica, valores personales y organizacionales, toma de decisiones, resistencia al cambio, manejo de conflictos, entre otros.

Cabe considerar, que la programación neurolingüística se ha convertido en un modelo estratégico para el desarrollo psicosocial de los colaboradores en las organizaciones, represando una técnica que tiene como propósito mejorar sus actitudes y comportamientos en el entorno no solo empresarial sino también en su relación social, fortaleciendo el autoestima, el desarrollo de la asertividad, cambio de actitud derivado de experiencias negativas del presente y pasado, estrategias para alcanzar objetivos personales y contribuir con los empresariales, mejora en las relaciones intrapersonales e interpersonales, fomento de valores humanos, entre otros; esto con objeto de propiciar personas con seguridad de sí mismo para ser copartícipe del éxito. La programación neurolingüística, es una herramienta que propicia el alcance de la comunicación y el comportamiento humano, ayudándolo a organizar su núcleo interior, es decir pensamientos, sentimientos y expresión del lenguaje. Concordando con Pérez (2012) que es una herramienta que contribuye al crecimiento personal, educando las emociones y descubriendo el mapa de la realidad que subyace en él.

En relación con el desarrollo de competencia empleando la capacitación para el crecimiento profesional individual y grupal del personal, los enfoques gerenciales desde la práctica de la técnica de la PNL en organizaciones, han resultado mecanismos de aprendizaje innovador desplazado las metodologías tradicionales como la conductual, para aplicar acciones constructivista con sentido creativo e innovador, estableciendo soluciones asertivas y efectivas hacia problemas de aprendizaje concatenando el mejoramiento del pensamiento estratégico para aprender significativamente.

Por consiguiente, el PNL comprende la aplicación y utilización en las diversa áreas de la vida humana, asentando la práctica del conocimiento creativo y estratégico, con base a una disciplina, y mística que orienta su comportamiento siendo posible la edificación de un camino de éxito con sentido inspirador, motivador donde a pesar de los obstáculos del ambiente dónde se desenvuelve, actúa venciendo los escenarios complejos, así como fuerza interior luchar en la

superación de las situaciones adversas que se pudieran presentar en el transcurrir del recorrido de la vida.

Dentro de este contexto, O'Connor y Seymour (2001), apuntan como este modelo brinda oportunidad de conocerse a su mismo y su capacidad de mirar el mundo, para luego expresar el cómo es desde su percepción, su forma acostumbrada de operar la información depurada del entorno. Emplear este modelo de transmitir mensajes facilita la apertura a los modelos mentales del otro, por lo tanto, al estilo de comunicación preferente del oyente, encontrando captar su atención a las ideas planteadas.

Desde la óptica de las organizaciones de hoy bajo un entorno dinámico y complejo, la PNL resulta un modelo estratégico en las organizaciones para contribuir en la gestión participativa de comunicaciones interpersonales de calidad en el seno empresarial con el manejo efectivo de colaboradores, dónde posibilita que los individuos intervengan en la interacción donde el otro lo considera, lo acepta o respeta, siendo el semiente en la construcción de un clima de entendimiento, armónico, agradable y fiables para fomentar la integración organizacional convirtiéndola en un clima empresarial saludable, desde su ADN.

Estrategias de la programación neurolingüística como modelo empresarial

En el que hacer empresarial se focalizan diversas estrategias de talento humano que facilitan el desarrollo de ellas, algunas como la representación o mapa en la programación neurolingüística, donde cada persona tiene una representación del mundo en el cual participa, esta es la llamada por O'Connor y Seymour, (2001) modelo del mundo, donde se generan conductas en función a la representación mentales que tengan los individuos, a partir de experiencias, vivencias, cultura, fisiología entre otras. Por tanto, se explica que la persona tiene un mapa del entorno, este versa de acuerdo al ambiente donde se desenvuelve, es decir, que este a diferencia de los demás, depende de las restricciones sociales, individuales y neurológicas.

