



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“PROPUESTA BASADA EN EL ENFOQUE DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE TRUJILLO”.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autora:

Jessica Charo Rodriguez Reyes

Asesora:

Dra. Tania Guadalupe Valdivia Morales

Trujillo - Perú

2022

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	38
CAPÍTULO III. RESULTADOS	46
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	57
REFERENCIAS	63
ANEXO: ..	70

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Esquema de diseño de propuesta basada en el enfoque de la programación neurolingüística para mejorar la comunicación organizacional en una empresa comercial de Trujillo</i>	54
<i>Tabla 2: Describir el nivel general de comunicación organizacional en una empresa comercial de Trujillo</i>	59
<i>Tabla 3: Describir el nivel de las dimensiones de la comunicación organizacional en una empresa comercial de Trujillo</i>	60
<i>Tabla 4: Aspectos teóricos del enfoque de la programación neurolingüística para proponer un diseño de prevención en la comunicación organizacional</i>	62
<i>Tabla 5: Establecer la validez de contenido a través de criterio de expertos de una propuesta basada en el enfoque de la programación neurolingüística para mejorar la comunicación organizacional en una empresa comercial de Trujillo</i>	65

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, diseñar una propuesta basada en el enfoque de la programación neurolingüística para mejorar la comunicación organizacional en una empresa comercial de Trujillo. El tipo de investigación fue no experimental y se empleó el diseño propositivo que analiza y explica la realidad de forma descriptiva concluyendo con una propuesta de solución, sustentada en un modelo teórico. Para la recolección de la información teórica, se empleó la revisión documental sistematizada, de fuentes bibliográficas científicas; según la naturaleza es cualitativa porque analiza y explica una realidad de forma descriptiva (Aguado, 2014). Se trabajó con una muestra no probabilística por conveniencia conformada por 80 colaboradores de ambos sexos. Se utilizó el instrumento de medición Cuestionario de comunicación organizacional construido y validado por especialistas de la realidad peruana. Los resultados evidenciaron que los trabajadores de la empresa comercial presentaron un nivel promedio de comunicación, no existe comunicación frecuente ni tampoco comunicación nula de parte del jefe a colaborador, ni colaborador a jefe, así mismo ni colaborador a colaborador. Para este fin, se diseñó una propuesta para fortalecer la comunicación organizacional en los colaboradores de una empresa comercial de Trujillo.

Palabras clave: Comunicación organizacional, Enfoque de la programación neurolingüística, Empresa

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

Álvarez, E. (15 de junio de 2015). Rumor y clima organizacional. (Material de un blog).

Recuperado de: <http://www.amautainternational.com/BIBVIRT/RumorClimaOrg.pdf>.

Aljure, A. (2016). El plan estratégico de comunicación. Bogotá: UOC. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=K5HLDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Acosta C., M., & Barraza M., A. (2015). Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior. Obtenido de Redalyc:

<https://www.redalyc.org/pdf/1794/179420818003.pdf>

Alarcón, R. y Dennise, K. (2015). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014. Perú: Chevrolet-Zvauto. Recuperado

de: <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/667>

Álvarez, G. (2008). Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo?, Cuadernos de Estudios Empresariales, 18, 73-88. Recuperado de:

<file:///C:/Users/ROSSY/Downloads/10153-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10234-1-10-20110601.PDF>

Andrade, H. (2010). “Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica”.

Madrid, España: Gesbiblo S.L. Recuperado de:

https://javeriana.edu.co/unesco/buenvivir/contenido/ponencias/tema3/ponencia_10.html

Ansede Espiñeira P. (2010) en su estudio “La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento”. Escuela Universitaria de Relaciones Laborales de A Coruña.

Obtenido de: <https://aprenderly.com/doc/1665846/importancia-que-tienen-los-canales-de-comunicaci%C3%B3n-intern>.

Araujo Osorio, A. (2015). Satisfacción Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaraz – 2014. (Tesis de maestría de la UCV).

