



Universidad
Alonso de Ojeda

UNIOJEDA



Revista

ETHOS

Venezolana

Vol. 8 No. 2, Julio - Diciembre 2016

ISSN: 1856-9862
Depósito legal: pp 200902ZU3258

Sistemas de representación de la programación neurolingüística en los líderes de empresas mixtas del sector petrolero

Armando J. Bozo-Luzardo*

Nerio L. Villasmil-Pirela**

Carlos G. Martínez-Uzcátegui***

Resumen

El propósito de esta investigación fue identificar los sistemas de representación predominantes de la programación neurolingüística (PNL) en los líderes de las empresas mixtas del sector petrolero del estado Zulia. La investigación fue del tipo descriptiva y de campo con un diseño no experimental de carácter

* Ingeniero Industrial (URBE), Magister Scientiarum en Gerencia de Proyectos Industriales (URBE), armandojbozol@gmail.com

** Ingeniero Industrial (LUZ), Especialista en Gerencia Empresarial (LUZ), Especialista en Psicolingüística (IVEPSI), Magister en Gerencia de Empresas (LUZ), Experto en Dirección y Gestión Pública Local (UIM - Universidad Carlos III de Madrid), Doctor en Ciencias. Mención Gerencia (URBE), Post Doctorado en Gerencia en las Organizaciones (URBE) y Diplomado en Metodología de la Investigación (LUZ). Docente de Pregrado y Postgrado (URBE). PEII Nivel A-1. nerioluis@hotmail.com

*** Ingeniero Industrial (UNIOJEDA), Especialista en Gerencia de las Organizaciones (URBE), Especialista en Psicolingüística (IVEPSI) Magister Scientiarum en Gerencia de Proyectos Industriales (URBE) y Diplomado en Metodología de la Investigación (LUZ). Docente de Pregrado y Extensión, en Instituciones como URBE y el IUP Santiago Mariño. Asesor de trabajos de Investigación. PEII Nivel A-1. ing.cgmu@gmail.com

ter transeccional. La población estuvo constituida por veinticinco (25) líderes, para la recolección de la información se empleó un cuestionario, se midió su confiabilidad a través de indicador de *Alfa de Cronbach* arrojando un valor de 0,972 ubicándose en una categoría de muy alta confiabilidad. Los resultados arrojaron que en los líderes sujeto de estudio, existe una alta presencia de los sistemas de representación visual y auditivo.

Palabras clave: sistemas de representación, programación neurolingüística, líder, gerencia de proyectos.

Representation Systems of the Neurolinguistic Programming in the Leaders of Mixed Companies of the Oil Sector

Abstract

The purpose of this research was to identify the predominant representation systems of the neurolinguistic programming (NLP) in the leaders of mixed companies of the oil sector of Zulia state. The research was descriptive and field type with a non- experimental design and transeccional character. The population was constituted by twenty-five (25) leaders; for a questionnaire was used the collection of information, its reliability was measured by Cronbach's alpha indicator, exposing a value of 0.972 which is located in a category of very high reliability. The results showed that there is a high incidence of the visual and auditory systems of representation in the leaders under study.

Key words: systems of representation, neurolinguistic programming, leader, project management.

Introducción

Diversos han sido los investigadores que han abordado el comportamiento del negocio del petróleo en el mundo, sin embargo, es importante citar el trabajo realizado por Gordillo (2005), quien concibe la historia del petróleo en el mundo como vasta, cuya constante ha sido la presencia de altibajos dramáticos, pasando del auge y bonanza a crisis difíciles que, después se superan repuntando con fuerza. Esto se debe a la propia naturaleza del negocio petrolero, expuesta a condiciones fluctuantes y políticas económicas de los países productores de la industria.

