

**Artículo:**

**PNL**

**Y su Efecto en la Toma de Decisiones**

**I.D.I.E. Hugo Domingo García Manilla**

**Fortín, Veracruz a 02 de Octubre de 2016**

# Contenido

<b>Definición .....</b>	<b>3</b>
<b>Fundamentos de la PNL .....</b>	<b>5</b>
<b>Principios de la PNL .....</b>	<b>7</b>
<b>Beneficios del PNL .....</b>	<b>8</b>
<b>PNL y su Aplicación en el Sector Empresarial.....</b>	<b>10</b>
<b>PNL vs Coaching.....</b>	<b>11</b>
<b>Negociación Empleando PNL.....</b>	<b>11</b>
<b>Beneficios de Emplear PNL en la Empresa .....</b>	<b>12</b>
<b>PNL y su Incidencia en el Clima Organizacional.....</b>	<b>13</b>
<b>Propuesta de Tesis.....</b>	<b>14</b>
<b>Agradecimientos.....</b>	<b>14</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>15</b>

# **Programación Neurolingüística y Su Efecto en la Toma de Decisiones**

## **Definición**

La programación neurolingüística se encarga de explorar las relaciones entre nuestra forma de pensar (neuro), la forma en que nos comunicamos (lingüística), y nuestros patrones emocionales y de comportamiento (programas) (PNL, 2016).

Las siglas PNL, representan un término que engloba los tres elementos de mayor influencia en la producción de la experiencia humana. Así, el sistema neurológico regula la función del organismo; a su vez, el lenguaje determina cómo interactuamos y nos comunicamos con los demás, mientras que la programación mental de cada quien incide en las concepciones del mundo que creamos. La programación neurolingüística describe cómo la dinámica fundamental entre la mente (neuro), el lenguaje (lingüística) y la interacción de ambas determina nuestro organismo y comportamiento (programación).

La PNL, nueva epistemología y escuela de pensamiento pragmático, aborda los diversos niveles inherentes al ser humano. En tanto que proceso multidimensional, significa desarrollo de la competencia conductual y de la flexibilidad, a la vez que integra tanto habilidades de pensamiento estratégico como la comprensión de aquellos procesos mentales y cognitivos que subyacen en el comportamiento humano.

La PNL provee de herramientas y habilidades para alcanzar nuevos estados de excelencia individual, con ello se establece todo un sistema de presuposiciones y convicciones que facultan una aprehensión del ser humano, de la comunicación y de todo lo que el proceso de cambio implica.

En un plano distinto, la PNL significa también auto descubrirse, es decir, explorar y descubrir la identidad y misión propias, provee además de una estructura que permite comprender y relacionar la parte “espiritual” de la experiencia humana, la cual, más allá de nosotros como individuos, alcanza a nuestras familias, comunidades y sistemas globales.

La PNL no sólo se enfoca en desarrollar patrones de excelencia personal, sino sabiduría y visión (PNL.ORG, 2016)

## **Neuro**

Cada individuo ha establecido su propio sistema de filtración mental para procesar los millones de datos que son absorbidos a través de los sentidos. Es decir, a través de los sentidos formamos una idea del mundo que nos rodea. De esa forma, nuestro primer mapa mental del mundo está constituido por imágenes internas, sonidos, sensaciones táctiles, sensibilización interna, los sabores y los olores que se forman como resultado de este proceso de filtrado neurológico.

## **Lingüística**

La persona asigna un significado individual a la información que recibe del mundo exterior. Formamos nuestro segundo mapa mental al asignar palabras a las imágenes internas, sonidos y sensaciones, sabores y olores, formando así la conciencia cotidiana. De esta manera se explica que el mismo sabor de helado pueda parecer delicioso para una persona y horrible para otra. Este segundo mapa mental se llama el mapa lingüístico (conocido a veces como representación lingüística).