Arciniega, L. (2002). Compromiso organizacional en México: ¿Qué es lo que hace que la gente se ponga la camiseta? Consultado el 13 de julio de 2005 en el world wide web:

<http://direccionestrategica.itam.mx/Administrador/Uploader/material/Articulo/LuisArciniegaCOMPROMISOORGANIZACIONAL.pdf>

Armas Sandoval J. (2014). Comunicación Interna y Clima Laboral, estudio realizado en Call Center de la ciudad de Quetzaltenango. (Tesis de Licenciatura) [en línea]. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado el 20 de mayo 2016, de <http://docplayer.es/1669606-Comunicacion-interna-y-clima-laboral-estudio>

Atalaya, M. (1999) Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología.

Recuperado de:

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

Balarezo, Byron. (2015). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel drive. [En línea] Universidad Técnica de Ambato - Facultad de Ciencias Administrativas, 1 de 2014. [Citado el: 20 de 2 de 2015.]

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>.

Capriotti, Paul. 1999. Comunicación Corporativa: Una estrategia de éxito a corto plazo.

Universidad Rovira Virgili Tarragona de España. [En línea] Universidad Rovira Virgili

Tarragona de España, 1999. [Citado el: 22 de 2 de 2015.]

http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Corporativa_1.pdf.

Cedaro K. (2007) Importancia de los distintos Canales de Comunicación Interna para la Gestión de las Universidades Públicas en Argentina. (Tesis de grado de Magister) [en línea].

Universidad Tecnológica Nacional. Argentina. Recuperado de:

http://www.edutecne.utn.edu.ar/tesis/calidad_comunicacion_universidades.pdf

Centro de psicología integral, (2019). PNL Integrativa y Psicologica Humanista en el CPI –

Txema Ibrain. Obtenido de: [https://psicologiacpi.com/pnl-integrativa-y-psicologia-](https://psicologiacpi.com/pnl-integrativa-y-psicologia-humanista-en-el-cpi-txema-ibrain/)

[humanista-en-el-cpi-txema-ibrain/](https://psicologiacpi.com/pnl-integrativa-y-psicologia-humanista-en-el-cpi-txema-ibrain/)

Colección de Datos. 2012. Dimensiones de la comunicación en la empresa. [En línea] 22 de 6 de

2012. [Citado el: 20 de 2 de 2015.]

<http://colecciondedatos.blogspot.com/2012/06/dimensiones-de-lacomunicacion-en-la.html>.

Contreras, (2015). Una propuesta para mejorar la implementación de la PNL en una Zona escolar.

Recuperado de:

<https://www.uv.mx/epl/files/2015/02/ProtocoloKarinaContrerasultimaversion.pdf>

Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. (3era edic). México: Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2018). Gestión del talento humano. (4ta edición) México: MCGRAW-HILL.
- Dalton, M. (2016). Relaciones Humanas. Chile: International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Delgado Sánchez L. (2013). Factores a desarrollar en la Comunicación Interna entre los coordinadores de proyectos y los operadores del área taller de la empresa Tainme S.A. [en línea]. Ecuador: Guayaquil. Recuperado el 15 de mayo 2016, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6014/1/TESIS%20LESLYE%20SABRINA%20DELGADO%20SANCHEZ.pdf>
- Diaz, S. (2013) lo humano en la teoría de las organizaciones. Visión Gerencial. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545895008.pdf>
- Escuela de Gerencia. (2014). Comunicación Corporativa. [En línea] Escuela de Gerencia de la Universidad Interamericana de Puerto Rico, 2014. [Citado el: 20 de 2 de 2015.].
- Folgado, R. (2014) Diseño y estimulación para mejorar el rendimiento laboral. El Mundo. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/economia/2014/06/10/5391ebc5ca474196668b458e.html>
- Flores, A. (2016). Comunicación desde la PNL. Málaga, España: Interconsulting Bureau
- Guillen, C. & Guil, R. (2019). Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales. España: McGraw-Hill/ Interamericana de Editores, S.A.V. Obtenido de <https://docplayer.es/123980952-Psicologia-del-trabajo-para-relaciones-laborales-pdf-descargar-leer-descargar-leer-english-version-download-read-descripcion.html>
- Guizar, R. (2013). Desarrollo Organizacional. Obtenido de: https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/4_DO-Gu%20ADzar-Rafael.pdf

Instituto Universitario de Tecnología READIC. 2014. Dimensiones de la Comunicación Corporativa. [En línea] UNIR, 13 de 5 de 2014. [Citado el: 20 de 2 de 2015.]