Ciertamente, se sabe que los países productores de petróleo latinoamericanos, así como el Estado venezolano son accionistas únicos de grandes corporaciones petroleras, para el caso de Venezuela, Petróleos de Venezuela S. A. (PDVSA), es considerada en tiempos recientes y según determinados indicadores de mercado, financiero, producción, entre otros, como una de las grandes corporaciones petroleras mundiales, no obstante, la presencia de las empresas mixtas se hace notoria con las nuevas alianzas estratégicas de inversión privada en la nación. En opinión de Gordillo (2005:403), “el nombre de sociedades de economía mixta puede aplicarse principalmente a aquellas empresas bajo un régimen especial en coparticipación accionaria de capitales del Estado y privados. En estas, la participación estatal es estatutaria y permanente”.

Según la investigación realizada por Gordillo (2005), las empresas mixtas desarrollan inversiones a través de proyectos y por ello es importante esta gestión, la cual ha pasado por cambios en las dos últimas décadas. Por un tiempo, los proyectos eran administrados de forma ad hoc, es decir, para estos era designado un gerente con experiencia técnica previa en determinado asunto, no obstante, los índices de fallas llevaron a cambios progresivos en la forma de dirigirlos. Por ende, surge una nueva gestión que aplica métodos, técnicas y mejores prácticas en diferentes complejidades, con un enfoque gerencial y no sólo técnico por parte de la figura del líder.

Siguiendo el aporte de Gordillo (2005), la realidad enfrentada por Venezuela en la gestión de proyectos para los años 70, 80 y 90, estuvo signada por la utilización de compañías contratistas que no poseían experiencia ni trayectoria comprobable dentro de la industria petrolera, estas empresas contaban con personal poco preparado o capacitado para las tareas a asumir, por lo tanto todo el trabajo era efectuado bajo el sello de la improvisación; del mal manejo de los recursos asignados y utilización de materiales de baja calidad, lo que eventualmente derivaba en derroche de dinero y gastos innecesarios por parte del patrono.

Todo lo anterior, dio pie para desarrollar un manejo de la gestión de proyectos enfatizada en un quehacer eficiente y responsable con la aplicación que tienen las mejores prácticas diseñadas por el Project Management Institute (PMI). En tal sentido, para Lock (2004:15) “la gestión de proyectos es una rama especializada en el campo de la gestión, cuya evolución ha servido para coordinar y controlar algunas de las complejas actividades de la industria moderna”.

Por su parte, los proyectos son ejecutados por unidades o equipos eficientes, donde la comunicación juega un rol fundamental, pues se supone una parte importante del día tras día de las personas, sin embargo, el equipo no escapa de involucrarse en distintas temáticas con visiones diferentes y controversiales, generando en ocasiones posibles discrepancias durante el inicio, desarrollo y cierre de los proyectos. La manera en cómo nos comunicamos ha cambiado con el pasar de los años, y el interés por comprender al hombre ha permitido el surgimiento de la llamada programación neurolingüística, la cual se ocupa de generar cambios positivos en las personas.

Según Sambrano (2005), a la programación neurolingüística (PNL) se le denomina *programación*, porque trata de un conjunto sistemático de operaciones que persiguen un objetivo; *neuro* porque estudia los procesos ocurridos en el sistema nervioso, y *lingüística* porque para ello usamos el lenguaje, expresado en forma verbal, corporal, entre otros, para organizar la conducta y el pensamiento, por tanto, así lograr una comunicación eficiente con los demás y consigo mismo.

En este sentido, la PNL es una herramienta de trabajo para todas las que trabajan con o para las personas, cuyo propósito está centrado en la aplicación de una serie de técnicas destinadas a analizar, codificar y modificar parámetros de conductas, por medio del lenguaje; éste puede ser tanto verbal, como gestual y corporal. De acuerdo con los razonamientos previos, resulta sumamente importante destacar que el mundo del petróleo ha cambiado. Los procesos de globalización han generado una revolución en las comunicaciones y la forma de expresarnos, provocando un altísimo desarrollo en los proyectos, dándole prioridad a los conceptos de eficiencia, calidad del talento humano y el rol fundamental de los líderes de proyectos.