## **Programación**

Estas son las respuestas de comportamiento que se producen como resultado de los dos mapas anteriores. Es decir, si a una persona le parece delicioso el helado de fresa terminará por comérselo, pero si este sabor no es de su agrado posiblemente lo evite.

## **Fundamentos de la PNL**

### **Mapa no es Igual a Territorio**

En tanto que los seres humanos, nunca podremos aprender la realidad. Tan sólo somos capaces de conocer nuestras percepciones de la propia realidad. Así, experimentamos y reaccionamos ante el mundo que nos rodea, principalmente mediante nuestros sistemas de representación sensorial. De hecho, no es la realidad, sino nuestros mapas (interpretaciones) de la realidad los que determinan la conducta y los que le dan significado al comportamiento.

Por ende, no es la realidad en sí la que nos limita o nos faculta, sino más bien nuestro mapa de la realidad.

### **Mente y Vida son Procesos Sistémicos**

Todos los procesos que ocurren al interior de un ser humano y entre los seres humanos y su entorno son de naturaleza sistémica. Tanto nuestros cuerpos, nuestras sociedades, así como nuestras visiones del mundo y de la realidad conforman una ecología de complejos sistemas y subsistemas que se hallan en continua interacción y que se influyen entre sí. Nunca es posible aislar totalmente una parte del todo. Tales sistemas responden a ciertos principios de 'auto-organización' y de manera natural tienden hacia los estados óptimos de equilibrio u homeóstasis.

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

Las personas que se muestran más capaces de lograrlo son aquellas que poseen un mapa del mundo que les permite percibir el número más grande de opciones y perspectivas.

La PNL es un medio para enriquecer las opciones que se tienen y para ponerlas al alcance de uno dentro del entorno de cada quien.

La excelencia y superación personal se obtienen al poseer varias opciones. La sabiduría, al través de múltiples perspectivas (PNL.ORG, 2016).

## Principios de la PNL

Los principios de la PNL no son verdades absolutas, es decir, que se trabaja sobre la hipótesis de que son verdad, pero con la práctica una persona podrá ver muchas situaciones en las que hay excepciones.

Estos principios de la PNL han existido desde su creación, y son una guía sobre la mejor manera de utilizar la programación neurolingüística. Estas son más pragmáticas (aplicables a la práctica) en lugar de idealistas (teóricas), y proporcionan excelentes pautas sobre la mejor manera de utilizar la PNL con otras personas (Stahl, 2000).

- La PNL es un modelo en lugar de una teoría, es decir, se estudia la experiencia de cada persona y no de forma genérica.
- La PNL es un generador en lugar de un modelo de reparación – se hace hincapié en la búsqueda de soluciones en lugar de analizar las causas – y en PNL siempre se brindan opciones en lugar de quitarlas.
- Mente y cuerpo son parte de un solo sistema.
- Todo comportamiento humano tiene una estructura.
- La conducta externa es el resultado de cómo una persona utiliza sus sistemas de representación interna.
- Si un ser humano puede sobresalir en una actividad, potencialmente cualquier otra persona puede hacer lo mismo.
- La capacidad de la mente consciente es muy limitada – sólo puede procesar un máximo de 5-9 piezas de información.

## **Beneficios del PNL**

La persona / grupo que aplique correctamente los principios del PNL correctamente logrará (Stahl, 2000):

- Mejorar la flexibilidad del comportamiento y actitud de la persona. (En cualquier interacción humana, la persona con la mayor flexibilidad de comportamiento tiene más influencia en el resultado).
- Actuar como si existiera una solución para cada problema.
- Reconocer la identidad o auto-imagen de la otra persona – distinguiendo entre su comportamiento y su identidad o auto-imagen.
- Actuar como si todo comportamiento fuera un medio para cumplir una intención positiva, en algún nivel, en la vida de una persona.
- Cambiar el concepto de “error” por “retroalimentación”. Una persona siempre tiene éxito en lograr un resultado, sólo que a veces no es el deseado. Entonces, hay que cambiar lo que se está haciendo por una conducta que brinde los resultados que se desean.