<http://comunicacioncorporativaunir.blogspot.com/2014/05/dimensiones-decomunicacion-corporativa.html>

Loli Pineda Alejandro E. (2006), Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas, en Revista de Investigación en Psicología, Vol. 9, No. 1, pp.37-67.

Mack, (2017). Efectividad de la programación neurolingüística alternativa para la comunicación social eficaz. (Tesis Doctoral) Universidad de San Carlos. Guatemala

Manene, L. (2013) Eficacia, eficiencia y efectividad en el desempeño del trabajo. Actualidad Empresa. Recuperado de: <http://actualidadempresa.com/eficaciaeficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>

Nomberto, Pérez, (2018) “Propuesta de un plan de comunicación, para mejorar la comunicación interna de la gerencia de desarrollo económico local de la municipalidad provincial de Trujillo”. Recuperado de:
<file:///C:/Users/lenovo/Downloads/Nomberto%20VeraPerez%20Calderon.pdf>

Nosnik Ostrowiak, A. (1995) Linealidad, Dinamismo y Productividad: Tres Concepciones de la Comunicación Humana y social, trabajo presentado en la Universidad del Tepeyac. [en línea]. Recuperado el 28 de mayo 2016, de
<http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n1/nosnik1.html>

Pérez, Rodríguez, Vargas. “Pionero de los modelos mediacionales de intervención”. Psicología conductual (2008): Recuperado de:

<https://www.bwhavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2020/04/12>

Pozo Lite, M. (1997). Cultura Empresarial y comunicación interna. Su influencia en la gestión estratégica. Fragua: Madrid. Recuperado de:

https://www.abebooks.com/servlet/BookDetailsPL?bi=30720813583&searchurl=isbn%3D8470740954%26sortby%3D17&cm_sp=snippet-_srp1_-_title1.

Quevedo, A. (2017). Estudio de clima organizacional basado en el modelo funcionamiento de organizaciones: Octógono. UDEP. Piura – Perú. Recuperado de:

<https://scholar.google.com/citations?user=7tj0Q6oAAAAJ&hl=en>

Rebeil, M. (2018). “El poder de la comunicación en las organizaciones”. México, AMCO.

Recuperado de: <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/1134-3970-1-PB.pdf>.

Sánchez, Pintado (2019) Nuevas Tendencias en Comunicación. España: Editorial ESIC.

Recuperado de:

<https://books.google.com.ec/books?id=25MwBQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>.

Sanín, J. y Salanova, M. (2014) Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. Colombia.

Universitas Psychologica, pg 23. Recuperado de:

<file:///C:/Users/lenovo/Downloads/adminpujojs,+8.-+San%C3%ADn+&+Salanova.pdf>.

Scheincohn, D. (2018). Comunicación estratégica: management y fundamentos de la Imagen corporativa. Bogotá. Addison Werley iberoamericana. Recuperado de:

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/43162/5/ReMedCom_05_02_04.pdf.

Silva, (2020) “Propuesta de estrategias de programación neurolingüística para optimizar los procesos de comunicación interna en la dirección académica de una universidad privada de la ciudad de Cajamarca”. Recuperado de:

<file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Silva%20Santilla%20Umner%20Llonce.pdf>

Tha education Club. (2017). ¿Qué es la PNL o la programación neurolingüística? Obtenido de:

<https://www.divulgaciondinamica.es/la-pnl-programacion-neurolinguistica/>

Redaccion E3, (2021). ¿Qué aplicaciones tiene el PNL en la empresa?. Obtenido de:

<https://economia3.com/que-aplicaciones-tiene-el-pnl-en-la-empresa/>

Robbins y judge, T. (2017) (2011). Comportamiento Organizacional. (17ma edic). L. Pineda (Trad.) México: Pearson. Prentice Hall Latinoamérica.

Similitudes de la PNL y la psicología humanista, (2010). Obtenido de:

<https://psicologiahumanista-paloma.blogspot.com/2010/04/similitudes-de-la-pnl-y-la-psicologia.html>