

UNIVERSIDAD NACIONAL
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO
ESCUELA DE RELACIONES INTERNACIONALES
POSGRADO EN RELACIONES INTERNACIONALES Y DIPLOMACIA

ESTRATEGIAS NEUROLINGÜÍSTICAS Y COMPETENCIAS COMUNICACIONALES,
IDENTIFICACIÓN DE SUS APORTES AL DESARROLLO PERSONAL DEL PERFIL
INTERNACIONALISTA COSTARRICENSE, EN EL PERÍODO 2020-2023

JOSÉ CARLOS ROJAS SÁENZ

HEREDIA, 2025

Tesis sometida a consideración del Tribunal Examinador del
Posgrado en Relaciones Internacionales y Diplomacia para optar al grado
de Magister Scientiae en Relaciones Internacionales y Diplomacia.

ESTRATEGIAS NEUROLINGÜÍSTICAS Y COMPETENCIAS COMUNICACIONALES,
IDENTIFICACIÓN DE SUS APORTES AL DESARROLLO PERSONAL DEL PERFIL
INTERNACIONALISTA COSTARRICENSE, EN EL PERÍODO 2020-2023

JOSÉ CARLOS ROJAS SÁENZ

Trabajo presentado para optar al grado de Magister en Relaciones Internacionales y
Diplomacia. Cumple con los requisitos establecidos por el Sistema de Estudios de
Posgrado de la Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

[Dr. Randall Gutiérrez Vargas /Dra. Damaris Castro García / Dr. Gerardo Jiménez Porras /Dr. José Vega Baudrit /Dr. Greivin Rodríguez Calderón/ Dra. Rocío Castillo Cedeño]

Representante del Consejo Central de Posgrado

Máster Roy Mora Vega

Coordinador del posgrado o su representante

Máster Ethel Abarca Amador

Tutora de tesis

Máster. Sylvia Arredondo Guevara

Miembro del Comité Asesor

Máster. Manuel Alvarado Aguilar

Miembro del Comité Asesor

José Carlos Rojas Sáenz

Sustentante

Resumen

La presente investigación aborda el estudio de la Programación Neurolingüística y de las Competencias Comunicacionales en el ámbito de las Relaciones Internacionales, con el objetivo de poder evidenciar los principales beneficios que estas herramientas en conjunto pueden brindarle al perfil del internacionalista, con la finalidad de poder facilitarle mecanismos para el correcto desarrollo de sus habilidades interpersonales en el ejercicio de su profesión.

Dentro de los beneficios que obtiene el internacionalista cuando utiliza el mecanismo de la Programación Neurolingüística están entre otros: desarrollo personal y organizacional, comunicación eficaz, competencias comunicacionales, mayores habilidades blandas y flexibilidad conductual, lográndose con ello un profesional más sólido y preparado.

En cuanto a los resultados que alcanza esta investigación se puede afirmar que la técnica de la Programación Neurolingüística es una metodología eficaz que le brinda al profesional de la disciplina de las Relaciones Internacionales un valor diferenciador al exponenciar sus habilidades comunicacionales y conductuales, como lo son el mejoramiento en su oratoria, en su seguridad y, en particular, en la forma de comunicarse y proyectarse externamente

Se confirma que los procesos comunicacionales son indispensables para el correcto desempeño de las Relaciones Internacionales por parte de sus actores, lo cual se logra fundamentar gracias a los insumos brindados por los expertos entrevistados y el análisis bibliográfico realizado.

Finalmente, se llega a la conclusión de que existe una necesidad imperante de adoptar e incorporar en los programas curriculares de Relaciones Internacionales, alguna materia o curso especializado que desarrolle y caracterice la metodología de la Programación Neurolingüística y las competencias comunicacionales.

Abstract

This research addresses the study of Neuro-Linguistic Programming and Communication Skills in the field of International Relations. Its objective is to demonstrate the main benefits that these tools, combined, can provide to the internationalist profile. This will provide mechanisms for the proper development of interpersonal skills in the practice of their profession.

Among the benefits that internationalists obtain when using Neuro-Linguistic Programming are, among others: personal and organizational development, effective communication, communication skills, improved soft skills, and behavioral flexibility, resulting in a more solid and prepared professional. Regarding the results of this research, it can be stated that the Neuro-Linguistic Programming technique is an effective methodology that provides International Relations professionals with a distinctive value by enhancing their communication and behavioral skills, such as improving their public speaking, their confidence, and, in particular, their way of communicating and projecting themselves externally.

It is confirmed that communication processes are essential for the proper performance of International Relations by its stakeholders, a fact substantiated by the input provided by the interviewed experts and the bibliographic analysis conducted.

Finally, it is concluded that there is an urgent need to adopt and incorporate into International Relations curricula a specialized subject or course that develops and characterizes the Neuro-Linguistic Programming methodology and communication skills.

Agradecimiento o reconocimiento

Quiero externar mi agradecimiento a Dios, por iluminar mi camino y brindarme la fuerza y sabiduría necesaria para concluir esta etapa de mi vida.

A mis padres mi gratitud eterna por ser mi apoyo incondicional y mi aliciente para concretar esta meta académica.

A mi tutora de tesis MSc. Ethel Abarca Amador mi gratitud por su dedicación docente y su valiosa guía, que fueron pilares fundamentales en la dirección y elaboración de esta investigación.

Finalmente, a mis lectores por su tiempo y sus valiosos aportes para la construcción de esta tesis.

Dedicatoria

“Dedico este trabajo a mis padres, quienes con su apoyo incondicional y sacrificio me permitieron alcanzar esta meta académica. Su amor y enseñanzas han sido mi guía constante. Gracias por creer en mí y por estar siempre presentes.”

Índice

Lista de cuadros, figuras y tablas.....	x
Gráficos.....	x
Tablas.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	14
A. Tema y Planteamiento del problema.....	14
B. Justificación.....	21
C. Estado de la Cuestión.....	24
Antecedentes.....	25
Contexto de la problemática y Desarrollo.....	29
Consideraciones Finales.....	40
D. Los Objetivos del estudio.....	42
I CAPÍTULO.....	48
MARCO TEÓRICO.....	48
Relaciones internacionales.....	48
Sistema internacional.....	52
Actores del sistema internacional.....	53
Teoría de la comunicación.....	56
Programación Neurolingüística.....	58
II CAPÍTULO.....	62
MARCO METODOLÓGICO.....	62
Enfoque y método de la investigación.....	62
Tipo de investigación.....	64
Sujetos y fuentes de información.....	66
Listado de entrevistados.....	71
Delimitación espacial y temporal.....	72
Contexto de significación.....	73
Unidad de análisis.....	75
III CAPÍTULO.....	76
Generalidades de la Programación Neurolingüística y competencias comunicacionales. Un acercamiento conceptual e histórico.....	76
3.1 Elementos Históricos de la Programación Neurolingüística.....	77

3.2 Programación neurolingüística y su influencia en el desarrollo personal y organizacional	80
3.3 Competencias comunicacionales, su complemento con la Programación Neurolingüística y su importancia en el desarrollo personal y organizacional.	102
IV CAPÍTULO	109
Las Relaciones Internacionales y la Programación Neurolingüística: un nuevo campo de análisis dentro de la disciplina	109
4.1 La PNL y la disciplina de las Relaciones Internacionales	110
4.2 La PNL y su impacto en el éxito de un internacionalista	115
4.3 La trascendencia del internacionalista y la importancia de una profesionalización constante	121
V CAPÍTULO	129
Las Relaciones Internacionales y su relación con la PNL: un análisis integrado desde los expertos y el plano teórico	129
5.2 Las Relaciones Internacionales y la Comunicación, visto a través del prisma teórico	149
5.3 Desarrollo de habilidades interpersonales en el mundo de las Relaciones Internacionales	151
5.3.1 Las habilidades interpersonales desde la óptica teórica	161
5.3.2 El aspecto teórico de un internacionalista	162
5.4 Los insumos teóricos de la Programación Neurolingüística	164
VI CAPÍTULO	171
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	171
Conclusiones Generales	171
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	183
8. ANEXOS	194

Lista de cuadros, figuras y tablas

Gráficos

Gráfico 1	116
Respuestas a pregunta #12 del instrumento metodológico.....	116
Gráfico 2	120
Respuestas a pregunta #13 del instrumento metodológico.....	120
Gráfico 9	126
Respuestas a pregunta #11 del instrumento metodológico.....	126
Gráfico 3	133
Respuestas a pregunta #1 del instrumento metodológico.....	133
Gráfico 4	136
Respuestas a pregunta #2 del instrumento metodológico.....	136
Gráfico 5	140
Respuestas a pregunta #3 del instrumento metodológico.....	140
Gráfico 6	143
Respuestas a pregunta #4 del instrumento metodológico.....	143
Gráfico 7	146
Respuestas a pregunta #5 del instrumento metodológico.....	146
Gráfico 8	157
Respuestas a pregunta #9 del instrumento metodológico.....	157

Tablas

Tabla 1	82
<i>Principios que rigen la Programación neurolingüística</i>	82
Tabla 2	88
<i>Principales ámbitos y sus características del sistema representacional visual de la PNL</i>	88
Tabla 3	90
<i>Principales ámbitos y sus características del sistema representacional auditivo de la PNL</i>	90
Tabla 4	92
<i>Principales ámbitos y sus características del sistema representacional kinestésico de la PNL</i>	92
Tabla 8	123
Respuestas a pregunta #8 del instrumento metodológico	123
Tabla 5	153
Respuestas a pregunta #6 del instrumento metodológico	153
Tabla 6	155
Respuestas a pregunta #7 del instrumento metodológico	155
Tabla 7	159
Respuestas a pregunta #10 del instrumento metodológico	159

Lista de abreviaturas

Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunes
(ASADA)

Asociación de Desarrollo Integral (ADI)

Programación Neurolingüística (PNL)

Lista de descriptores

Programación Neurolingüística, Relaciones Internacionales, internacionalista, neurología, lingüística, estrategias de comunicación, competencias comunicacionales, habilidades interpersonales, desarrollo personal y organizacional, teoría de la comunicación, comunicación eficaz, capital humano avanzado, habilidades blandas y flexibilidad conductual.

List of descriptors

Neuro-linguistic programming, international relations, internationalist, neurology, linguistics, communication strategies, communication skills, interpersonal skills, personal and organizational development, communication theory, effective communication, advanced human capital, soft skills, and behavioral flexibility.

INTRODUCCIÓN

En este trabajo de investigación es importante indicar que su introducción está constituida por cuatro grandes bloques o pilares necesarios. En primera instancia, es guiada por los aspectos requeridos para la caracterización metodológica de todos los elementos que fueron fundamentales para el correcto desarrollo de esta tesis de grado. En el primer bloque está incorporado el Tema sobre el cual trata esta investigación, así como del Planteamiento del Problema de la misma. Posteriormente, en el segundo bloque, se esboza el contenido referente a la justificación, seguido del tercer y cuarto bloque, referentes al Estado de la Cuestión y los Objetivos del estudio respectivamente.

A. Tema y Planteamiento del problema.

El tema de este trabajo de investigación tiene que ver con el reconocimiento de técnicas de comunicación y de habilidades interpersonales desarrollo personal y profesional, para comprobar su complementariedad e importancia dentro de la disciplina. El planteamiento del problema abarca la necesidad que existe desde la disciplina de las Relaciones Internacionales de estudiar de manera más detenida los procesos y estrategias de la comunicación, hasta poder evidenciar lo determinante que es su incorporación como campo de análisis y el beneficio para al estudiante en el desarrollo de sus habilidades interpersonales.

Esta necesidad, además, cada vez se nota y se escucha en mayor medida en los estudiantes universitarios de la carrera de Relaciones Internacionales en Costa Rica, que otorga mayor justificación a este estudio.

En el entorno internacional actual existen situaciones y contextos en los que se pueden atrasar las metas por cumplir u objetivos definidos, lo que causa problemas comunicacionales derivados de las diferentes interpretaciones e interiorizaciones de las personas presentes en un proceso de comunicación. Así nace la necesidad de que el internacionalista reúna las capacidades para crear una comunicación eficaz. En este sentido, Quijada y Torres (s, f), mencionan la importancia de alentar una buena comunicación y detallan que:

La comunicación es necesaria y esencial para el ser humano, y aunque es parte cotidiana de nuestras vidas, la realidad es que nos cuesta mucho trabajo comunicarnos bien. No importa los adelantos tecnológicos en materia de comunicación, el hombre moderno está cada vez más aislado y tiene mayores problemas para entrar en verdadero contacto con sus semejantes, en forma profunda, abierta y sincera. Muchas veces porque antepone obstáculos que entorpecen la comunicación. (p. 1)

Teniendo en cuenta que la persona internacionalista está en una constante interacción con personas de diversos idiomas y culturas, se vuelve aún más indispensable la capacitación en los procesos de comunicación para poder transmitir adecuadamente un mensaje, y entablar una comunicación eficaz. Con ello, se puede incidir adecuadamente en el sistema internacional, cuando se está en la representación de un Estado o algún organismo internacional.