De acuerdo con García (2003), las empresas venezolanas en los últimos tiempos han determinado que los conflictos personales influyen en la vida laboral y viceversa, generando muchas veces dificultades en las relaciones interpersonales, en consecuencia producen atraso en las negociaciones y en el logro de los objetivos organizacionales, así como pérdidas económicas si no se cuenta con líderes emocionalmente asertivos; por tanto, se necesitan personas con buen estado integral en las empresas, especialmente en los que tienen el poder de tomar decisiones. En este sentido, el uso de la herramienta PNL permite mejorar relaciones interpersonales con los clientes, compañeros de trabajo e incrementar la negociación exitosa con los proveedores al generar un excelente clima de confianza.

De lo anterior, expuesto por García (2003), se observa claramente el propósito de que los líderes de proyectos de las empresas mixtas del sector petrolero del estado Zulia, conozcan su sistema de representación, percepción y la forma de concebir el mundo propio y el de otros.

En este sentido, mantienen contacto permanente con los involucrados en los procesos medulares, pero, en algunos casos, existen malos entendidos debido a las distintas formas de expresar las ideas, opiniones o directrices dadas de forma ambigua; descontrol en la utilización de los recursos asignados, tareas manejadas de manera errónea, fallas de comunicación; conflictos por amenazas al estatus, ambigüedad de roles, cambio organizacional, percepciones contrastantes, recursos limitados e incluso discusiones por puntos de vista diferentes entre el personal; inconvenientes que son percibidos por todos los miembros del equipo de trabajo; por ello surge la necesidad de identificar los sistemas de representación predominantes en los líderes de las empresas mixtas del sector petrolero del estado Zulia y de esta manera conocer mejor sus capacidades innatas y poder aprovechar sus potencialidades.

Es por esto, que la implementación de la PNL en los líderes permitió analizar por medio de sus sentidos, la organización y filtración de lo que se percibe del medio ambiente; apoyado a la apreciación creada por la otra parte, es decir; colaboradores, involucrados e interesados, ya sea a través de los medios verbales o no verbales, logrando la integridad en la percepción de las situaciones generadas. Todo esto llevó a plantear la necesidad de formular lineamientos basados en los sistemas de representación predominantes de la programación neurolingüística para optimizar la gestión de proyectos en los líderes de las empresas mixtas del sector petrolero del estado Zulia.

Programación neurolingüística

La programación neurolingüística (PNL) es definida por Torres (2002) como la ciencia que estudia la combinación de la bioquímica neuronal con la estructura superficial y profunda del lenguaje. La mente humana elabora pensamientos, los cuales por una parte, producen emociones; estas generan sentimientos que activan los campos neuronales de las glándulas, haciendo segregar diferentes sustancias; por otra parte conducen al sujeto a asumir actitudes, de acuerdo con las circunstancias, pueden consolidarse en conductas. Cuando éstas se instalan se manifiestan siempre a través del lenguaje gestual, corporal, escrito, oral, onírico o

simbólico, mediante una permanente dinámica que va desde la conciencia hasta el inconsciente y viceversa.

En el mismo orden de ideas, los autores Bandler y Grinder (2013) definen la Programación Neurolingüística como el estudio de la experiencia humana subjetiva, de cómo el individuo organiza, revisa o filtra lo percibido del mundo exterior mediante todos sus sentidos y lo transmite a través del lenguaje o al comunicarse. Por tanto, PNL es el arte así como la ciencia basada en el estudio de los procesos neurolingüísticos los cuales ocurren en el hombre para mejorar la comunicación verbal y corporal, pues de acuerdo al postulado de Bandler y Grinder (2013), permite desarrollar mediante técnicas una comunicación exitosa tanto en la vida personal como dentro de las empresas que las constituyen.