Una persona que comprende los principios y beneficios del PNL deberá y estará en condiciones de (Stahl, 2000):

- Asumir la responsabilidad de cómo responden las demás personas, es decir, las respuestas de la otra gente son resultado de la comunicación que uno ejerce sobre ellos.
- Reconocer que las personas tienen todos los recursos mentales y emocionales que necesitan, incluso si actualmente no los reconocen o están utilizando.
- Descubrir las percepciones de la otra persona antes de empezar a influir en ellas. Entiende que cada persona es única en el mundo y que tiene su propio modelo, y que no existe tal cosa como un método genérico que se aplica todo el mundo.
- Reconocer que en cualquier situación una persona está haciendo la mejor elección con los recursos que actualmente perciben como disponibles.
- Reconocer que la “verdad” de cada persona es real para ellos, incluso si es diferente de la “verdad” del practicante de PNL – ya que la visión interna de la realidad en cualquier persona es sólo eso, una “versión” de la realidad.
- Reconocer que las personas interactúan con sus versiones internas de la realidad más que con sus entradas sensoriales puras, es decir, una persona usualmente no recuerda exactamente lo que vio o escuchó sino que crea una representación propia de los hechos.

## **PNL y su Aplicación en el Sector Empresarial**

Las empresas en el último tiempo "se han dado cuenta que los conflictos personales influyen en la vida laboral y viceversa", indica José Luis García, director de Comercialización del Instituto Venezolano de Programación Neurolingüística.

Es por eso que muchas empresas se han interesado en la PNL. "Se necesita que las personas que trabajan en la empresa estén bien a nivel integral, especialmente aquellas que tienen el poder de tomar decisiones", dice García.

La PNL ofrece herramientas y técnicas sencillas para trabajar las relaciones interpersonales con los clientes y compañeros de trabajo, tanto en la parte horizontal como vertical de la organización. Además, permite negociar en forma eficiente con clientes y proveedores, generando un clima de confianza.

Gracias a esa capacidad comunicativa y de relaciones interpersonales, se pueden solucionar numerosos problemas y a la vez hacer la empresa más competitiva. "Porque en la PNL importa más el cómo se dice que el qué se dice. Entonces, sabiendo escuchar, hablar y sentir, se hace mucho más llevadero el conflicto".

Otro punto que se mejora es la situación emocional de los trabajadores, pues se logra una mejor empatía con quienes rodean a la persona, mejora la comunicación en la supervisión y evaluación de personal, o al reclutar o seleccionar personal en recursos humanos.

También se pueden mejorar, por ejemplo, las estrategias de marketing. Se potencia la capacidad de compenetrarse con el grupo objetivo o dirigirse en sus términos, usando todo el espectro de los sistemas de representación sensorial y llegando a ambos hemisferios cerebrales a través del lenguaje lógico y el uso de analogías y asociaciones de poder (con la música o las imágenes) (García, 2016).

## **PNL vs Coaching**

La principal diferencia que la PNL tiene con el coaching, es que la primera tiene en cuenta el pasado con sus programas mentales, emocionales y conductuales y, en ocasiones, el proceso incluye desprogramar asuntos del pasado para reprogramar estados deseados.

El coaching, en cambio, va de presente hacia el futuro, y su objetivo es potenciar los talentos de las personas para que logren sus metas.

“En este punto, ambos son complementarios, ya que la PNL busca hacer un énfasis explícito sobre los recursos y habilidades de las personas para que puedan construir su proyecto vital de forma 'ecológica', es decir, respetando el medio ambiente personal, familiar, laboral y social”, asegura (García, 2016).

## **Negociación Empleando PNL**

La negociación con PNL es más efectiva manejando modelos de comunicación y persuasión más avanzados. Antes sosteníamos que la comunicación no verbal, o LNV, tiene un 93% de impacto en el resultados esperado y que este escapa a nuestro control consciente.