La utilidad de esta investigación está dirigida a poder identificar y evidenciar los aportes que la programación neurolingüística y las estrategias comunicacionales pueden ofrecerle al perfil internacionalista para evitar o minimizar estas circunstancias y poder generar comunicación efectiva. Especialmente, uno de los puntos importantes que debe cuidar un internacionalista es la forma y la calidad de su comunicación. En esa línea, Traverso et al. (2017), indican que:

La calidad de la comunicación va directamente relacionada con la calidad de la relación que se desea mantener con las demás personas, es por ello que se debe generar una comunicación efectiva con las personas que se tiene alrededor a fin de poder mantener una adecuada relación que genere un desarrollo positivo entre las partes implicadas. Las personas de éxito han tenido la habilidad de comunicar efectivamente sus ideas, emociones y propósitos. (p. 3)

Se pone de manifiesto el valor de que la persona pueda comunicar sus ideas, visiones del mundo y emociones, pues esta es la forma en que se administra y desarrolla la comunicación. Y esta se debe realizar de una forma clara, lo que le puede proporcionar una comunicación más efectiva con las demás personas. A raíz de lo expuesto, se deben mejorar los aspectos comunicacionales para demostrar la calidad de la relación que se desea entablar con el ámbito profesional.

Si bien es cierto, el planteamiento del problema está formulado para evidenciarle al lector que, actualmente dentro de la disciplina, tanto a nivel internacional como a nivel

nacional, existe una carencia, primero en el estudio de la comunicación como campo de análisis del individuo como actor del sistema internacional y segundo en la incorporación del desarrollo de las habilidades y destrezas interpersonales en el manejo de las Relaciones Internacionales.

La idea no nace de una forma solamente de crítica, sino que se pretende con esta investigación hacer patente el panorama y los cambios sistémicos en que está inmerso la persona internacionalista. En esta línea de pensamiento, Arroyo (2008), explica que, “como parte de estos cambios, la praxis de las relaciones internacionales también se ha modificado y su estudio requiere de nuevas formas de aproximación a los procesos y ‘actores’ que ahora las caracterizan y conforman”.

Una de las nuevas formas de aproximación en los estudios de las Relaciones Internacionales se produce por el perfeccionamiento de la comunicación del individuo como actor del sistema internacional. Debido a la novedad de la temática, la investigación se torna en un nuevo aporte a esta disciplina y más precisamente, al estudio del individuo como el elemento que le da vida a los actores de ese sistema, lo que puede llegar a servir como campo de estudio y de especialización.

Históricamente, las Relaciones Internacionales se han caracterizado principalmente por analizar y estudiar los fenómenos sociales, políticos y económicos que sufren los actores del sistema internacional (Estados, organizaciones intergubernamentales, organizaciones no gubernamentales, entes supranacionales, instituciones, entre otros). De ahí se derivan múltiples propuestas teóricas que buscan darle explicación a esos fenómenos. Sin embargo, al hacer estos planteamientos, muchas veces se deja de lado el punto esencial de todo fenómeno social: el ser humano como individuo.

En el transcurso de esta investigación, cuando se hace mención al individuo, se refiere a las habilidades y destrezas que este tiene (o carece), para poder perfeccionarlas y que así pueda influir eficazmente en el desarrollo de sus competencias y en los procesos de comunicación con sus similares. Esto resulta esencial, ya que le brinda una nueva perspectiva de análisis a la disciplina y una mayor relevancia a los procesos individuales que, a su vez, afectan o tienen impacto en la colectividad.

En los últimos años, varios estudiosos y analistas de las relaciones internacionales han dirigido el foco de atención hacia el individuo como punto de mejora de la comunicación internacional. Al respecto, Ponce (2020), señala que:

En el ámbito de comunicación de organismos internacionales, en mi experiencia en Naciones Unidas y ahora en la Corte Interamericana de Derechos Humanos, es clave para nosotros poder visualizar cómo llevar el mensaje que tiene la organización a distintos públicos en distintos países, hay que cuidar la imagen de la organización, pero también poder llevar el mensaje a las distintas realidades de los distintos países. (p. 3)

Además, el mismo autor explica que, si hay algo que falta en la formación de Relaciones Internacionales, es poder cruzar aún más y formar a los estudiantes en materia de comunicación estratégica, y adaptarlos a las nuevas tecnologías de comunicación. El perfil internacionalista debe estar en constante capacitación, además de estar preparado para los cambios del contexto internacional.

En consecuencia, resulta primordial que desde la academia se pueda capacitar a los estudiantes de las Relaciones Internacionales en el manejo de las habilidades interpersonales como un método que permita reconocer la personalidad para así atender aspectos para la mejora que incidirán en el desempeño profesional en el futuro. Según Puga y Martínez (2008), se añade que:

Conocer y comprender las competencias que los nuevos escenarios turbulentos y cambiantes están exigiendo a los directivos, les permitirá emprender acciones de capacitación y/o actualización para contar con los conocimientos, habilidades y rasgos personales que guarden correspondencia con las nuevas realidades. (p. 89)

En el campo profesional, indistintamente del área de formación, se vuelve más necesario desarrollar las habilidades interpersonales, lo que crea un reto para los actuales estudiantes y, en especial, los de la carrera de las Relaciones Internacionales. De ese modo, el perfeccionamiento de las habilidades blandas puede beneficiar la conducta y mejorar las destrezas para comunicarse de una manera adecuada que permita transmitir un mensaje eficaz. En esa dirección, Ulibarri (2020), realiza un notorio aporte:

Tengo la certeza de que la comunicación debe ser una herramienta incorporada, deliberada, estudiada y pensada. Y creo que eso todavía es más importante ahora, en estas circunstancias del mundo, y no me refiero al hoy inmediato, sino a una serie de características del sistema internacional que hay que tomar muy en cuenta. Hace unas décadas atrás, casi que el único actor reconocido, y que obviamente en la teoría de las Relaciones Internacionales es el actor principal (el gran agente), que es el Estado en las relaciones internacionales, tal vez en el ejercicio de esas relaciones no necesitaba tanto la Diplomacia porque representantes de un Estado interactúan con los de otro Estado, y ahí, la dimensión pública tal vez, no es tan importante.

En este análisis Ulibarri, aborda el hecho de que el panorama del sistema internacional ha cambiado, debido a que la gobernanza internacional ya no depende solo de los actores estatales, sino también de organizaciones internacionales (estatales, no gubernamentales), de grandes corporaciones, de las redes cognitivas internacionales y los intercambios entre personas.

Todo esto hace que la dimensión comunicativa de las Relaciones Internacionales adquiera un mayor significado, dada la interacción con diversos actores, siendo el instrumento fundamental para incidir y aprovechar la acción de esos actores o poder neutralizar impactos negativos a través de la comunicación. Indica Moreno (2009), que:

Existen muchos factores que complican la comunicación sobre todo cuando la comunicación se tiene que dar en la resolución de conflictos en que las partes no ceden en sus posturas y en muchos de los casos los malentendidos abundan. Si entendemos los elementos básicos del proceso de comunicación y las características de su naturaleza dinámica entenderemos el impacto que puede tener una comunicación de calidad.
(p. 10)

También se debe mencionar el respaldo a estos postulados teóricos que realizan personas con experiencia, que viven de primera mano las limitaciones que existen en el entorno actual y que generan señalamientos que van acorde con lo que se trata en esta investigación. La comunicación cada vez toma más poder y relevancia en los procesos de interacción.

Actualmente, en el campo diplomático, tanto bilateral como multilateralmente, se aprecian factores de mejora. A propósito, Villalobos (2020), destaca que:

El relacionista internacional debería, o cualquier persona que esté moviéndose en la arena internacional, debe de desarrollar esa parte tan fundamental que es la comunicación, ya sea escrita, verbal, pues es esencial para aun buen ejercicio de la función diplomática. (p. 12)

En esta intervención, la entrevistada aborda la necesidad que el diplomático tiene de desarrollar habilidades como comunicador, de lo cual se rescata la importancia de generar habilidades para recibir la comunicación, interpretarla, analizarla, y desgranarla, pues el contexto internacional amerita tener este tipo de insumos para influir en este de manera exitosa en el mismo.

La selección de esos aportes teóricos, que el autor de esta investigación considera como pilares que fundamentan el planteamiento del problema, se basa en los siguientes rasgos distintivos:

1. Son fuentes que han servido en la función de la política exterior costarricense y saben de primera mano el contexto en el cual se suscitan las relaciones internacionales, evidenciando la falta de estrategias de comunicación en el plano general e internacional, al punto que generan críticas en ese sentido.
2. Han experimentado los problemas que puede ocasionar una inadecuada comunicación: malos entendidos, falta de claridad, limitación en la consecución de objetivos, en este caso, de la política exterior costarricense.
3. Son referentes acordes con el tiempo establecido del trabajo de investigación, por eso, la investigación se basará en problemas actuales para formular propuestas de corrección de los problemas comunicacionales.

Lo anterior demuestra que paulatinamente resulta con mayor trascendencia que en las Relaciones Internacionales se pueden utilizar estrategias que permitan generar una comunicación eficaz. Con respecto a la ventaja competitiva que ofrece una comunicación estratégica, Gutiérrez (2022), indica que:

Las estrategias de comunicación se proponen tanto para la mejora de los procesos internos de la organización, como para proyectar la imagen de esta, entre los consumidores y ante la competencia; de una adecuada utilización de esas herramientas dependerá el impacto y relevancia de la marca de la organización. (p. 37)

Precisamente, los procesos internos de cada institución u organización, pueden mejorar a través de las habilidades interpersonales de sus trabajadores, y con ello mejorar los resultados. La importancia de esta investigación se basa en que desde esta disciplina se pueda poner de manifiesto y atender este aspecto, así como desarrollar más análisis al respecto.

En los elementos teóricos de las Relaciones Internacionales que se emplean para abordar esta temática se encuentran los postulados de la teoría de la comunicación. Acá se hace mención de lo relevante que es promover una comunicación adecuada que se adapte a la realidad del sistema internacional. En este postulado se hace referencia a la necesidad de las destrezas o habilidades personales para generar una efectiva comunicación y así incidir con éxito en los objetivos planteados.

Otra perspectiva teórica utilizada como fundamento son los estudios realizados en cuanto al individuo como actor del sistema internacional. Aquí, se explica que el motor que le da vida a dicho sistema, en síntesis, es el ser humano y, por ende, de la calidad o carencia de habilidades, destrezas, técnicas de comunicación y persuasión que posea el individuo, se determinará su impacto en las Relaciones Internacionales y en el logro de sus objetivos.

Con este abordaje se procura nutrir de primera mano el campo de la comunicación estratégica en el ámbito personal en la gestión de las Relaciones Internacionales, dado que se evidenció que las estrategias comunicacionales y la programación neurolingüística sirven de campo de estudio para perfeccionar el perfil internacionalista (principalmente el costarricense), estableciéndose un nuevo referente para el análisis que puede servir de especialización en el futuro.

A la luz de lo expuesto en este planteamiento del problema, desde los ámbitos histórico, empírico y teórico, se tiene autoridad intelectual para plantear la interrogante científica:

¿Pueden la programación neurolingüística y las estrategias comunicacionales fortalecer las habilidades interpersonales del perfil internacionalista para mejorar su incidencia en el nivel profesional?

B. Justificación

El internacionalista actual vive inmerso en un mundo dinámico de información constante, producto de la globalización y de los, cada vez mayores, intercambios culturales en el ámbito académico, económico, político y diplomático; que son sus principales áreas de acción. Ante este contexto, del que también se caracteriza el sistema internacional, se vuelve menester la idea de profundizar en las estrategias para el desarrollo personal, que permitan profesionalizar el perfil y su incidencia en el entorno en la búsqueda del éxito.

Con esa finalidad se requiere adentrar en el proceso comunicativo como una necesidad del día a día para poder relacionarse con otras personas y lograr expresar mensajes, sentimientos y necesidades. Parte de la eficiencia se centra también en mejorar las destrezas y habilidades comunicativas por medio del conocimiento propio y de los demás, pues solo así se codificará cuál es el verdadero mensaje que la otra persona está emitiendo. De esta forma, no se deja de lado cuáles son los objetivos reales de la comunicación.

Con cierta frecuencia, suceden casos en la cotidianidad donde, por ejemplo, un mensaje compartido con un grupo de personas, tenga al mismo tiempo diferentes formas de interpretación. Cuando esto sucede, generalmente está relacionado con la ineficiencia o desconocimiento de las técnicas y estrategias comunicacionales, y de la importancia de poder entregar un mensaje oportuno, asertivo y que logre un impacto estratégico y sobresaliente con lo que se desea expresar.

En el ámbito personal y como estudiante de Relaciones Internacionales, se han vivido situaciones en las que un simple mensaje puede generar diversas interpretaciones, distantes del objetivo contenido en el mensaje emitido. Y esto ha causado problemas comunicacionales e incluso pérdidas de tiempo y de recursos. Se sabe de antemano el proceso de la comunicación básico, que inicia con el propósito de comunicar un mensaje por parte de un emisor, que se transmite por medio de un canal de comunicación y este mensaje llegará a un receptor, que decodificará e interpretará el

mensaje. Sin embargo, existe mayor complejidad para poder realizar una comunicación eficaz. Tanto en instituciones de enseñanza públicas como privadas, se ha percibido la carencia que existe en el perfeccionamiento de las habilidades blandas (mediante la enseñanza) en el estudio de las Relaciones Internacionales, de lo cual surge esta investigación para evidenciar su magnitud y su relevancia.

Por ejemplo, se puede evidenciar que en la comunicación existen filtros comunicacionales (mapas mentales, creencias, prejuicios, valores, costumbres, entre otros) que pueden frenar el objetivo inicial del mensaje emitido, debido a la interpretación que el receptor le dé al mensaje, gracias a su subconsciente. Por eso, es necesario con el estudio de las Relaciones Internacionales investigar por qué se tienen variadas formas de interpretar un mensaje para expresar una respuesta y así comunicar un mensaje de forma clara y que pueda ser entendido de la misma manera por todos, en beneficio de la entidad o institución que se esté representando. En el contexto internacional, se dan con frecuencia oportunidades únicas de poder transmitir mensajes, por lo que se debe estar capacitado en las estrategias comunicacionales para hacerlo eficazmente.