Sistemas de representación sensorial

Para Sambrano (2005), los sistemas de representación sensorial constituyen la primera herramienta de trabajo en el modelo de la programación neurolingüística. Para la autora, existen tres formas de percibir el mundo, tales como: visual, auditivo y kinestésico.

Los sistemas de representación sensoriales se revelan en el comportamiento de cada individuo. Asimismo, para Mohl (2006) cada persona percibe el mundo en el que vive de una manera individual y realiza la asimilación de lo percibido siguiendo un sistema personal, expresando sus experiencias de un modo característico. Esto puede llevar a que dos personas, aun hablando de lo mismo no lleguen a entenderse.

En tal sentido, en concordancia con lo postulado por Sambrano (2005) una vez determinado el sistema de representación predominante en el líder de proyectos, el mismo, facilitará la comunicación con su interlocutor, esto le ofrece, la manera de cómo sus colaboradores, interesados, clientes, proveedores perciben la información, el proyectista, haciendo uso de las técnicas que brinda la PNL ocasionará cambios satisfactorios en la comunicación dentro de estos equipos.

A continuación se presentan los tres sistemas de representación predominantes de la PNL:

Visual: según Sambrano (2005), los individuos con un sistema de representación visual predominante tienen más facilidad para absorber con rapidez grandes cantidades de información. El sistema de representación

visual, afirma la autora citada, facilita una mayor capacidad de abstracción y planificación. Del mismo modo, infiere que las personas visuales cuentan con características, tales como: consideran el mundo en imágenes, intentan plasmar imágenes en palabras, utilizan metáforas visuales, entre otras.

Asimismo, Alder y Heather (2005), opinan que las personas con pensamientos y expresiones visuales procesan sus pensamientos rápidamente cuando mantienen una conversación, además, parecen organizados, ordenados y aseados.

En consecuencia, Alder y Heather (2005), opinan que, para las personas visuales será difícil seguir instrucciones verbales, debido a que captan el mundo con la visión rápida de las cosas, en el caso de los líderes de proyectos deberán emplear los sistemas de acuerdo con las técnicas de la PNL para comunicar sus ideas de manera eficiente hacia sus colaboradores.

Auditivo: al comunicarse una persona debe tener en cuenta la finalidad de lograr resultados óptimos con su interlocutor, mejor aún si pone en práctica la agudeza sensorial en quienes intervienen en un diálogo, para lograr las herramientas necesarias que permitan conseguir sus objetivos exitosamente. Según los autores Alder y Heather (2005) indican que: "Las personas auditivas, tienden a distraerle los ruidos fácilmente y característicamente se hablan a sí mismos en silencio, moviendo los labios en algunos casos". Además, manejan predicados tales como: "te estoy escuchando" o eso me "suenan bien" que sin duda indican un pensamiento auditivo.

De allí que se les haga necesario a los líderes de proyectos con estas características la necesidad de escuchar su voz o la de sus colaboradores al momento exacto de dar opiniones, lineamientos así como ciertas instrucciones para la óptima ejecución de las actividades diarias planificadas o no, entre otros.

Kinestésico: según Alder y Heather (2005), tienden a usar palabras relacionadas con las sensaciones o con el tacto, tales como "estamos poniendo manos a la obra" o "las cosas marchan con suavidad". Estas personas suelen mirar hacia abajo y hacia la derecha al momento de recordar algo. En el mismo orden, O'Connor y Seymour (2000), manifiestan que los kinestésicos perciben la información a través de sensaciones táctiles, sus recuerdos se basan en la recreación de emociones impulsadas por un estímulo táctil, estos individuos aprenden haciendo, además, se expresan a través del movimiento.

Contrastando la opinión de los autores, las personas con características de predominancia kinestésica reciben la información mediante sensaciones, esto los hace individuos más expresivos, pues, relacionan el mundo con vivencias y placeres. La manera de transmitir ideas es permitiendo enlazar sus pensamientos para cumplir con el objetivo del mensaje para el interlocutor; además, son relajadas, distendidas, la moda les interesa poco, lo primordial para ellos es estar cómodos, hablan sin prisa, modulan sus gestos para persuadir en el interlocutor.