No obstante, los autores plantean que los seres humanos tienen un sistema de captación de ideas obtenidas de la relación en el entorno, empleando su construcción a partir de los sentidos; con este sistema se congrega la información, se transporta al cerebro donde se genera una respuesta según las experiencias previas también en contrastes a la organización de los pensamientos. En virtud de ello, elaborar mapas mentales requiere de la utilización de imágenes, palabras clave, símbolos, signos, dibujos, colores, graficas humorísticas, entre otras; con el propósito de estimular los sentidos para que el cerebro instruya las conexiones, asociaciones, por lo que los temas sobresalen expresando con facilidad y entendimiento de estos aspectos.

En cuanto a las estrategias cerebrales, los autores indicados, los mapas mentales particularmente trabaja todo el cerebro, se aprecia como la PNL está inmersa en la técnica de enseñanza y aprendizaje. O'Connor y Seymour, (2001) señalan que la manera de organizarse para trabajar con todo el cerebro, surge del uso y construcción de mapas mentales, en el que se manifiesta el uso del hemisferio izquierdo como el derecho, el primero ordena la información requerida, indaga el tema a tratar, organiza el material, manipulando hojas en blanco, creyones, lápices, marcadores, reglas, libros, entre otros; mientras el segundo, en este particular el hemisferio derecho visualiza la idea central, crea las imágenes claves, combina colores, concibe la estructura del mapa, asociaciones y conexiones.

Vale acotar, que cada individuo estructura sus pensamientos de forma diferente dependiendo del sistema líder de la persona, es decir, visual, auditivo o kinestésico, dándole utilidad partiendo del discernimiento sobre el caso a tratar, de allí que los órganos sensoriales sean los responsables de establecer en el individuo la comunicación interna-externa, de la percepción o experiencia tomada del mundo y registrada en los diversos sistemas de maneras

diferentes. Lo expuesto anteriormente, según O'Connor y Seymour, (2001), establecemos que las limitaciones neurológicas del ser humano, para crear discrepancias entre la experiencia o la percepción como proceso activo, sin embargo, las restricciones sociales tienen menos problema que las anteriores, pues el ser humano es idóneo de aprender y organizar experiencias para la representación del mundo, siendo estas iguales para una misma comunidad.

En efecto, según agregan los autores antes mencionados, las limitaciones individuales, trata que en el estilo de vida del individuo, se construyen representaciones o mapas mentales como huellas digitales, peculiares únicas. Evidentemente la estructuración del mundo se concibe según sus intereses, hábitos, satisfacciones, pautas o normas de conducta propias; estas distinciones convierten que el modelo del mundo presenta diferencias en cada persona. Por ello, se consigue enriquecer o empobrecer las experiencias y actuar de manera eficaz o ineficaz.

Señalan O'Connor y Seymour, (2001), que los mapas mentales involucran todo el cerebro en el proceso enseñanza-aprendizaje, supeditado, de la memorización y el repaso constituye en esquemas más productivos, lo cual facilita garantizar un alto nivel de rendimiento en el campo laboral, social, individual, profesional en los escenarios donde se desenvuelve. Entorno a los aspectos planteados se infiere que la PNL puede considerarse en sí misma una estrategia, pues representa un medio donde se provee al individuo de un desarrollo comunicacional, comportamiento, siendo aplicable a diversas áreas del contexto empresarial. Refiere O'Connor y Seymour, (2001) que el gerente ha de ser agente de cambio, gestor de desarrollo social, cuya acción crea resultados de satisfacción en los colaboradores, inversionistas, usuarios y sociedad en general, por tanto, debe ser un estratega estando a la vanguardia del constante crecimiento personal y profesional, con el propósito de dignificar el liderazgo y el equipo de trabajo.

Por su parte, indican Bandler y Grinder (2002), que un gerente, poseer cualidades bajo una perspectiva con visión estratégica, holística y pensamiento sistémico que integre la comprensión de la filosofía misional con las competencias prácticas de su quehacer, orientando desde una postura prospectiva al mejoramiento de la calidad humana, el campo laboral, la comunicación, espiritual y productiva de las organizaciones, haciéndolas dadas de ventajas competitivas y distintivas en los mercados globales, dentro de un escenario sostenible.