En el campo de las Relaciones Internacionales, se hace cada vez más imperante el estudio de la programación neurolingüística y técnicas comunicacionales para adecuarlas a su práctica y desarrollo, buscando con ello el perfeccionamiento de los procesos de comunicación para influir exitosamente en negociaciones, política y Diplomacia, al anticiparse al posible mensaje emitido-recibido y su correcta interpretación. Así se creará un espacio donde, tanto los profesores y estudiantes pueden generar conocimiento, que puede nutrir los análisis de otras investigaciones.

Por otra parte, el estudio del lenguaje corporal, el tono de voz, los axiomas de la comunicación, la interpretación de los predicados emitidos (visuales, auditivos, kinestésicos), la posición visual y la respiración, proporcionan insumos para que el internacionalista al emitir un mensaje y al recibirlo, pueda decodificarlo efectivamente. Es decir, al emitir un mensaje, irá preparado para un receptor, ya sea visual, auditivo y kinestésico y, al recibir el mensaje, pondrá anticipadamente atención a los predicados

que el emisor le está enviando para obtener el mayor provecho al proceso comunicativo y de negociación, estando en sintonía con el emisor.

Desde el ámbito de la sociedad costarricense, por medio del conocimiento de la programación neurolingüística y las técnicas comunicacionales, se le otorga al perfil internacionalista una mayor efectividad en lograr modelos de comunicación, que, por ejemplo, beneficiará al país cuando personas graduadas de Relaciones Internacionales ocupen cargos privados o de representación del Estado y su institucionalidad, y, por ende, puedan incidir en el éxito de los objetivos nacionales.

Costa Rica requiere profesionales cada vez más capacitados para tratar asuntos internacionales. La programación neurolingüística estudia los mecanismos por los que el cerebro interpreta la información obtenida, lo relaciona con el lenguaje y evalúa de acuerdo con los modelos de vivencia adquiridos. También, esta ciencia conduce a la comprensión del conocimiento mediante la adquisición e interpretación del lenguaje, por lo que resulta oportuno que el internacionalista esté capacitado para actuar en distintos contextos.

El lenguaje puede ser hablado, escrito o por signos, donde la recepción del mensaje será entendida según la programación que posee la persona receptora, o sea, a la hora de desarrollar o recibir el mensaje. De ahí que la programación neurolingüística se considera como una de las estrategias comunicacionales con mayor efectividad para obtener modelos de comunicación sobresalientes. En el desarrollo de una comunicación efectiva, los mensajes que se transmiten a otras personas pueden educar al cerebro voluntariamente para la obtención de resultados previamente analizados.

Finalmente, luego de una recapitulación de la importancia de la inclusión de la programación neurolingüística y de las estrategias comunicacionales al perfil internacionalista, desde el campo personal, de la disciplina de las Relaciones Internacionales y de la sociedad costarricense, se logra evidenciar que existe justificación suficiente para establecer un campo de estudio en esta dirección y, además, realizarlo con base en un método de investigación científico.

C. Estado de la Cuestión

El estado de la cuestión procura evidenciar la importancia del perfeccionamiento del proceso comunicativo del perfil internacionalista, mediante la inclusión de la programación neurolingüística y las técnicas comunicacionales al campo de las Relaciones Internacionales en Costa Rica, siendo que favorece la mejoría de las habilidades comunicacionales personales.

En ese sentido, se hace un recuento de argumentos tales como el proceso básico de la comunicación y su importancia en el trabajo en equipo, en el ámbito profesional, la explicación de los factores que pueden alterar y, por ende, disminuir la calidad de la comunicación. También el estudio y desarrollo de las habilidades blandas que permitan generar mayores capacidades (por ejemplo, la comunicación eficaz como una estrategia comunicacional), la importancia de la comunicación en las Relaciones Internacionales en la formulación de políticas exteriores y el aporte que la programación neurolingüística, como herramienta, puede brindar al perfil internacionalista.

En un mundo que se caracteriza por presentar sociedades cada vez más competitivas, demandantes y complejas, se obliga a que los estudiantes –en este caso de las Relaciones Internacionales en el país- reúnan, previo a su inserción en el mercado laboral, las habilidades y destrezas necesarias para incidir de manera eficaz y exitosa en sus competencias. Esto genera además un reto para las casas de enseñanza nacionales, dado que las personas se sentirán atraídas por elementos que promuevan un valor diferencial que llegue a destacar su perfil académico y profesional con respecto a los demás.

De igual modo, se procura demostrar que resulta una investigación novedosa y funcional que puede enriquecer la profesión, porque puede abrir un nuevo campo de estudio y de especialización del perfil en las funciones políticas, económicas, comerciales, así como de negociación y diplomáticas.

Antecedentes

Como primera medida en este proceso de investigación, se recurrió a reconocer el estado de la cuestión de las estrategias comunicacionales y la programación neurolingüística para asociarlas con las Relaciones Internacionales. Con esos fines, se accedió a medios digitales como repositorios académicos nacionales e internacionales, y revistas de publicación, libros, tesis y artículos.

Cabe destacar, que la programación neurolingüística como campo de estudio fue propuesta por los modeladores Richard Bandler y John Grinder a mediados de la década del 70 del siglo pasado. Ellos dedicaron sus estudios al comportamiento humano y cómo, mediante el estudio de modelos de conducta, se puede influir en el perfeccionamiento de las capacidades interpersonales. Con esto, se abarcan muchos campos donde está de por medio la comunicación (verbal y no verbal), las conductas de comportamiento, sentimientos y emociones, pudiéndose trabajar en la mejora de las habilidades personales. Tan grande ha sido el aporte de este modelo de estudio de la conducta humana, que desde inicios del siglo XXI se ha intensificado su análisis y se ha ido adaptando a las diversas áreas en que incide el ser humano.

La programación neurolingüística es un postulado teórico que incorpora conceptos como la neurología, la lingüística y la programación. De ahí que autores como **Edith Torres (2006)**, en **“La programación neurolingüística como herramienta estratégica para el gerente negociador,” (Artículo, pp. 69-85)**, elabora todo un estudio conceptual de esta teoría y resalta su importancia de su incorporación en la actualidad, donde determina que:

La Programación Neurolingüística describe, pues, la dinámica fundamental entre la mente (neuro) y el lenguaje (lingüístico) y cómo la relación entre ambos afecta al cuerpo y comportamiento (programación); la PNL es una escuela pragmática del pensamiento que se dirige a los muchos niveles que están implicados en el ser humano; como proceso es multidimensional, porque implica el desarrollo de la capacidad y de la flexibilidad del comportamiento, pero también implica el pensamiento estratégico y una comprensión de los procesos mentales y cognitivos que hay detrás del comportamiento. (p. 77)

Se busca así explicar el campo de acción que tiene la teoría para poder tener fundamentos que ayuden a sustentar y desarrollar el primer objetivo específico de esta investigación. En ese tanto, una de las ventajas que la programación neurolingüística brinda a la persona es que, es mediante sus propias cualidades y capacidades, que puede mejorar las habilidades interpersonales, lo que brinda un desarrollo personal de una manera natural y sin imposiciones.

La curiosidad por indagar en la programación neurolingüística ha atraído a varios autores en el mundo para producir nuevos aportes de conocimiento, como **Gustavo Bertolotto (2018)**, en la “**Iniciación a la programación neurolingüística**”, (**Artículo, pp. 17-28**), quien menciona que en la programación neurolingüística se trata de conocer y emplear nuestro propio código de comunicación, pero emplearlo adecuadamente para conseguir una respuesta positiva en cualquier medio: personal, profesional y social; humano, en cualquier caso.

Lejos de cambiar la personalidad, la programación neurolingüística formula la utilización adecuada de las propias destrezas para alcanzar el éxito en la comunicación. De igual manera, este referente sirve para dar el sustento teórico necesario para abordar el primer objetivo específico. Al conocer el propio código de comunicación, la programación neurolingüística formula modelos para perfeccionar la comunicación para poder sobresalir y tener éxito al emitir un mensaje. Precisamente, de esa forma se ha ampliado su campo de estudio hacia variadas disciplinas. Al respecto, **Eliana Escobar y Mónica Arango (2013)**, en “**La Programación Neurolingüística, Un Modelo para facilitar la Apropriación de los Sistemas de Gestión de la Calidad**”, (**Artículo, pp. 1-69**), mencionan que este es un campo de análisis que está en auge, siendo que facilita reconocer las actuaciones personales para mejorar las habilidades.

Al ser este un campo de estudio que se adapta a varias disciplinas, surge la necesidad de ligarla al perfeccionamiento de las habilidades interpersonales; y con ello se quiere evidenciar los aportes a nivel personal en el desarrollo de las habilidades blandas para el perfil internacionalista costarricense, lo que se utilizará para fundamentar el tercer objetivo específico de la investigación. La importancia del estudio de estas

habilidades surge para evidenciar los aspectos positivos que estas pueden generar al perfil personal, por lo que son útiles en esta investigación.

Esta necesidad también se funda en que la persona internacionalista, por las características propias de su profesión, está sometida a una constante comunicación y negociación con sus semejantes, desde situaciones de rutina hasta escenarios más dinámicos y complejos que le demandan estar cada vez más capacitada en habilidades interpersonales para poder tener un óptimo desempeño.

Al respecto, **Selva Chantal**, en **“La Programación Neurolingüística aplicada a la Negociación”**, (Artículo, pp. 1-90), señala los aportes que pueden brindar las estrategias comunicacionales en las negociaciones como método para alcanzar el éxito:

En la actualidad, el poder de la comunicación es unánimemente reconocido. Es un poder fácil de compartir desde el momento en que ponemos nuestra atención en los procesos de la comunicación. Saber negociar, en toda circunstancia, y tener éxito en nuestras negociaciones, significa, en principio, tener una aptitud para procesar las informaciones aportadas por lo no verbal y por la percepción del mundo de nuestro interlocutor, la que nos llega en su lenguaje. (p. 2)

La negociación es una faceta imprescindible dentro de las Relaciones Internacionales, por lo que se torna imperante poder buscar nuevos métodos de estudio y de perfeccionamiento de la comunicación para obtener elementos a favor al momento de entablar relaciones. Cada vez más, en esta disciplina, se le va dando una mayor relevancia a aspectos tan básicos y que se creían estáticos como la comunicación. De ella, en muchas ocasiones, depende el éxito o el fracaso de los objetivos, resultando fundamental examinar de una manera más detenida la comunicación y el poder que está oculto dentro de la misma.

Con estas estrategias, lo que se pretende es darle a la persona herramientas para poder desenvolverse en el ámbito social a través del perfeccionamiento de las habilidades interpersonales. Existen investigaciones relacionadas con la importancia de las habilidades blandas desde la educación superior. **Fernando Vera (2016)**, en **“Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado”**, (Artículo, pp. 53-73), explica la

importancia cada vez mayor de que las instituciones de educación superior puedan atender estos puntos de mejora a nivel interpersonal para tener una mayor incidencia laboral:

El campo de la educación superior está bajo presión como nunca antes, ya que necesita preparar a los estudiantes para una participación activa en el mundo del trabajo. Hoy los empleadores buscan profesionales que demuestren habilidades blandas – cualidades personales que los transforman en colaboradores más adaptables, más proactivos, más resilientes y más responsables. (p. 53)

De acuerdo con el citado autor se desea transmitir la necesidad, en el plano laboral, de encontrar a profesionales que hayan perfeccionado el uso de las habilidades interpersonales y se empleará para el desarrollo del tercer objetivo específico, que se formula para evidenciar los aportes que el campo de estudio le puede brindar al perfil internacionalista costarricense. Es oportuno aclarar que, en el campo de las Relaciones Internacionales, hasta el momento, y de conforme con las fuentes consultadas, no se han realizado estudios de la incorporación de la programación neurolingüística, lo que impulsa el establecimiento de una relación para el perfeccionamiento del perfil internacionalista.

Por otro lado, sí existen aportes referentes a la comunicación y la negociación, que sirven para adaptarlos a las estrategias comunicacionales. Esto le provee un perfil novedoso a la investigación, que pretende generar nuevos puntos de análisis para incorporar al individuo como elemento de estudio y, a la vez, su perfeccionamiento.

En esta investigación se efectuará una revisión selectiva de fuentes bibliográficas y trabajos realizados acerca de las áreas de estudio de las técnicas neurolingüísticas y comunicacionales que permitan la obtención de resultados efectivos en la comunicación y que, al mismo tiempo, se puedan relacionar con la disciplina. Este ejercicio facilita a los lectores el conocimiento en la temática y así poder ampliar más sobre el poderoso papel de la comunicación y los beneficios de conocer la temática.

Contexto de la problemática y Desarrollo

Dado el complejo panorama del contexto internacional del siglo XXI, que se ha caracterizado por la creciente interdependencia de los actores del sistema internacional, la constante globalización de las sociedades y el diálogo como medio legítimo de alcanzar objetivos, se hace cada vez más necesario que la persona internacionalista consolide las habilidades y capacidades comunicacionales para tener una verdadera incidencia en su campo de trabajo para afrontar con éxito este panorama.