Metodología de estudio

Para abordar la investigación se consideraron las distintas opciones de desarrollo, entre ellas, las referidas al contexto de estudio y su aplicación, a tales efectos, se estableció que el tipo de investigación es descriptiva, por cuanto pretende identificar los sistemas de representación en individuos de la gestión de proyectos, de los líderes de las empresas mixtas del sector petrolero del estado Zulia como objeto de investigación, por lo cual según Hernández et al (2010), los estudios descriptivos permiten realizar inferencias acerca de propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno sometido a un análisis.

Por otra parte, esta investigación se ajusta a la modalidad de campo, debido a que se recoge la información directamente donde se origina la problemática, asimismo, la investigación se orienta por el diseño no experimental de naturaleza transversal o transeccional porque se mide única vez la variable. En lo referido a la población estuvo representada por veinticinco (25) líderes de proyectos en las empresas mixtas del sector petrolero del estado Zulia, a quienes acto seguido resultó de importancia aplicar la técnica de la encuesta, seleccionando como instrumento el cuestionario, el cual fue diseñado y aplicado para los sistemas de representación predominantes de la PNL.

Una vez estructurado el instrumento para la recolección de datos, el mismo fue validado por un total de cinco expertos, un metodólogo y el resto en el área de programación neurolingüística, quienes ofrecieron retroalimentación y aprobación para la aplicación de una prueba piloto a quince (15) sujetos con características similares a la población objeto de estudio, con la finalidad de determinar el nivel de confiabilidad del instrumento.

A tal efecto, los resultados expresados demostraron una muy alta confiabilidad de 0,972, es decir, las preguntas diseñadas fueron comprensibles y proyectaron respuestas significativas, de manera que se procedió a la posterior aplicación del instrumento en la población antes mencionada. Asimismo, se presenta el cuadro. 1 que comprende el baremo de interpretación de los resultados.

Cuadro 1.
Baremo de interpretación

Alternativas	Valor	Intervalos	Categoría
Nunca	1	1.00 – 1.80	Muy baja presencia
Casi nunca	2	1.81 – 2.60	Baja presencia
Algunas veces	3	2.61 – 3.40	Moderada presencia
Casi siempre	4	3.41 – 4.20	Alta presencia
Siempre	5	4.21 – 5.00	Muy alta presencia

Fuente: Elaboración propia.

Resultados de la investigación

A continuación, se presentan los resultados del trabajo de investigación, lo cuales se resumen en la tabla 1.

El primer indicador arrojó una media de 3,72 que se ubica en una categoría de alta aplicación que comparada con la media de la dimensión de 3,40 se encuentra por encima de su nivel; lo cual indica que los líderes de proyectos de las empresas mixtas del sector petrolero del estado Zulia se definen visuales, como parte de los sistemas de representación predominantes de la programación neurolingüística, dando indicios de que éstos manejen tanto la abstracción así como la planificación de tareas o actividades, los cuales además, también son personas con alta capacidad para simplificar procesos y actividades de trabajo.

Los resultados obtenidos muestran fuerza con el planteamiento de Sambrano (2005), en el estudio realizado los líderes de proyectos con sistema visual predominante tienen más facilidad para absorber con rapidez grandes cantidades de información; cuando evidencian dificultades para relacionar conceptos muchas veces se debe a que procesan la información obtenida por un sistema de representación compuesto con bajo nivel de desa-

Tabla 1.
 Distribución frecuencial de la dimensión sistemas de representación predominantes en los líderes de empresas