Pues bien, con entrenamiento apoyado en PNL es posible desarrollar patrones de excelencia en la comunicación, como base de un proceso de negociación técnico y profesional. Finalmente la negociación y sus técnicas de persuasión, son en esencia procesos comunicativos. Mejorando estos últimos, se eleva la efectividad de los primeros (Sarmiento, 2008).

## **Beneficios de Emplear PNL en la Empresa**

Un entrenamiento en programación neurolingüística enfocado en el ámbito laboral permite alcanzar los siguientes objetivos:

- Acelerar la capacidad de aprendizaje y gestionar el cambio, iniciándolo, manteniéndolo y dirigiendo los intereses personales y laborales.
- Fijar objetivos claros y precisos que incentiven e incrementen la posibilidad de conseguirlos.
- Generar relaciones de confianza para la búsqueda y posterior mantenimiento de trabajo.
- Formular preguntas adecuadas y enriquecer el lenguaje para clarificar la información y aumentar el nivel de entendimiento con los demás.
- Ser más flexibles para ampliar la capacidad de elección y resolución de las situaciones laborales que se presentan de forma cotidiana.
- Abordar el estrés y las críticas de manera constructiva, a través de diferentes herramientas.
- Modelar la excelencia y desarrollar estrategias exitosas comprobadas.
- Elevar el nivel de conciencia de uno mismo y de los demás, con el objetivo de potenciar la comunicación.
- Optimizar la capacidad de dirigir a otros.
- Identificar qué áreas, en lo personal y en lo organizativo, no funciona bien y encontrar soluciones adecuadas con claridad.
- Desarrollar dotes comunicativas y de negociación.

## **PNL y su Incidencia en el Clima Organizacional**

La PNL ofrece herramientas y técnicas sencillas para trabajar las relaciones interpersonales con los clientes y compañeros de trabajo, tanto en la parte horizontal como vertical de la organización.

Además, permite negociar en forma eficiente con clientes y proveedores, generando un clima de confianza.

Otro rasgo que se mejora, es la situación emocional de los trabajadores, pues se logra una mejor empatía con quienes rodean a la persona, mejora la comunicación en la supervisión y evaluación de personal, o al reclutar o seleccionar personal en recursos humanos.

Gracias a esa capacidad comunicativa y de relaciones interpersonales, se pueden solucionar numerosos problemas y a la vez hacer la empresa más competitiva.

## **Propuesta de Tesis**

Aplicación del PNL en la empresa para mejorar el clima organizacional, liderazgo de la rama gerencial o incremento del rendimiento de los vendedores.

## **Agradecimientos**

Agradezco al Instituto Tecnológico de Orizaba por brindar las herramientas y capital humano para desarrollarme profesionalmente y al M.A.E. Fernando Aguirre y Hernández profesor de la asignatura de Fundamentos de Ingeniería Administrativa por promover entre sus alumnos el aprendizaje a través de la práctica, incentivando de esta manera la proactividad y el genuino aprendizaje.

## Bibliografía

- García, J. L. (29 de Enero de 2016). PNL en la Empresa. (M. Osorio, Entrevistador)
- PNL. (02 de 10 de 2016). *PNL*. Obtenido de PNL:  
<http://programacionneurolinguisticahoy.com/>
- PNL.ORG. (02 de Octubre de 2016). *PNL.ORG.MX*. Obtenido de PNL.ORG.MX:  
<http://www.pnl.org.mx/>
- Sarmiento, J. (28 de Julio de 2008). *Habilidades Gerenciales Axon*. Obtenido de Habilidades Gerenciales Axon:  
<https://habilidadesgerencialesaxon.wordpress.com/tag/pnl-aplicada-a-la-empresa/>
- Stahl, T. (2000). *Introducción a la PNL, ¿Para qué sirve?, ¿Cómo funciona?* España: Paidós.