El perfil internacionalista está ligado a la interacción constante con diversos actores, mediante el diálogo y la negociación. En este proceso se desarrolla la comunicación verbal y no verbal, y es por ese motivo que estudiar cómo se utiliza esa comunicación, puede hacer una diferencia a la hora de establecer negociaciones. Al efecto, **Lizyllen Fernández, “La comunicación y la negociación como herramientas estratégicas en la gestión de las relaciones públicas”, (Artículo, pp. 296-314)**, abarca las potencialidades que genera la negociación en el ámbito laboral, y por ende la necesidad de generar estrategias en la comunicación, donde se detalla que:

La negociación es un proceso que exige de una gran preparación, y resulta ser una responsabilidad, sobre todo, cuando se negocia en nombre de terceros, lo cual amerita el cuidado de diversos detalles, entre los que destacan el argumento de la negociación y el cómo se comunica, desempeñado un papel relevante quien comunica. Sus características, personalidad, habilidades y destrezas, marcan el estilo y destino de la negociación. (p. 303)

Para una buena negociación, se requiere ser un buen comunicador y esto se puede conseguir a través de la incorporación del estudio de las habilidades interpersonales, por lo que esta fuente servirá para desarrollar el tercer objetivo específico de la investigación. En el ámbito de la negociación, el tiempo es oro y las oportunidades de comunicar efectivamente un mensaje, en muchas ocasiones, son pocas. De allí nace la necesidad de dejar un mensaje claro para que se pueda trabajar en la consecución de objetivos y evitar malas interpretaciones.

A su vez, **Eleonora Parra, Luis Rojas y Elizabeth Arapé (2008)**, en **“Comunicación y conflicto: El arte de la negociación”**, (Artículo, pp. 17-35), desarrollan la importancia que existe en dejar un mensaje preciso cuando el tiempo es limitado.

La comunicación es el elemento ideal para la solución de conflictos, su empleo oportuno y eficiente contribuye a despejar dudas, aclarar ideas y fijar posiciones, para lo cual los jugadores deben respetar las diferencias respectivas, lo cual se hace evidente cuando hay comunicación. Para lograrlo debe existir un margen, aunque pequeño de confianza entre los participantes del proceso, caso contrario volverían a sucumbir en el conflicto por falta de la vía más lógica y esperada: la de la comunicación. (p. 31)

De la calidad de información incorporada en la comunicación depende el resultado que se pueda obtener, por eso, con el aprendizaje de las estrategias comunicacionales es que se puede perfeccionar la calidad de la comunicación del perfil internacionalista costarricense. Con un correcto uso de la comunicación, se puede incidir de una manera más eficaz. Este referente se utilizará para abordar la elaboración del segundo capítulo específico.

En este contexto del estudio de la comunicación, con el pasar de los años, cada vez más actores y autores internacionales reconocen la importancia de trabajar en torno a las habilidades personales. Es así como **Odalys Marrero, Rachida Amar y Jordi Xifra (2018)**, en **“Habilidades Blandas: Necesarias para la Formación Integral del Estudiante Universitario”**, (Artículo, páginas 1-19), indican que se torna indispensable una formación integral desde la academia hacia el estudiante, que contemple el estudio de las habilidades blandas o “soft skills”:

La formación integral sirve para orientar procesos que busquen lograr, fundamentalmente, la realización plena del hombre y de la mujer; se busca la obtención de individuos éticos, felices, satisfechos y socialmente responsables. También, contribuye al mejoramiento de la calidad de vida del entorno social, puesto que ningún ser humano se forma para sí mismo, sino que lo hace en un contexto sociocultural determinado, con el objeto igualmente de mejorarlo. (p. 8)

Es evidente que con el conocimiento y aprendizaje de técnicas comunicacionales se puede alcanzar un mejor desarrollo personal y, por ende, una adecuada transmisión de las ideas, sentimientos y pensamientos, por lo que este referente se empleará en el desarrollo del tercer objetivo específico. En consecuencia, la comunicación juega un papel preponderante en el desarrollo de las habilidades interpersonales en el perfil internacionalista.

Por su lado, **Alfredo Rodríguez y Miguel Ángel Poveda (2017)**, en “**La Comunicación en las Relaciones Internacionales**”, (**Artículo, capítulo XXX**), mencionan la importancia de la comunicación y la necesidad de establecer estrategias de comunicación como instrumentos de planificación para la promoción de intereses:

La comunicación, en el terreno de las Relaciones Internacionales, es uno de los vehículos imprescindibles para que las acciones estratégicas alcancen a los públicos objetivo en el exterior, es decir, a los destinatarios pertinentes en cada materia específica. Es, por tanto, un instrumento que necesita un estudio detenido para acoplarlo a las estrategias de la política exterior. (p. 1)

Al reconocer la importancia de la comunicación como un instrumento en las Relaciones Internacionales, se busca crear una estrategia que contemple la Programación Neurolingüística y las técnicas comunicacionales para sacar provecho del tiempo y del mensaje que es emitido, para que este sea recibido asertivamente y entendido por los múltiples receptores. De igual manera, este aporte teórico se utilizará en la construcción del tercer objetivo específico relativo a la evidencia de los aportes de las estrategias al perfil internacionalista.

La comunicación también es una oportunidad como campo de desarrollo, ya que el internacionalista necesita trabajar las destrezas para influir positivamente desde su ámbito profesional. **Eduardo Ulibarri (2020)**, en “**Relación entre la comunicación y las Relaciones Internacionales**”, en **entrevista realizada por Djenane Villanueva (minuto 1-minuto 5)**, hace mención a la incidencia de tener estudio en las destrezas y habilidades personales para perfeccionar la Diplomacia, un área de incidencia del internacionalista.

“El ámbito de la comunicación en la Diplomacia es fundamental porque parte precisamente del ejercicio de la Diplomacia es entender al otro, ponerse en el lugar del otro, analizar los contextos dentro de los cuales se producen las decisiones, tratar de determinar las intencionalidades que existen detrás de algunas de esas decisiones y cómo pueden afectar los intereses o las aspiraciones del país o de las causas que uno represente, y eso también ayuda mucho a ese ejercicio de la Diplomacia desde la comunicación”.

En el campo internacional se hace primordial adaptar el mensaje al contexto de la persona receptora para crear una comunicación eficaz. Este aporte sirve para evidenciar que existen muchos campos donde el internacionalista puede ejercer y que es importante, antes de ello, reunir a competencias de las estrategias comunicacionales para un desempeño profesional y eficaz. Indica **Matías Ponce (2020)**, en **“Relación entre la comunicación y las Relaciones Internacionales”**, en **entrevista realizada por Djenane Villanueva (minuto 5-minuto 8)**, que la relevancia de la comunicación desde las organizaciones internacionales para una efectividad del mensaje enviado.

“Nosotros, desde el ámbito la comunicación internacional, tenemos que ser capaces de poder adaptar los mensajes de nuestra organización para llevarlo a distintos públicos a nivel internacional, y eso hacerlo, además, adaptándonos a distintas tecnologías”.

En lo señalado, el entrevistado menciona que es clave en el ámbito internacional y en representación de un actor del sistema internacional, comunicar de manera efectiva, adaptando el mensaje a cada público receptor y las distintas realidades presentes. **Lorena Villalobos (2020)**, en **“Relación entre la comunicación y las Relaciones Internacionales”**, en **entrevista realizada por Djenane Villanueva (minuto 8-minuto 10)**, cuenta su experiencia como diplomática en representación de Costa Rica y la importancia de la comunicación, específicamente, en la Diplomacia multilateral:

“La comunicación se necesita prácticamente al día, porque yo tengo una conversación con un diplomático, con un colega mío de otra misión, pero tengo que percibir qué más está tratando de comunicarme, y yo a la vez, tengo que medir qué le quiero comunicar, cuanto voy a restringir, cuanto de la información que tengo es conveniente dársela ahora, o se la doy a cuenta gotas después para lograr un mejor acercamiento”.

Dicha entrevistada detalla la trascendencia de la comunicación en la función diplomática, pues es una herramienta a diario ayuda a la consecución de los objetivos de interés nacional y sirve para corroborar el entrelazamiento que existe entre las estrategias de comunicación y las Relaciones Internacionales.

Con esta serie de entrevistas se da un sustento a la importancia de crear una comunicación estratégica y el perfeccionamiento de las habilidades interpersonales para el desempeño internacional. Por esto, resulta necesario adentrarse en el campo de la comunicación para comprender sus beneficios, si se utiliza adecuadamente. En los procesos de comunicación, surge el valor de algo tan básico para el ser humano como es comunicarse con otras personas en su diario vivir, tanto para la cotidianidad como para procesos más complejos. De esta forma, se pueden transmitir las ideas, formas de pensar, experiencias, emociones y visiones del mundo. Con base en estas líneas de relación de los tres anteriores referentes bibliográficos, se acercan mayores elementos de sustento para la elaboración del segundo objetivo específico.

Hasta este punto, se ha indagado en los problemas que existen en materia de comunicación, los que, a su vez, tienen su origen en la ausencia de las habilidades interpersonales. A propósito de ello, **Lair Ribeiro (1998)**, en **“La Comunicación Eficaz”, (Libro, capítulos 1-20)**, evidencia que la comunicación es la más básica y vital de todas las necesidades después de la supervivencia física, pues los hombres necesitaron entenderse y cooperar los unos con los otros mediante la comunicación interpersonal:

Es impresionante la cantidad de energía que se pierde diariamente en el mundo debido a errores de comunicación. Informes mal escritos, explicaciones mal formuladas, mensajes mal transmitidos, conversaciones mal encauzadas... Y como consecuencia de todo ello: pérdidas económicas, trabajos rechazados, productos inutilizados, esfuerzos desperdiciados, conflictos profesionales y personales, procesos judiciales y hasta guerras entre naciones. (p. 18)

Se procura exponer varias técnicas en el desarrollo del segundo objetivo específico que puedan generar incentivos positivos para atraer la atención, tanto de la persona que está comunicando (emisor) como de la o las personas que están recibiendo el mensaje (receptor/es). Este mensaje puede ser eficaz si se atrae la atención del receptor de

manera significativa, asertiva y eficaz por medio del conocimiento de simples técnicas comunicacionales. Por ejemplo, reconociendo el talento humano con el cual se interactúa y el medio (canal) en el cual se entrega el mensaje oportuno.

En muchas ocasiones, la falta de una comunicación efectiva (esto es, que el receptor del mensaje capte explícitamente lo que quiere decir el emisor) puede producir muchos retrasos, con la pérdida de calidad de la comunicación. **Harvey Robbins y Michael Finley (1999)**, en **“Por qué fallan los equipos”**, (Libro, parte I-parte V), explican los malos entendidos y ambigüedades que se pueden generar en el trabajo en equipo y cómo afectan a su vez en la calidad del desempeño realizado, descubriendo que:

Hasta los mejores equipos sufren reveses continuos debido a simples malentendidos. Raras veces lo que pretendemos comunicar (lo que transmitimos) es exactamente lo que logramos comunicar (lo que recibe la otra persona). ¿Por qué pasa esto? En una palabra: diversidad.... Nuestras historias no son iguales... Sé que piensas que entiendes lo que has pensado que dije. Pero no sé si lo que has escuchado es lo que he querido decirte. En nuestras organizaciones desperdiciamos miles de millones de dólares cada año por los malentendidos y ambigüedades en que todos participamos cada día. Lo peor de este increíble despilfarro es que no aprendemos nada de ello. Siempre pensamos que la culpa es del otro por haber transmitido o recibido mal el mensaje. Nosotros somos los buenos... Sin embargo, en estos clásicos problemas de comunicación no hay buenos y malos. Tenemos que reaprender a comunicarnos con otros reconociendo sus naturalezas diferentes y siendo sensibles a sus necesidades. (pp. 76-78)

Los autores supra citados desarrollan lo que ellos denominan “la lógica del malentendido” y explican que el origen de los conflictos interpersonales en la mayoría de los casos (en un 70% de ellos) se deben, precisamente, a los malos entendidos o la falta de una comunicación eficaz. Esta fuente se utilizará para evidenciar los puntos de mejora en la comunicación, que también respaldarán el primer objetivo específico de esta investigación.

Se resalta que no solamente existen deficiencias en la comunicación por malentendidos, sino que se dan diversas vicisitudes que comprometen la calidad de la educación, conocidas como barreras de la comunicación. **Idalberto Chiavenato (2011)**,

en **“Administración de Recursos Humanos” (Libro, parte I)**, explica que hay diferentes variables en el proceso de comunicación que pueden dificultar su eficacia, entre las cuales están las ideas preconcebidas, significados personalizados, motivación e intereses, credibilidad de la fuente, entre otros. Señala que:

La comunicación constituye el campo principal en el estudio de las relaciones humanas y de los métodos para modificar la conducta. Es un área en la que cada persona puede lograr grandes progresos para mejorar su propia eficacia y sus relaciones interpersonales o con el mundo exterior. Es también el punto en el que se dan las mayores desavenencias y conflictos entre dos o más personas, entre los miembros de un grupo, entre grupos y dentro de la organización como sistema. (p. 54)

En consecuencia, se desarrollan los tres tipos de barreras de la comunicación (personales, físicas y semánticas) así como sus males (omisión, distorsión y sobrecarga) que el autor identifica y que servirán para sustentar lo complejo de la comunicación. Como se puede evidenciar, la comunicación está condicionada por varios elementos que pueden delimitar su efectividad, por lo que se vuelve relevante hacer un estudio de todos los factores y procesos inmersos en el campo de la comunicación. Este referente bibliográfico, de igual manera, sirve para denotar la complejidad que existe en algo que se da por básico y sencillo como lo es la comunicación, que se empleará para el desarrollo del primer objetivo específico.