Indicadores	Visual						Auditivo						Kinestésico												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Alternativas	Valor	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%
Siempre	5	12	48,0	9	36,0	5	20,0	5	20,0	5	20,0	5	20,0	5	20,0	5	20,0	5	20,0	5	20,0	5	20,0	5	20,0
Casi siempre	4	3	12,0	7	28,0	3	12,0	3	12,0	3	12,0	3	12,0	3	12,0	3	12,0	3	12,0	3	12,0	3	12,0	3	12,0
Algunas Veces	3	6	24,0	5	20,0	6	24,0	6	24,0	6	24,0	6	24,0	6	24,0	6	24,0	6	24,0	6	24,0	6	24,0	6	24,0
Casi Nunca	2	3	12,0	3	12,0	3	12,0	3	12,0	3	12,0	3	12,0	3	12,0	3	12,0	3	12,0	3	12,0	3	12,0	3	12,0
Nunca	1	1	4,0	1	4,0	1	4,0	1	4,0	1	4,0	1	4,0	1	4,0	1	4,0	1	4,0	1	4,0	1	4,0	1	4,0
Total		25	100	25	100	25	100	25	100	25	100	25	100	25	100	25	100	25	100	25	100	25	100	25	100
Media del indicador			3,72																						
Categoría del indicador			Alta Presencia																						
Media de la dimensión																									
Categoría de la Dimensión																									

Fuente: Elaboración propia. Basado en los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

rollo. Asimismo, tienden a ser más acelerados dado que procesan la información en el cerebro por medio de imágenes a gran velocidad, como consecuencia de esto suelen aburrirse fácilmente y piensan que las personas con otro sistema de representación son algo lentas o poco proactivas.

En tal sentido, los líderes necesitan determinar el sistema de representación predominante en su colaborador, interesado o involucrados en los proyectos para comunicarse de acuerdo con las necesidades, características que define los medios de percepción y representación del mundo de los miembros de su equipo de trabajo.

De la misma manera, para el indicador auditivo se obtuvo una media de 3,64 dando una categoría de alta aplicación, el cual comparado con la media de la dimensión de 3,40 se posiciona por encima de su nivel, lo que representa de acuerdo a lo concebido por Alther y Heather (2005), como alta presencia de características auditivas en los líderes de proyectos, esto permite conocer cómo manejan una agudeza sensorial auditiva para acceder a emociones, pensamientos y opiniones. Los líderes auditivos tienden a distraerse fácilmente y a hablarse a sí mismos en silencio y moviendo los labios en algunos casos. Por otra parte, prefieren dar instrucciones a sus colaboradores de forma verbal antes que escritas, según esta teoría, son líderes altamente efectivos por su habilidad para la escucha activa y para la negociación.

Por otra parte, se tienen los resultados del indicador kinestésico donde se manejó una media de 2,84 que comparada con el resultado de la media de la dimensión de 3,40 se ubica por debajo de su nivel, aportando que los líderes de proyectos de las empresas mixtas del sector petrolero del estado Zulia, entre su predominancia no esté el ser kinestésicos, es decir, no acuden al aprender haciendo, lo anteriormente planteado, permite inferir que son personas con una agudeza mental impresionante, poseen agilidad para observar lo que ocurre a su alrededor y dar respuesta a posibles contingencias en los procesos. Por tanto, este resultado brinda esclarecer y dar lineamientos basados en los sistemas de representación anteriores.

Es así, como puede interpretarse que todos los sistemas de representación predominantes en los líderes de proyectos de las empresas mixtas del sector petrolero del estado Zulia, se encuentran fortalecidos e identificados en concordancia con la variable que los define como la programación neurolingüística (PNL).

Para concluir con la dimensión anteriormente manejada, la media obtenida fue de 3,40 posicionándose según el baremo de medición en una

categoría de moderada aplicación de los sistemas de representación predominantes en los líderes de proyectos, lo que viene luego a ser reforzado por el planteamiento de Mohl (2006), quien manifiesta que cada persona percibe el mundo en el que vive de una manera individual, realiza la asimilación de lo percibido siguiendo un sistema personal y expresa sus experiencias de un modo característico. Esto puede llevar a que dos personas, aun hablando de lo mismo no lleguen a entenderse.