En consecuencia el gerente como líder transformacional y proactivo, representa desde su actuación en un ser humano estratega, fortaleciendo la gestión de sus procesos misionales en la praxis de tendencias gerenciales hacia un enfoque humanista – social con sentido de compromiso compartido tanto en el entorno interno como externo, es decir, propicia identidad hacia la cultura organizacional centrado en las personas, practicando las competencias gerenciales para la solución de los problemas, incentiva la satisfacción y motivación laboral, el trabajo en equipo, desempeño laboral, comunicación asertiva con sentido estratégico de quienes forman los peldaños jerárquicos de su estructura organizacional para ser productiva y competitiva en el mercado global.

Rol del gerente en el manejo efectivo de los conflictos organizacionales

Destacan Contreras y Pelekais (2005), que el papel del gerente debe construirse desde las organizaciones que buscan continuamente impactar en las ventajas competitivas y distintivas, pues la tarea como estratega, es encontrar ante los rivales una oportunidad competitiva y al mismo tiempo retardar la erosión de las ventajas actuales. Desde este contexto, expresan Bandler y Grinder (2002), que el camino del éxito, se edifica estudiando el entorno y viendo desde su óptica oportunidades, para fundar la solidez en los procesos estratégicos y actitud para interrelacionarse e intervenir en los conflictos positivos y negativos que surge del seno organizacional.

Si bien es cierto, la programación neurolingüística (PNL) se analiza mediante la práctica de los sentidos, en la organización se filtra de lo captado del entorno; siendo pertinente el uso de esta técnica en todos los niveles de la estructura organizacional debido a que la apreciación creada de la otra parte ya sea a través de los medios verbales o no verbales, puede ser positiva o negativa en las actividades desarrolladas en la empresa.

Dentro de este marco, se evidencia que la programación neurolingüística (PNL) comprende modelo valorativo del crecimiento personal y profesional de las personas donde su aplicación en el marco empresarial representa mecanismo para fundar ventajas competitivas. De acuerdo a Vega, Anaguano y Gualancañay (2017), la programación neurolingüística como modelo empresarial converge en la integración de las relaciones interpersonales, favoreciendo el hilo conductor del proceso de comunicación en los equipos de trabajo, el desempeño de los colaboradores y minimiza los focos de conflictos.

Es así como la PNL ante la superación o ausencia de los conflictos determinan un factor importante de desarrollo que repercute ante el ambiente de trabajo, especialmente en la productividad y rentabilidad del mismo, esto refleja la necesidad de buscar mecanismos que permitan fomentar espacios para planificar, organizar y gerenciar tanto eficiente como eficazmente en el entorno de trabajo, así mismo la forma como se administra el poder dentro de las organizaciones, reduciendo los desacuerdos, obteniendo la resolución de los problemas.

Dessler (2004), afirma que el gerente actual debe aprovechar los conflictos, por cuanto su ocurrencia se convierte en un hecho inevitable y provechoso para la organización, pues representa oportunidades de cambio, retando al gerente a utilizar sus competencias, ingenio y habilidad creadora para reconocer y controlar la situación conflictiva, donde de esta manera desarrollar competencias negociadoras.

Partiendo de los aspectos expuestos, la praxis del PNL en el manejo eficaz de los conflictos, ayuda al gerente a renovar a la organización por medio de cambios estructurados y gerenciados desde la propia situación conflictiva, por consiguiente, debe asumir la ocurrencia de conflictos como procesos resilientes de los cuales se originan oportunidades de mejoras en el desempeño tanto para la organización como su talento humano, además de contribuir a sí mismo, a enriquecer sus habilidades mediadoras. Para Taipe (2015), la programación neurolingüística como herramienta en el manejo de conflicto (PNL) ayuda a forjar un cambio interno, siendo fundamental en la capacidad de aportar a un mejor nivel de desempeño y un ambiente de trabajo armónico.