Además, para entender la comunicación efectiva, se debe reconocer que, en los procesos de comunicación, están ligados los pensamientos y emociones que presenten los interlocutores en ese momento en específico, de modo que se requiere abarcar esta característica de la comunicación.

El autor **Daniel Goleman (2003)**, en **“La Inteligencia Emocional”, (Libro, parte I-parte V)**, explica la Teoría de la Inteligencia Emocional (TIE), que guía el enfoque de la comunicación a las emociones, basado en que todo ser humano se encuentra unido a estas. Explica que las emociones generan impulsos que movilizan a la acción, pero resulta necesario conocer nuestras propias emociones para poder actuar inteligentemente cuando se interactúe con otros, para tener una comunicación efectiva:

En un sentido muy real, todos nosotros tenemos dos mentes, una mente que piensa y otra mente que siente, y estas dos formas fundamentales de conocimiento interactúan para construir nuestra vida mental. Una de ellas es la mente racional, la modalidad de comprensión de la que solemos ser conscientes, más despierta, más pensativa, más capaz de ponderar y de reflexionar. El otro tipo de conocimiento, más impulsivo y más poderoso – aunque a veces ilógico-, es la mente emocional. (p. 16)

Es posible definir la inteligencia emocional como la capacidad de identificar, entender y manejar las emociones de una forma correcta, para que facilite las relaciones con los demás, la consecución de objetivos y metas, el manejo del estrés o superación de obstáculos. En resumen, demostrar la importancia de la inteligencia emocional en el perfil internacionalista costarricense. Al respecto, **Howard Gardner (2011)**, en **“Estructuras de la Mente”, (Libro, primera parte-tercera parte)** desarrolla la Teoría de las Inteligencias Múltiples (TIM) y explica que el ser humano posee ocho tipos diferentes de inteligencia: i) lingüística, ii) lógica-matemática, iii) espacial, iv) musical, v) cinético-corporal, vi) ambientalista, vii) intrapersonal y viii) interpersonal. Para Gardner, el término inteligencia hace alusión a las “habilidades” o “aptitudes” de las personas.

La TIM aborda el estudio basado en que todas las personas tienen estos ocho tipos de inteligencia, explicando que se complementan. La característica diferenciadora es que una de estas inteligencias es la dominante en cada persona, pues se explica por ejemplo que, una persona que ha desarrollado bien todos los tipos de inteligencia, en situaciones de estrés tienden a reaccionar de la forma que en él es dominante; también como puede haber personas que pueden tener audacia en lingüística y a su vez debilidades en inteligencia interpersonal. Menciona Gardner (2011):

El ser humano normal está constituido de tal manera que es sensible a determinado contenido de información: cuando se presenta determinado modo de información, se ponen en actividad diversos mecanismos en el sistema nervioso para realizar operaciones específicas sobre ella. Y del uso repetido de la elaboración e interacción entre estos diversos dispositivos de cómputo, a su debido tiempo fluyen formas de conocimiento que estaríamos dispuestos a denominar "inteligentes". (p. 216)

La clave de esta teoría se basa en que, a través del conocimiento de la inteligencia personal, como de la(s) persona(s) con quienes se interactúa, se pueden generar

oportunidades para entablar una comunicación eficaz y que sea exitosa. De esa manera, se desarrollará en el tercer objetivo específico.

Por su lado, **Richard Bandler y John Grinder (2006)**, en **“La Estructura de la Magia I” (Libro, capítulo 1-capítulo 6)**, indican que la Programación Neurolingüística (PNL) es el nombre que se empleó para describir el aprendizaje humano, indicando cómo ayuda a la persona a desarrollar diferentes maneras de enseñarle a la gente a emplear sus propios recursos. Y señalan que:

Los seres humanos viven en un mundo real. Sin embargo, no operamos directa o inmediatamente sobre ese mundo, sino que operamos con un mapa o con una serie de mapas o modelos que usamos para guiar nuestro comportamiento. Estos mapas, sistemas de representación o modelos difieren necesariamente del territorio que representan por los tres procesos universales de modelamiento humano: generalización, eliminación y distorsión. (p. 186)

Así entonces, la PNL es el estudio de la experiencia humana subjetiva que ayuda a entender cómo una persona puede programar su mente para pensar de una mejor manera que le permita obtener mayores y mejores resultados de los objetivos propuestos. Por medio de la comunicación, se enseña a comunicar lo interior y lo exterior, de manera que puede ofrecer el conocimiento de cómo modificar aquellos aspectos que afectan en la obtención de excelentes resultados con la comunicación.

Por lo tanto, la superación en cualquier ámbito en el que se desempeñe el ser humano –en este caso, en las Relaciones Internacionales- depende mayoritariamente en la inspiración y la perseverancia con que este se desenvuelva, vinculándose en gran medida con sus estados de ánimo, por lo que se evidencia la gran importancia de la PLN como una ruta hacia el perfeccionamiento personal y el éxito.

Para Bandler y Grinder (2006), lo que sucede alrededor está relacionado en cómo se percibe y se piensa. Y como primer paso hay que saber lo que se desea conseguir, definiéndolo en un objetivo; luego se debe entrar en acción poniendo en práctica aquellas técnicas que le permitirán obtener un buen resultado. Después de esto, se tiene que aprender a reconocer los resultados de lo que se hace, observarlos detalladamente como

parte del comportamiento y, finalmente, prepararse a cambiar su comportamiento hasta que obtenga el efecto deseado.

En este caso, una persona líder con el conocimiento propio puede, en primera instancia, descubrir sus capacidades y debilidades, para perfeccionar estrategias que posee y no se ha dado cuenta de ellas. Esto se abarcará en el tercer objetivo específico. Por estrategias los autores hacen mención de las habilidades comunicacionales y neurolingüísticas que la persona con este conocimiento podrá enseñar y transmitirlo a otros con destreza, generando una cultura evolutiva en cualquier academia, institución u organización que se desempeñe con talento humano.

Señalan **Lenin Torres, Joscelym Díaz y Eva Pérez (2012)**, en **“Programación Neurolingüística: Herramienta Comunicacional efectiva de un liderazgo proactivo”**, **(Artículo, 969-986)**, cómo una persona normal mediante el conocimiento de su mente y la percepción que esta tenga (cómo procesa la información, las experiencias adquiridas, emociones, entre otros), puede ser transformada para moldear a una persona hacia el éxito en cualquier ámbito que desee desenvolverse:

Asimismo, es importante considerar que la PNL proporciona a los miembros de las organizaciones de cualquier sector productivo, diversas herramientas que van dirigidas hacia el fortalecimiento de sus habilidades comunicacionales, la reprogramación de actitudes, promover la flexibilidad del comportamiento, la creatividad, el pensamiento trascendental, la comprensión de los procesos mentales, tanto para el desarrollo individual como para la optimización de cada grupo humano, permitiendo solucionar miedos y situaciones similares, desde los sistemas de representación, que comprende lo visual, lo auditivo o lo kinestésico o kinésico, lo cual permite identificar a través de la calibración, la forma en la cual se debe comunicar con otro. (p. 972)

Esta fuente contribuye a investigar el papel fundamental de la PLN como herramienta comunicacional efectiva de un liderazgo proactivo en las organizaciones y así poder ligarla al perfil internacionalista costarricense para la mejora de sus habilidades interpersonales y comunicacionales.

Puede indicarse que son varios los beneficios que puede obtener el perfil internacionalista costarricense con el relacionamiento de las técnicas comunicacionales y neurolingüísticas, como son el método de perfeccionamiento profesional y, entre ellos,

destacan la capacidad de entablar una comunicación clara y fluida, donde se puedan emitir eficazmente los mensajes para su apropiada recepción y codificación.

Steve Bavister y Amanda Vickers (2011), en **“Programación Neurolingüística: las claves para una comunicación más efectiva”**, (Libro, parte 1- parte 19), elaboran una lista puntual de los beneficios que esta teoría puede brindar a la persona que la estudia:

¿Y qué hará por ti la PNL? Aquí hay una pequeña lista de los beneficios que puedes obtener: ayudarte a saber lo que quieres y cómo conseguirlo, ayudarte a construir relaciones más fuertes y profundas, aumentar tu autoconfianza y autoestima, fortalecer tu capacidad de conectar con los demás, aprender a llevar el timón de tu propia vida, permitir que te comuniques más efectivamente y persuasivamente, ayudarte a sacar lo mejor de ti mismo la mayor parte del tiempo, cambiar las creencias que ponen límite entre tú y el mundo, permitirte ser aún más creativo; ayudarte a controlar la manera en que piensas, sientes y actúas y permitirte conseguir tus objetivos personales y profesionales. (p. 18)

La fuente mencionada se adentra más en los beneficios directos que puede recibir la persona que estudie la programación neurolingüística, por lo que es de suma importancia añadirla como referente teórico para abordar de una manera más clara y concreta los beneficios interpersonales para el perfil internacionalista costarricense y que, a su vez, sirva de punto de conexión con el desarrollo del cuarto objetivo específico relacionado con el ligamen del tema de investigación con las teorías de las Relaciones Internacionales.

Con la incorporación de la programación neurolingüística y de las estrategias comunicacionales, se pretende es ofrecerle al actual y futuro estudiante de Relaciones Internacionales de Costa Rica, los conocimientos necesarios para poder conocer su modelo conductual, evidenciar sus puntos de mejora y trabajar en sus correcciones previo a la inserción laboral, para que pueda desempeñarse de una manera exitosa.

Con esta investigación no se intenta cambiar la personalidad única de cada ser humano, por el contrario, lo que se quiere es brindarle el conocimiento acerca de las estrategias de comunicación para que pueda incorporarlas a su cotidianidad, lo que le traerá mejores resultados personales y profesionales.

Consideraciones Finales

Al hacer un recuento de lo anteriormente expuesto, se detalla que el análisis que se desarrollará va encaminado a la reflexión y el autoconocimiento para aquellos líderes asociados con las Relaciones Internacionales, para que puedan reconocer su estilo particular de comunicarse consigo mismos y con otros, para desarrollar estrategias comunicacionales en su ámbito profesional, en búsqueda de incidir efectivamente en la labor desempeñada. A diario el ser humano está atado a múltiples procesos comunicativos y en ello da por sentado que su forma de comunicación es la correcta. De allí nace la necesidad de encontrar puntos débiles o de mejora para una comunicación eficaz.

Se hace necesario hacer un abordaje minucioso de todos los conceptos que permitan entender las deficiencias y ambigüedades que se pueden presentar en la comunicación y analizar por qué, en muchos casos, la falta de una comunicación eficaz puede atentar contra el desempeño profesional.

Se procura también evidenciar los puntos de mejora que se pueden atender desde los procesos formativos, para que la persona internacionalista, una vez egresada, ya cuente con todas las herramientas y habilidades blandas útiles para afrontar un contexto dinámico y complejo. Con respecto a este punto, cada vez son más claras las necesidades de contar con los insumos que le permitan al estudiante optimizar sus habilidades interpersonales.

Lo descrito se implementa tomando como referencia los postulados de la programación neurolingüística y las técnicas comunicacionales mencionadas, con la intención de evidenciar que cada persona puede llegar a un desempeño exitoso de su labor desde el trabajo comunicacional, educando su mente y entrenándola para el aprendizaje. Ejemplos de esto son: afrontar situaciones estresantes, la gestión de conflictos y generar empatía emocional o cognitiva en beneficio de alcanzar mejores resultados mediante la comunicación inteligente.

El fundamento de esta investigación descansa en demostrar la necesidad del estudio y aplicación de la programación neurolingüística y las técnicas comunicacionales en la disciplina de las Relaciones Internacionales. Se busca que estas estrategias brinden a la persona formada en este campo, disponer de mecanismos que le permitan conocerse y a las personas con quienes labora y está rodeada, que le faciliten generar un liderazgo positivo y que aumente su desempeño profesional.

En el espectro de las Relaciones Internacionales, actualmente, existe una carencia de estudios que aborden las técnicas comunicacionales y la programación neurolingüística directamente. Es decir, que se analice el lenguaje verbal y no verbal. El estudio con frecuencia se ve centrado en asuntos de Estados, organizaciones, instituciones y fenómenos o problemas de una forma general.

En el ámbito académico, se le enseña al estudiante a comprender cómo funciona el sistema internacional, pero se deja en un segundo plano a los actores principales que nutren ese sistema internacional y les da vida a todos los acontecimientos internacionales: las personas. Y es que, una persona con mayor educación en las habilidades blandas puede incorporarse de una mejor manera al sistema internacional, que se caracteriza por ser dinámico, multicultural y complejo. Con el estudio de estas habilidades con la aplicación de las estrategias comunicacionales, desde la academia se pueden formar internacionalistas aún más profesionales, listos para desempeñarse en el campo laboral.

Las fuentes citadas hasta el momento son el pilar que servirá para desarrollar esta investigación, a lo largo de los cuatro objetivos específicos. Se comenzará por compartir el conocimiento respectivo de las técnicas y estrategias comunicacionales, explicar en qué consisten y cómo pueden mejorar la capacidad de comunicación, para poder incluirlas desde el estudio de la carrera de las Relaciones Internacionales como método de profesionalización. En la disciplina profesional hay una carencia de información con respecto a los procesos comunicativos que aplican, lo que subraya la importancia de realizar esta investigación, puesto que las estrategias comunicacionales y la programación neurolingüística son herramientas de mejoramiento interpersonal.