Conclusiones

En la actualidad el uso de la PNL al nivel organizacional se encuentra en auge, debido a las bondades con las que cuenta la herramienta, los beneficios tras su aplicación han comprobado que mejora el clima o ambiente de trabajo y la comunicación entre los miembros de los equipos, por tanto, identificar el sistema predominante en los líderes de proyectos y sus colaboradores permite desarrollar actividades direccionadas al éxito.

Con referencia a lo anterior, una vez cumplido el proceso de análisis y discusión de la información proporcionada por los líderes de proyectos de las empresas mixtas del sector petrolero del estado Zulia, se considera el objetivo propuesto de la investigación como cumplido, disponiendo entonces a enunciar a continuación las conclusiones más relevantes. En lo concerniente a la dimensión sistemas de representación predominantes en los líderes de las empresas, se evidenció una alta predominancia en la muestra estudiada con respecto a los sistemas de representación visual y auditivo, son personas, se pudo inferir, preocupadas por su vestimenta al momento de asistir a una reunión de proyectos y se ocupan de que el interlocutor haya comprendido verbalmente las ideas dirigidas para tomar acciones frente a responsabilidades en la gestión de proyectos.

Finalmente, según los planteamientos realizados por los autores Sambrano (2005), Alther y Heather (2005), los líderes son más observadores y cuidan bien lo expresado ante sus colaboradores, del mismo modo, se observó una media baja de predominancia kinestésica, lo que muestra que no aprenden experimentando, a su vez, son personas a las cuales se les dificulta posicionarse en el lugar de otros (interlocutor), no obstante, al conocer los beneficios potenciales de la aplicación de la PNL y sus sistemas de representación en la gestión de proyectos garantizará una comunicación y éxito en los mismos.

Referencias bibliográficas

- Alder, Harry y Heather, Beryl (2005). **PNL en solo 21 días**. Editorial Edaf y Morales S.A. Madrid, España.
- Bandler, Richard y Grinder, Jhon (2013). **De Sapos a príncipes**. Editorial Cuatro Vientos. Santiago de Chile, Chile.
- García, Luis (2003). **Las empresas venezolanas**. Editorial Norma, Caracas, Venezuela.
- Gordillo, Agustín (2005). **El parasistema jurídico-administrativo**. Jurídica Venezuela. Caracas, Venezuela.
- Hernández Roberto, Fernández Carlos Baptista Pilar (2010). **Metodología de la investigación**. Quinta edición. Editorial Mc-Graw Hill. México D.F., México.
- Lock, Dennis (2004) **Gestión de proyectos. Planificación, presupuesto, control y evaluación de proyectos**. Segunda edición. Editorial Paraninfo. Madrid, España.
- Mohl, Alexa (2006). **Aprendiz de brujo II**. Editorial Sirio, S.A., Málaga España.
- O'Connor, Joseph y Seymour, John (2000). **PNL para formadores**, Ediciones Urano, Barcelona, España.
- PMI, Project Management Institute (2009). Documento en línea. Disponible en: <http://pmi.org>. Consulta: 12-04-2015.
- Sambrano, Jazmín. (2005). **PNL, para todos**, El modelo de la excelencia. Grupo Editorial ALFA. Caracas, Venezuela.
- Torres, Nelson (2002). **La PNL y el trabajo en equipo**. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.

REVISTA ETHOS VENEZOLANA Vol. 8 N° 2 Julio-Diciembre 2016

Se terminó de imprimir en diciembre de 2016
en los talleres gráficos de Ediciones Astro Data S.A.

Tel: 0261-7511905 / Fax: 0261-7831345

Correo electrónico: edicionesastrodata@gmail.com

Maracaibo, Venezuela