Metodología

El tipo de investigación es descriptivo, generando interpretando ideas mediante la exploración de características del tema de estudio. Para Palella y Martins (2012), la investigación descriptiva, interpreta realidades de hechos, según la descripción, registro, análisis e interpretación del fenómeno de estudio desde escenarios naturales. La investigación descriptiva percibe la organización de la información para clasificarla y sistematizarla, con el propósito de construir conclusiones del fenómeno que se estudia.

No obstante, se trata de una investigación documental, con la revisión de hechos características del fenómeno disponibles en fuentes documentales. Palella y Martins (2012), expresan que la investigación documental se sintetiza de la selección de información surgida de fuentes, tanto escritas como orales, coincidiendo así con Parra (2019) que la investigación documental, se fundamenta en la revisión y evaluación de documentos que informa acerca del tema que se investiga.

Dentro de este contexto, se acudió a la consulta y revisión de fuentes secundarias, compilando teorías de autores sobre las temáticas de programación neurolingüística y conflicto

argumentándose así en el diseño bibliográfico. Palella y Martins (2012) exponen que el diseño de investigación, es la estrategia aprovechada por el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente sobre el objeto de estudio, siendo de tipo bibliográfico, estriba en la revisión organizada, sistemática, rigurosa y profunda de material documental. Menciona Parra (2019) que las fuentes son las proveedoras de información al equipo de investigación, siendo secundaria, las disponibles en fuentes accesible a productos científicos, entre ellos textos, libros, publicaciones periódicas como las revistas, documentos oficiales, páginas o portales de Internet, normas técnicas, material audiovisual como videos o películas, entre otros.

Por otro lado, se trata del método inductivo, donde explora particularidades del tema de estudio para construir conclusiones generales. Según Parella y Martins (2012), el método se ve reflejado en la práctica de procedimientos que se orienta las ciencias para encontrar la verdad que investiga, por ello concurre de una vía o camino para conseguir un fin, en cuanto al tipo inductivo, los procedimientos que van de lo simple a lo compuesto, es decir, de las partes al todo, caracterizándose porque incluyen una síntesis. Para Baena (2017), la investigación documental, se sustenta de la exploración de una respuesta particular que se obtiene en la revisión de documentos.

Conclusión

PNL representa una técnica engranada en un modelo estratégico, coherente y dinámico de cómo funciona la mente humana, es decir cómo interpreta la información, experiencia, así como las diversas implicaciones que esto tiene para el éxito tanto personal como organizacional. Facilitando un cambio consustancial, que puede presentarse de manera inmediata, pero también a largo plazo, las aplicaciones de la neurolingüística en el sector empresarial son realmente efectiva teniendo un impacto positivo dentro de la gerencia actual.

La neurolingüística desde un modelo estratégico en su practicidad en las organizaciones proporciona a los individuos técnicas orientadas al desarrollo de acciones destinadas a una comunicación acerta cambiando sus mapas neurolingüísticos revelando como se comunica, relaciona e interpreta la realidad de un contexto donde participa, por tanto intenta lograr en las personas una interpretación lógica, flexible, organizada y objetiva ante circunstancias hechos e ideas suscitadas en su entorno, mediante una visión prospectiva de un escenario de vida social, familiar y laboral.

Por tanto, constituye un modelo estratégico de apoyo gerencial donde se persigue eliminar las actitudes restrictivas y pensamientos negativos de los colaboradores que interrumpen la productividad organizacional, permitiendo la identificación de hechos y el cambio de creencias que limitan el potencial humano al momento de solventar conflictos en el seno empresarial.

En líneas generales, los conflictos en casos se relaciona con la comunicación entre las personas e interpretación de mensajes en la organización por tanto la PNL proporciona lineamientos estratégicos para una comunicación eficaz que no solo ayudara a mitigar la ocurrencia de conflictos, sino puede ser utilizada en el manejo y mediación de los mismos, siendo desde este campo una manera de gerenciarlos; además de ser un mecanismo mediador ante las negociaciones efectivas en el entorno organizacional.