Particularmente, ese es el punto central de lo investigado, demostrar que existe un vasto conocimiento en el perfeccionamiento de la conducta y de la comunicación interpersonal, que perfectamente se puede aplicar desde la academia hacia el estudiante de Relaciones Internacionales en Costa Rica, para que este tenga un mejor desempeño profesional.

Las habilidades interpersonales, hoy día, son un elemento diferenciador entre el éxito o fracaso de una negociación, acuerdo, tratado, entre otros. De esa forma, se requiere investigar si existen puntos de mejora en el perfil internacionalista costarricense, para que puedan ser atendidos en beneficio de los intereses nacionales.

D. Los Objetivos del estudio

OBJETIVO GENERAL:

Identificar las estrategias de las competencias comunicacionales y neurolingüísticas y el aporte que pueden brindar al perfil internacionalista costarricense

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Describir los principales conceptos, características, estrategias y aspectos que influyen desde la neurolingüística y la comunicación en el desarrollo personal y organizacional.
2. Relacionar las estrategias comunicacionales y neurolingüísticas con el perfil internacionalista actual, para fortalecer las habilidades interpersonales.
3. Evidenciar los aportes que pueden generar las técnicas comunicacionales y la programación neurolingüística al perfil internacionalista costarricense.
4. Establecer desde el campo de las Relaciones Internacionales los postulados teóricos que permitan el adecuado desarrollo de las habilidades interpersonales del perfil internacionalista costarricense.

Sumado a esto, se menciona que existe en esta investigación un espacio para las conclusiones y recomendaciones finales, así como un listado de referencias bibliográficas necesarias para poder fundamentar la investigación. Se finaliza con los anexos de interés para complementar el documento.

En cuanto al desarrollo metodológico, se debe indicar que la meta general de este trabajo de investigación fue poder identificar las estrategias de las competencias comunicacionales y neurolingüísticas y el aporte que pueden brindar al perfil internacionalista costarricense. Con esos fines, se estableció como unidad de análisis al individuo como actor del sistema internacional dentro del mundo de las Relaciones Internacionales. Esto se debe comprender para efectos de esta investigación, como el estudiante y el profesional de la carrera de Relaciones Internacionales en Costa Rica.

Con respecto al contexto de significación, es meritorio manifestar que actualmente dadas las transformaciones constantes en el mundo y las demandas que conlleva, ha obligado a que los estudiosos de las Relaciones Internacionales incorporen dentro de sus estudios, diversas herramientas y mecanismos como la Programación Neurolingüística (de ahora en adelante PNL) que les permitan realizar un mejor papel como profesionales en el área internacional. Ante este panorama, se han elaborado estudios y aportes teóricos sobre la concepción del ser humano como actor dentro del sistema internacional. En dichos estudios, todavía se trata al ser humano de una forma muy general, pues solo se le menciona, sin desarrollar sus campos de incidencia ni sus capacidades, obligaciones y limitantes; dejando de lado muchos otros factores que pueden entrar en el análisis y enriquecer la disciplina.

Al mismo tiempo, dentro del campo de la comunicación, existe un mayor desarrollo teórico y conceptual respecto de la misma en la política internacional y el estudio de la comunicación de masas en el sector político. Con ello, el investigador denotó que existen vacíos dentro de la disciplina que tienen que ver con estas características del actual sistema internacional y de las Relaciones Internacionales, a saber:

- 1- No se estudia al ser humano como un actor que puede mejorar su impacto en el sistema internacional si se optimiza sus capacidades de incidencia

mediante las habilidades blandas, que contienen, a su vez, las habilidades interpersonales y las estrategias comunicacionales.

- 2- La comunicación no está comprendida en el nivel de seres humanos, en el sentido de poder evidenciar las deficiencias en sus estrategias, para poder mejorarlas y así atender de una mejor forma los intereses específicos que se susciten en el plano internacional.
- 3- En muchos niveles académicos, cada vez más son los jóvenes que expresan que se debe incorporar el estudio de las habilidades blandas para mejorar las destrezas personales.

Es por ello por lo que se analizaron las estrategias comunicacionales y la PNL en el campo de la comunicación, para responder a las limitantes que hay en cuanto al estudio del ser humano como actor dentro de las Relaciones Internacionales y demostrar que a través de su capacitación en habilidades interpersonales puede desempeñarse más profesionalmente en el sistema internacional.

Sobre las metas específicas se puede mencionar que se plantean las siguientes: Describir los principales conceptos, características, estrategias y aspectos que influyen desde la neurolingüística y la comunicación en el desarrollo personal y organizacional; relacionar las estrategias comunicacionales y neurolingüísticas con el perfil internacionalista actual, para fortalecer las habilidades interpersonales; evidenciar los aportes que pueden generar las técnicas comunicacionales y la programación neurolingüística al perfil internacionalista costarricense y establecer desde el campo de las Relaciones Internacionales los postulados teóricos que permitan el adecuado desarrollo de las habilidades interpersonales del perfil internacionalista costarricense.

El tipo de investigación hizo uso de distintas formas de abordaje metodológico, que permitieron un correcto desarrollo de cada objetivo específico. En el primero se utilizó la investigación descriptiva, porque se deseaba acercar al lector a los conceptos y teorías actuales de la neurolingüística y la comunicación. Para el segundo y tercer objetivos específicos, se empleó el tipo de investigación explicativa, pues, además de presentar los datos en cuanto a las estrategias comunicacionales y la programación neurolingüística, se pretendió ahondar y profundizar más el análisis de estos dos

conceptos para poder relacionarlos con la disciplina de las Relaciones Internacionales y así evidenciar los aportes que pudieron brindar mediante sus incorporaciones al campo de estudio. Finalmente, en el desarrollo del cuarto objetivo, se utilizó una mezcla de estos dos tipos de investigación, con el ánimo de llevar a cabo un análisis con base en los insumos teóricos, aunando el aporte que ofreció la técnica de la entrevista semiestructurada.

El tipo de técnica de investigación fue la cualitativa, dado que el objeto de estudio a lo largo de todo el proceso se desarrolló fundamentado en su gran mayoría con datos y análisis de texto, con muy poca cantidad de datos numéricos. Es así como se buscó tener acceso a todos los recursos que permitieran asumir el tema y exponerle al lector todo lo relativo a las estrategias de la comunicación y así brindarle de manera clara este conocimiento. Por otro lado, este método permitió ahondar en detalles y características propias de los conceptos considerados, lo que enriqueció su comprensión.

Con respecto a la interrogante científica, se planteó lo siguiente:

¿Pueden la programación neurolingüística y las estrategias comunicacionales fortalecer las habilidades interpersonales del perfil internacionalista para mejorar su incidencia a nivel profesional?

Se cierra de ese modo esta parte introductoria del presente trabajo, abocada al detalle de los aspectos metodológicos de lo investigado.

Seguidamente iniciará el desarrollo capitular que permitirá realizar el trabajo investigativo. Es importante indicar que esta tesis de grado está dividida en seis grandes capítulos investigativos. El primer capítulo contiene los pilares fundamentales para la construcción del marco teórico.

En el segundo capítulo se introduce al desarrollo del marco metodológico, donde se logran resaltar las principales características de este trabajo, donde destacan los enfoques y tipo investigativo, los sujetos y las fuentes de información, la delimitación espacial y temporal, el contexto de significación y el listado que permite conocer a los expertos entrevistados en el trabajo de campo de esta investigación.

El desarrollo del tercer capítulo permite profundizar en el estudio de la PNL y las competencias comunicacionales, con un acercamiento teórico de las generalidades de cada herramienta metodológica, haciendo un recorrido por los aspectos conceptuales e históricos necesarios para su comprensión. Igualmente, se desarrolló y explicó cómo la PNL puede influir en el desarrollo personal y profesional de la persona, dadas las bondades de esta técnica. Por último, se realizó un ligamen entre la PNL y las competencias comunicacionales con la finalidad de evidenciar su aporte al perfil del internacionalista.

En cuanto al cuarto capítulo, se planteó el punto neurálgico del tema en investigación, ya que se logró evidenciar que la PNL hasta el momento no había sido objeto de estudio dentro de la disciplina. Esto brindó la característica novedosa que presenta y así el gran desafío de ejecutarlo de manera objetiva. En este apartado se hace una aproximación a la PNL y a las Relaciones Internacionales, gracias a la bibliografía recolectada y a las experiencias obtenidas tanto por el trabajo de campo. De aquí se logra evidenciar que esta es una herramienta útil para las Relaciones Internacionales, mejorando la comunicación y el comportamiento para lograr el éxito personal y profesional.

En el quinto capítulo de esta tesis de grado se desarrolló la relación entre la PNL y las Relaciones Internacionales por medio de un análisis que integró a los expertos entrevistados para complementar los elementos empíricos y teóricos. Además, se analizaron los elementos teóricos que permitieron conjugar las Relaciones Internacionales con la comunicación, y la importancia del desarrollo de las habilidades interpersonales en el adecuado manejo de las relaciones internacionales.

Por otra parte, se investigaron las habilidades interpersonales desde sus postulados teóricos para explicar la trascendencia que tiene un profesional en las Relaciones Internacionales y por qué se torna necesario que realice se profesionalice de forma constante. El capítulo concluye haciendo un recorrido por los aspectos teóricos que integran al internacionalista y los principales insumos teóricos de la PNL que unen todo el desarrollo capitular con el tema de estudio.

Por su parte, en el sexto y último capítulo de este trabajo de investigación aparecen las conclusiones generales que contienen los logros, resultados y utilidades de la investigación. Luego se exponen las recomendaciones finales que contemplan los vacíos, dificultades y obstáculos a lo largo de este proceso investigativo, así como los aportes o sugerencias que propone el sustentante como solución a la problemática abordada.

Finaliza esta investigación con las referencias bibliográficas que corresponden, tanto a las fuentes consultadas como citadas a lo largo del texto, y luego los anexos que sirven de apoyo al documento, incluyendo lo estrictamente necesario para la aplicación del instrumento metodológico empleado.

I CAPÍTULO

MARCO TEÓRICO

La construcción de la perspectiva teórica de la investigación obedece a una serie de pilares teóricos y conceptuales, cuya función es darle una estructura sólida con la que se identifican los campos de estudio y conceptos principales que permiten el abordaje adecuado y la relación de las estrategias de competencias comunicacionales y neurolingüísticas en la gestión de las Relaciones Internacionales.

Lo anterior, es fundamental porque permite ordenar y darle coherencia al estudio de las habilidades interpersonales dentro de la disciplina de las Relaciones Internacionales. Además, se brinda una amplia perspectiva de diversos autores sobre su noción de los conceptos a tratar, lo que enriquece su abordaje. Los pilares, desde la perspectiva del investigador, se desarrollan desde el plano general a lo más específico.

En esa línea, se proporciona el contexto necesario para comprender el tema investigado, así como las ideas y conceptos de mayor relevancia. Estos fundamentos obedecen, en orden estructural, a las Relaciones Internacionales, el sistema internacional, los actores del sistema internacional, la teoría de la comunicación y la programación neurolingüística.

Relaciones internacionales

Es el campo profesional en el que se analizan todos los fenómenos que se suscitan en el marco de las relaciones internacionales, a raíz de las interacciones que surgen por parte de los diferentes actores, buscando darles una explicación científica que facilite la comprensión de estas dinámicas.

Su campo de estudio se ha venido perfeccionando formalmente desde inicios del siglo XX, lo que ha contribuido a desarrollar perspectivas teóricas y campos de análisis

para entender los fenómenos globales. Estos aportes teóricos, lo que proponen es robustecer el estudio del entorno internacional.

Con el paso del tiempo han sido varios los autores que han dado valiosos aportes teóricos para la comprensión y el estudio de las Relaciones Internacionales. Un ejemplo, es el de la autora Barbé (1995), quien indica que:

El concepto de relaciones internacionales cubre una doble dimensión. El término «relaciones internacionales» designa, en primer lugar, un sector de la realidad social, el de aquellas relaciones humanas que se caracterizan precisamente por su calidad de «internacionales»; pero la misma expresión designa, a su vez, la consideración científica de dichas relaciones. (p. 19)

De ese modo, es posible afirmar que es el carácter científico lo que permite obtener análisis sistémicos y rigurosos de los diferentes fenómenos que ocurren en el plano internacional, lo que otorga formalidad a los nuevos aportes desde la teoría. Con este concepto, se entiende que cualquier acción de un actor que trascienda sus fronteras, la convierte en un hecho internacional, por lo que se vuelve aún más complejo el campo de estudio.

Al abarcar un área tan amplia, para la atención de estos fenómenos y para la generación de teoría científica, las Relaciones Internacionales desde sus inicios se han apoyado de otras disciplinas que ayudan a analizar, explicar y catalogar de una forma más apropiada los diversos acontecimientos. Esto debido a que, son muchos los temas que se pueden estudiar en esta disciplina. Con el método científico propio de las Relaciones Internacionales, más los aportes teóricos de otras disciplinas, se logra generar un nuevo conocimiento. Según, Calduch (1991):

En el marco de las disciplinas auxiliares, no todas ofrecen idéntico nivel de importancia para la ciencia de las Relaciones Internacionales. Conviene distinguir entre las ciencias auxiliares generales y las ciencias auxiliares parciales. Las primeras aportan conceptos, métodos o explicaciones que afectan al conjunto de conocimientos desarrollados por la ciencia de las Relaciones Internacionales. (p. 8)

Como se aprecia, las Relaciones Internacionales han recurrido a otras disciplinas para poder nutrirse y sustentar sus desarrollos analíticos. Dentro de las ciencias auxiliares generales, de acuerdo con el autor citado, se pueden encontrar la Historia,

Economía, Ciencias Políticas, Sociología y Derecho. A su vez, en las ciencias auxiliares se pueden encontrar las de carácter parcial, que se ligan específicamente al área de estudio dentro de la disciplina, donde destacan la Estadística, Geografía, Psicología, Análisis de Sistemas, Ciencias de la Comunicación y Ciencias Militares. Sumado al carácter científico que menciona Barbé (1995), las ciencias auxiliares brindan una mayor área objetiva de estudio en las Relaciones Internacionales.

Cada vez que emergen nuevos contextos o fenómenos sociales en el plano internacional, surgen distintos retos a la disciplina de las Relaciones Internacionales para poder brindarle un análisis adecuado, por lo que el apoyo multidisciplinar seguirá siendo de trascendencia para realizar abordajes teóricos.

Con todo este tejido multidisciplinario, tanto general como parcial, se abarcan los distintos fenómenos que acontecen en el plano internacional desde las construcciones teóricas propias de la disciplina, lo que permite un estudio más profundo y ordenado de los actores y del sistema como tal. Otro valioso aporte es el que brinda el autor Jaramillo (2018), quien comenta que:

Las Relaciones Internacionales (RR.II.) como disciplina, examina las interacciones globales con el fin de tornarlas más inteligibles. A partir de una serie de herramientas metodológicas y presupuestos teóricos, busca desglosar la complejidad que caracteriza la política mundial. Ante la diversidad de fenómenos que se entienden como internacionales, los autores de las RR. II. tienden a discrepar sobre cómo estudiar la realidad internacional. Sin embargo, a pesar de las diferencias, suele existir un consenso sobre la importancia de investigar las relaciones internacionales en un mundo que cada vez está más globalizado. (p. 221)

A pesar de que existen estas discrepancias con respecto a cómo abordar los estudios, lo cierto es que esta es una disciplina que se caracteriza por estar en una dinámica constante y no es la excepción con las contribuciones en el campo de estudio, pues sus actores y el sistema están en constante interacción. Aunque existan distintas maneras de hacer mención a un fenómeno o concepto, el autor explica que, en resumen, los teóricos siempre procederán a realizar análisis de los fenómenos que se vayan adentrando en el campo de estudio, generando nuevas perspectivas, que se ligan con lo conceptualizado por Calduch (1991) y Barbé (1995).

Es así como a inicios de esta década, se dan nuevos aportes teóricos para comprender la construcción social de las relaciones internacionales que, a su vez, facilitan un mayor entendimiento de la disciplina. Mencionan Legler et al. (2021), que:

Sin el ánimo de atar la discusión que sigue a una definición canónica, para nosotros hablar de RI es hablar de los contactos, tratos o comunicaciones que tienen lugar entre una diversidad de actores –en la que los estados ocupan un lugar central– en numerosas áreas temáticas, particularmente del ámbito político. Esa interacción trasciende las fronteras nacionales y los actores participan en ella con el objetivo de incrementar su satisfacción –ya sea en términos económicos, políticos o de otra índole–. (p. 1)

Bajo ese concepto, se le otorga importancia a la comunicación y a sus respectivos procesos para alcanzar una incidencia en la arena internacional por parte de los diversos actores. Continuamente, se torna de mayor relevancia la necesidad de producir comunicaciones efectivas dentro de la disciplina, pues es el pilar fundamental de los procesos de carácter internacional.

Como se ha podido evidenciar, cada uno de los cuatro autores que se emplearon en este pilar, tiene su propia perspectiva de lo que se entiende o se debe entender por el concepto desarrollado. Con esto, lo que se le quiere demostrar al lector, es que son diversas las formas de connotación conceptual en la disciplina, sin embargo, se realiza un abordaje de los mismos elementos.

A grandes rasgos, las relaciones internacionales se pueden clasificar según la cantidad de actores que intervienen (bilaterales, multilaterales o globales), por el grado de vinculación que se establece entre los actores (directas, indirectas) o por la naturaleza de estas interacciones (cooperación, conflicto, asociativas y de comunicación y de interdependencia).

En esta disciplina hay un campo de estudio que es el referente donde se suscitan estas relaciones y que se le conoce como sistema internacional. En dicho sistema tienen protagonismo los diversos actores de las relaciones internacionales, pues interactúan constantemente y se desarrollan los nuevos fenómenos sociales y, por ende, sus campos de estudio; por lo que resulta fundamental hacer una revisión del concepto, siendo el segundo pilar teórico.

Sistema internacional

Este fundamento hace mención de la estructura y las interacciones que existen entre los diversos actores en el campo internacional. Aquí se lleva a cabo una red compleja de relaciones de orden político, económico y social. Este campo está conformado por normas, acuerdos y diversos mecanismos que regulan y permiten las interacciones entre los distintos actores.

De igual manera, como sucede con el pilar de Relaciones Internacionales, se dan diversas nociones sobre el concepto de sistema internacional, pero, en general, todas hacen una mención similar de sus características. Con respecto a este particular, Barbé (1995) indica que:

Con la intención de generar un marco de análisis útil para la docencia y la investigación, entendemos que el sistema internacional está constituido por un conjunto de actores, cuyas relaciones generan una configuración de poder (estructura) dentro de la cual se produce una red compleja de interacciones (proceso) de acuerdo a determinadas reglas. Así pues, actores, estructura y proceso constituyen los tres puntos de referencia básicos para nuestro análisis (p. 115)

Se analiza así el sistema internacional como un modelo, dentro del cual se permite abordar la realidad confusa con ideas claras, con el fin de simplificar en algunos casos la complejidad de las relaciones internacionales. Indiferentemente del abordaje teórico del concepto, siempre se define al sistema internacional como el escenario donde se ejecutan las diversas interacciones por los diversos actores, lo cual le hace el principal campo de estudio de las Relaciones Internacionales.

También, los referentes aquí citados señalan que dentro del sistema se deben tener en consideración cuatro puntos esenciales: 1) un sistema está constituido por elementos; 2) entre esos elementos existen relaciones o interacciones constantes; 3) estos elementos y sus relaciones forman un todo, o una totalidad y 4) esta totalidad manifestará una organización.

Dentro de este sistema constantemente se están creando múltiples y cada vez nuevas interacciones por parte de actores previamente identificados, aunque también de

nuevos actores, por lo que se torna aún más complejo efectuar un análisis del mismo. En este sentido, Del Arenal (2002), indica que:

Un sistema es un conjunto de elementos en interacción que constituyen una totalidad y que manifiestan una cierta organización. Interdependencia e interacción son, pues, elementos claves de todo sistema. El estudio de los sistemas implica no solo el análisis de su estructura, sino igualmente de las interacciones y actores que constituyen el mismo. (pp. 213-214)

El sistema internacional, por su dinámica natural, está en una permanente interacción, debido a los contactos entre sus actores, que cada vez son más profundos y complejos, y, además, de estas interacciones nacen nuevos campos de análisis, lo que promueve una mayor complejidad en cuanto a delimitar el tamaño y alcance de dicho sistema.

Tanto Barbé (1995) como Del Arenal (2002), exponen lo complejo que puede ser el sistema internacional, debido a los procesos de interacción y a los juegos de poder que se desarrollan en él, además de que concuerdan en que el estudio de los actores se puede volver complejo, puesto que las distribuciones del poder han permitido que se analicen nuevos integrantes.

Un debate vigente alrededor de las Relaciones Internacionales es sobre quiénes son considerados los actores dentro de este sistema internacional, con el fin de poder profundizar en sus acciones, interacciones y sus resultados. Por ello, primero es importante definir lo que se entiende por actor en la disciplina, para poder presentar un contexto más claro, ya que, a fin de cuentas, son ellos los que tienen la capacidad para incidir dentro del sistema internacional, pudiendo cambiar o alterar sus dinámicas, de modo que se ha elegido como tercer pilar este concepto.

Actores del sistema internacional

Los actores del sistema internacional son aquellos que están en el primer plano de acción, y, por lo tanto, los que le dan vida, mediante sus interacciones que nutren el

campo de estudio de la disciplina para buscarle explicación a los diversos fenómenos y acontecimientos.

Pero, ¿qué se entiende por actor?, ¿quién o quiénes reúnen las condiciones para considerarse actor es del sistema internacional? Pues bien, estas interrogantes ciertamente dependen del teórico de las Relaciones Internacionales, pero cada vez existe una mayor presión por dejar el carácter estratocéntrico. Un aporte importante en esta dirección lo plantea Merlé (1997), quien indica que:

Por actor, hay que entender toda autoridad, todo organismo, todo grupo e, incluso, en el caso límite, toda persona capaz de desempeñar una función en el campo social; en nuestro caso concreto, en la escena internacional. Tener una función puede consistir en tomar una decisión, iniciar una acción e incluso, simplemente, ejercer una influencia sobre los detentadores del poder decisorio y de la fuerza material. (p. 341)

Los cambios constantes en el contexto internacional, producen una mayor presión en el sistema internacional por parte de diversos actores, que en su mayoría se han caracterizado por su condición no estatal. Es decir, son actores que poseen los recursos y mecanismos suficientes para poder incidir y modificar el curso de la dinámica internacional.

Lo anterior, ha hecho que en el estudio de las Relaciones Internacionales se brinde mayor análisis a la incorporación de nuevos actores del sistema internacional. Al respecto, Del Arenal (2002), indica que en este sistema:

También se produce una ampliación en cuanto a los actores. De la consideración exclusiva de los actores estatales se pasa a una consideración que toma también en cuenta los numerosos y variados actores no estatales, supranacionales, transnacionales, subnacionales e, incluso, a nivel de seres humanos, que están presentes y actúan en la sociedad mundial y que en algunos casos desempeñan un papel más decisivo que los propios Estados. (p. 33)

La incorporación en el análisis de más actores en el sistema internacional establece una mayor complejidad en cuanto a su estudio y, consecuentemente, de las Relaciones Internacionales, dado que, con la incorporación de nuevos actores, se comienzan a estudiar nuevas interacciones internacionales y se analiza la capacidad en ellos en cuanto a realizar un cambio en el sistema.

Por ejemplo, siguiendo lo aportado por los dos autores mencionados, se han elaborado estudios y aportes teóricos a la disciplina correspondiente al ser humano, bajo la razón de ser el principal actor que le da vida al Estado, a las instituciones y organizaciones.

En consecuencia, se entiende que el ser humano, a nivel individual, posee las capacidades para poder ser considerado un actor del sistema internacional. Además, en otra vía de análisis, se puede denotar también que, a fin de cuentas, son seres humanos los que le dan vida a los demás actores que conforman este sistema. En cuanto a la inclusión del individuo como actor de las Relaciones Internacionales, Caldusch (1991), realiza un aporte sustancial para esta investigación, al mencionar que:

Hoy en día no cabe ya desconocer o subestimar la importancia del individuo y de sus decisiones y acciones personales en el panorama de las relaciones que se desarrollan a escala internacional. Algunos de los grandes fenómenos que se desarrollan en la arena mundial están íntimamente vinculados con las actuaciones individuales, y no siempre con las actuaciones colectivas o grupales. Cuestiones como la de la explosión demográfica o la movilidad de apreciables masas de población entre diversos países; ciertas corrientes comerciales mundiales vinculadas a determinados patrones de consumo masivo o a sus cambios; importantes alteraciones de los esquemas ideológicos y culturales, etc., no se pueden comprender y modificar adecuadamente si no tomamos como referencia no sólo a los actores internacionales colectivos, sino también a los propios seres humanos individualizados. (p. 6)

Con este estudio, se llega a la conclusión que el ser humano (o individuo) como actor del sistema internacional, posee la capacidad de tomar decisiones, influir en las políticas y participar en la implementación de acciones. Con base en estos tres autores, se puede señalar que se hace evidente que en el proceso de interacción de los actores dentro del sistema internacional es imprescindible la comunicación, especialmente, mantener una que sea clara y efectiva, ya que, se está en contacto con otros protagonistas de diversas culturas e idiomas, lo que también crea retos para alcanzar los objetivos internacionales.

La comunicación como concepto en la teoría de la comunicación es un aspecto primordial en los procesos internacionales, ante la incorporación de nuevos actores en el campo de estudio. De una correcta comunicación entre dichos actores del sistema

internacional depende todo proceso que se quiera ejecutar y con ello el éxito o el fracaso en dicha gestión, de forma que resulta necesario poder comprender los aspectos teóricos de este cuarto pilar.

Teoría de la comunicación

La comunicación forma parte de la cotidianidad y en muchas ocasiones las personas no son conscientes de lo que comunican y cómo lo hacen. Incluso, puede que no estén recibiendo la información conforme al receptor la esté queriendo transmitir. De este fenómeno surgen campos de estudio y teorías para ahondar más en los procesos comunicativos. El concepto comunicación tiene varios enfoques, dependiendo de la disciplina en la que se aborde, aunque siempre se reconoce como el intercambio de información en la que un emisor envía un mensaje a través de un canal, que será decodificado por un receptor.