Referencias bibliográficas

- Alder, H (2002) PNL para La Empresa. Como alcanzar La excelencia en el trabajo. España. Editorial Edaf, SA
- Alder, H y Hearther, B (2004) PNL en solo 21 Días. España. Editorial Edaf. SA.
- Baena, G. (2017) Metodología de la investigación. México. Serie integral por competencias. Grupo Editorial Pátria.
- Bandler, R. y Grinder, J. (2002). De sapos a Príncipes. Madrid Editorial Cuatro Vientos.
- Carballo Mass, E. (2017). Modelo de negocio para una tienda virtual de venta de llantas al sector público mediante la modalidad de contratación. *Conocimiento Global*, 2(1), 20-40. Recuperado a partir de <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/14>
- Contreras, A y Pelekais, C (2005) Desarrollo de un sistema conceptualizado de Franquicias en Tintorerías Ecológicas. Venezuela Ediciones Astro data, S .A
- Cudicio, C. (2003). Cómo Comprender la PNL. Introducción a la Programación Neurolingüística. España. Ediciones Granica.
- Dessler, G (2009). Organización y administración. Enfoque Situacional. Editorial Prentice-hall Hispanoamericana.
- de Avila Pertuz, E., & Díaz Franco, A. (2017). Articulación del sistema ferroviario con los puertos marítimos y fluviales colombianos como alternativa estratégica para mejorar la competitividad internacional. *Conocimiento Global*, 2(1), 69-73. Recuperado a partir de <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/18>
- Gamboa Mora, M. C., García Sandoval, Y., & Ahumada De La Rosa, V. del R. (2017). La Programación Neurolingüística. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 26-49. Recuperado a partir de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/2466>
- García, J, Duran, S, Parra, M y Márceles, V (2017) Dirección estratégica del talento humano para el fomento de valores en los cuerpos policiales venezolanos. Venezuela Revista Espacios. Vol. 38 (Nº 32) Año 2017. Pág. 16. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n32/a17v38n32p16.pdf>
- Hernández Royett, J., Franco, D., Canabal Guzmán, J., Sánchez Otero, M., & D'Andreis Zapata, A. (2017). La auditoría ambiental, una atribución de las funciones del revisor fiscal. *Aglala*, 8(1), 219-242. <https://doi.org/https://doi.org/10.22519/22157360.1033>
- Jaruffe R, A y Pomares J, M (2011) Programación neurolingüística. ¿Realidad o mito en psicología y ciencias cognitivas? Duazary, vol. 8, núm. 2, julio-diciembre, 2011, pp. 243-250. Universidad del Magdalena Santa Marta, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/5121/512156315015.pdf>
- O'Connor, J. y Seymour, J. (2001). Introducción a la programación Neuro-lingüística. España. Ediciones Urano.
- Palella, S., y Martins, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas, Venezuela: FEDUPEL. Tercera edición
- Peñaloza, M y Pirela, V (2014) La programación neurolingüística. Una habilidad práctica, ciencia y arte en la excelencia educativa. Venezuela. Encuentro Educativo Vol. 21 (1) 1Enero - Abril 2014: 126 - 134. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/encuentro/article/view/19613/19572>
- Pérez Asensio, M. (2012). Aportaciones de la PNL a la educación emocional. *Avances En Supervisión Educativa*, (16). Recuperado a partir de <https://avances.adide.org/index.php/ase/article/view/503>

- Taipe, K (2015) PNL como herramienta para la solución de conflictos en la organización de eventos. Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6107/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-288.pdf>
- Vega Tomalá, R. A., Anaguano Pérez, S. L., & Gualancañay Tomalá, N. (2017). La programación neurolingüística y su incidencia en las relaciones interpersonales de una comunidad educativa universitaria: una nueva mirada desde la actualidad. *Universidad y Sociedad*, 9(5), 119-123. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>