La teoría de la comunicación es el estudio que examina los diversos procesos y las prácticas de intercambio de información y significado entre individuos o grupos de personas. Esta es una forma de interacción y de ella surge nueva información. Al respecto, Serrano y Piñel (1982) elaboran un abordaje epistemológico, recalcando que:

La Teoría de la Comunicación estudia la capacidad que poseen algunos seres vivos de relacionarse con otros seres vivos intercambiando información. La Teoría de la Comunicación es una reflexión científica muy nueva, pero, en cambio, su objeto de estudio —LA COMUNICACIÓN— es una actividad muy antigua: la aptitud para servirse de la información en la interacción la poseen especies animales que han antecedido al hombre en millones de años. (p. 11)

La comunicación es un proceso, ya que es un intercambio constante de comportamientos donde sus componentes interactúan y cada uno afecta a los demás. Esto se puede considerar como una transacción y resulta esencial para el ser humano, pues es el medio para interactuar con sus semejantes. La práctica de una comunicación eficaz puede ayudar a resolver problemas y a emitir mensajes adecuadamente, mediante

las habilidades en este proceso. Entre ellas destacan la resolución de problemas, la toma de decisiones, la resolución de conflictos, la formación de equipos y el hablar en público.

Según Serrano y Piñel (1982), con respecto a la reflexión científica, indican que, en la disciplina de las Relaciones Internacionales, existen campos de estudio ligados a la comunicación entre los diversos actores del sistema internacional. De acuerdo con Calduch (1991), a este campo se le conoce como relación comunicativa internacional y la define como:

Aquel proceso relacional en virtud del cual dos o más actores internacionales, partiendo de experiencias históricas compartidas y bases culturales comunes, son capaces de intercambiarse información, influyéndose recíprocamente y contribuyendo, gracias a dicho intercambio, a modificar la estructura y dinámica de la Sociedad Internacional en la que se encuentran inmersos. (p. 11)

La comunicación desde esta óptica juega un papel trascendental, dado que es la herramienta que a diario utilizan los diversos actores del sistema internacional para entablar conversaciones y así emitir sus criterios, posiciones y puntos de vista. Dada la complejidad del sistema, en cuanto a cantidad de actores y barreras a la comunicación (idioma, cultura, entre otros), hace que cada vez se vuelva más importante el rol que desempeña la comunicación como medio de consecución de objetivos dentro de las Relaciones Internacionales.

La teoría de la comunicación en las Relaciones Internacionales, ha servido para poder comprender los diversos procesos a los que están condicionados los actores del sistema internacional y también para comprender la dinámica del sistema como tal. En este campo, en otra de sus obras el teórico de las Relaciones Internacionales Del Arenal (2002) resalta la importancia de este pilar teórico:

Por teoría de las comunicaciones debe entenderse el conjunto de enfoques que tratan de poner de manifiesto los aspectos políticos de las comunicaciones y el grado en que las mismas condicionan el comportamiento político y la propia evolución de la sociedad. (p. 273)

Dentro de los aspectos políticos de las comunicaciones que abarcan las Relaciones Internacionales se pueden encontrar la Diplomacia, las negociaciones internacionales, los acuerdos internacionales, la Diplomacia pública, la resolución de

conflictos y la cooperación internacional. Y en todos estos aspectos, es indispensable proponer un correcto tratamiento de la comunicación y sus diversos procesos para poder generar una eficaz interacción. Con esto, Calduch (1991) y Del Arenal (2002), reconocen que, en cualquier área de las relaciones internacionales, la comunicación resulta una parte fundamental para el desarrollo de los procesos de interacción y de distribución del poder, siendo necesario profundizar más en este proceso.

De ahí que se requiere entender la importancia de crear estrategias de la comunicación en las relaciones internacionales para asegurar procesos comunicativos exitosos. De estas estrategias pueden emerger nuevos métodos que ayuden a perfeccionar los procesos de interacción, como es el caso de la programación neurolingüística, que se desarrolla como quinto y último pilar teórico de esta investigación.

Programación Neurolingüística

Esta es un área que combina la psicología, la comunicación y la neurociencia, donde su objetivo es comprender y mejorar la experiencia humana. La programación neurolingüística centra su estudio en cómo los pensamientos, emociones y patrones de comportamiento se interrelacionan y cómo se puede utilizar este conocimiento para perfeccionar el modelo de conducta y mejores habilidades interpersonales. Dentro de la comunicación, es considerada una estrategia que ayuda a generar aportes positivos en el manejo de las habilidades interpersonales.

Sus inicios como campo de estudio se dan en la década de los 70's del siglo pasado. Pero es a principios de este siglo donde recobra una mayor importancia, pues se liga con el estudio de múltiples disciplinas. Aun así, actualmente, existen muchas imprecisiones en cuanto a lo que la programación neurolingüística engloba, pues sigue habiendo cierto desconocimiento en algunas áreas y personas. Con esto, Bavister y Vickers (2005), elaboran un acercamiento teórico señalando que:

Así pues, se trata de una ciencia, un proceso, un estudio, un modelo, una serie de procedimientos, un manual, un sistema, una actitud, una estrategia, una tecnología... no es extraño que algunas personas al principio tengan problemas en tener una perspectiva clara sobre lo que significa la programación neurolingüística (PNL) o captar su esencia. (p. 13)

Además, habría que sumar (al igual que en el estudio de las Relaciones Internacionales) que cada autor brinda aportes teóricos desde su perspectiva, lo que puede llevar a confundir al lector en cuanto al tratamiento de la información y organización del campo de estudio. Sin embargo, se le dan aportes siempre a los conceptos hasta aquí desarrollados, por lo que existe ese consenso en los teóricos.

Este campo de estudio se basa en que el lenguaje (verbal y no verbal) y los sentidos son los que construyen la experiencia del mundo. Y este resulta un enfoque que busca entender cómo piensa, se comunica y se comporta el ser humano. Al efecto, Álvarez (s. f.), en su obra “Manual Práctico de PNL” explica cómo funciona esta estrategia de la comunicación, al explicar que:

La P.N.L se va configurando como una teoría sobre los modos que el individuo emplea para comunicarse con su entorno y consigo mismo. Por otra parte, la P.N.L se propone descubrir el “mapa” utilizado por quienes destacan en alguna habilidad o faceta para operativizarlo y poder ponerlo al alcance de cuantos deseen mejorar su propio rendimiento en esa misma destreza. (p. 18)

En la construcción de esta experiencia del mundo, también se busca estudiar cómo la mente y el lenguaje influyen en la comunicación con los demás. Por tanto, como principios básicos, la programación neurolingüística emplea estos dos elementos y los trata como sistemas interrelacionados, dándole interés a la experiencia subjetiva y la flexibilidad que existe en el pensamiento y en la comunicación. Como mencionan Bavister y Vickers (2005), si bien es cierto que aún existen personas que desconocen este pilar, por su lado Álvarez (s. f.), hace su aporte al describir que esta es toda una teoría y que cada vez está penetrando más áreas del conocimiento, dada su relevancia.

Al unir la programación neurolingüística con el proceso de educación, se le puede ofrecer a los estudiantes las herramientas necesarias para desarrollar sus habilidades interpersonales para potenciar sus alcances en el ámbito profesional. Específicamente,

dentro del campo de las Relaciones Internacionales puede promover el impacto positivo en los estudiantes, pues promete lograr el crecimiento personal del ser humano. Al respecto, Redford (2014), evidencia la influencia que tiene la programación neurolingüística dentro de procesos como la negociación, mencionando que:

Es una poderosa herramienta de comunicación, influencia y persuasión, de efectividad demostrada en ámbitos como la comunicación o la negociación, donde es necesario lograr una sintonía entre las personas y poder persuadir e instalar nuestros puntos de vista. (p. 6)

Al seguir un conjunto de técnicas, esta herramienta promete modificar positivamente la conducta de la persona y así dotarla de habilidades para elaborar comunicaciones efectivas con sus semejantes. De ese modo, la programación neurolingüística promete un crecimiento personal, dado que menciona que estas técnicas se pueden aplicar en la cotidianidad y con ello lo que pretende es potenciar las habilidades ya existentes en la persona.

La programación neurolingüística busca mejorar las habilidades interpersonales. Por ello, es importante que desde la educación se prepare a los estudiantes para desempeñarse con éxito en el ámbito laboral, ofreciéndoles herramientas de interacción efectiva y mejora personal. Esta investigación analizará los beneficios que puede aportar al perfil internacionalista.

De lo más general a lo más específico, se han abordado los cuatro pilares y conceptos teóricos que, de acuerdo a la visión del autor de esta investigación, revisten una mayor importancia para poder indagar el impacto positivo que pueden tener las estrategias de comunicación y la programación neurolingüística para fomentar el desarrollo de las habilidades interpersonales en el perfil internacionalista. Se resalta que en la disciplina ha existido un vacío en cuanto a dotar al individuo (que forma a su vez parte del sistema internacional como actor fundamental) de las herramientas interpersonales para desenvolverse de una manera profesional en su campo laboral.

En la actualidad, sólo se analiza al individuo como actor y se examinan sus acciones en el campo internacional, lo que el investigador denomina un estudio “hacia afuera”. En ese sentido, lo que se quiere es realizar un estudio “hacia adentro” del individuo, que demuestre que es por medio del perfeccionamiento de las habilidades

interpersonales que se puede incidir adecuadamente en los asuntos internacionales. Es así como los pilares teóricos y conceptos empleados en la construcción de este marco teórico son los que fundamentan esta investigación.

II CAPÍTULO MARCO METODOLÓGICO

En la presente estrategia metodológica se describen las herramientas y las técnicas con que se desarrolla el estudio de la programación neurolingüística y de las estrategias comunicacionales en la disciplina de las Relaciones Internacionales. En este apartado se encuentran los tipos de investigación, fuentes de información, las técnicas empleadas, la delimitación espacial y temporal, así como el contexto de significación y la unidad de análisis.

Enfoque y método de la investigación

El enfoque que más se adapta para evidenciar los aportes que las estrategias comunicacionales y la programación neurolingüística le puede brindar al perfil internacionalista es el cualitativo con un método de corte inductivo. De esa manera, se busca tener acceso a todo recurso que permita desarrollar el tema.

El objetivo con la metodología cualitativa es darle al lector la temática respectiva sobre las estrategias de la comunicación. Asimismo, este método permite ahondar en detalles y características propias de este estudio, lo que enriquece su comprensión. En esta dirección, Fernández (2010), menciona que:

La metodología cualitativa constituye un aporte significativo para el conocimiento de la realidad social. La misma es un camino que tiene el cientista social para acercarse a la comprensión y explicación del acontecer humano. Consiste en descripciones de situaciones concretas de tamaño reducido, como son las interacciones y comportamientos posibles de ser observados de manera directa, como es aquello que expresan los sujetos de la acción social, sus actitudes, sus experiencias, creencias y pensamientos tal como ellos lo manifiestan. (p. 6)

Su método consiste en conocer los fenómenos, estructuras y personas desde una visión integral, ya que contempla todos los elementos. No busca la generalización, por el

contrario, el método cualitativo se caracteriza por estudiar en profundidad situaciones concretas.

La investigación de corte cualitativa es necesaria, dado que se pretende establecer la importancia de ligar el estudio de las estrategias comunicacionales con el campo de las Relaciones Internacionales, por lo que se necesita un vasto aporte teórico que brinde el correcto abordaje y una adecuada comprensión para el lector. Otro aspecto a destacar es el hecho de que las fuentes y recursos utilizados para esta investigación son de tipo cualitativo, debido a la naturaleza del tema.

En el campo cualitativo, los investigadores implementan registros narrativos de hechos o fenómenos estudiados, utilizando técnicas e instrumentos como observación y entrevista, grabaciones, notas de campo, registros escritos, entre otros. Esto permite entender de una forma más integral el objeto de estudio, facilitando su análisis. Al respecto, Tinoco et al. (2018) desarrollan las características de la investigación cualitativa, explicando que:

Su metodología se apoya en detallar de forma específica los hechos y personas, desde una perspectiva de sus comportamientos e interacciones; conociendo así sus experiencias, actitudes, pensamientos y las creencias que los sujetos de estudio experimentan o manifiestan. Por lo tanto, aquí se hace referencia al análisis e interpretación de las cualidades. (p. 45)

Este tipo de enfoque permite efectuar un acercamiento de una forma más directa con los participantes del proceso, de lo que se obtiene una mayor empatía, propiciando la comprensión de la forma en que se implementa la dinámica grupal e individual, así como las funciones que tiene cada individuo. Con el tipo de investigación de carácter cualitativo aclarado, se pasa a describir el tipo de estudio que se llevará a cabo, de acuerdo con la cantidad y los alcances de los objetivos específicos planteados al inicio de este trabajo.

Tipo de investigación

Por tratarse de una investigación con cuatro objetivos específicos, se precisa detallar la forma de abordar cada uno de ellos. Al considerar varios elementos por cada objetivo específico, se presentan distintas formas de asumir cada componente de lo investigado.

En el primer objetivo específico, relativo a describir los principales conceptos, características, estrategias y aspectos que influyen desde la neurolingüística y la comunicación en el desarrollo personal y organizacional, se utilizó un tipo de investigación de carácter descriptivo, dado que lo que se desea es acercar al lector a los conceptos y abordajes teóricos actuales de la neurolingüística y la comunicación. En esta dirección, Hernández et al. (2010), detallan que:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p. 80)

Como característica de la investigación descriptiva, la información utilizada debe ser verídica, precisa y sistemática. Aquí, se deben evitar realizar deducciones asociadas con el fenómeno, ya que lo fundamental son las características observables y presentarlas tal cual son.

En este proceso, el investigador juega un papel importante, puesto que de él depende la calidad de la información recolectada y la manera en que la expone. Deberá ser objetivo, ya que cualquier error podrá alterar la calidad y veracidad de la información, afectando los resultados finales. En cuanto al rol descriptivo en la investigación, Rojas (2004), indica que:

Su objetivo central es obtener un panorama más preciso de la magnitud del problema, jerarquizar los problemas, derivar elementos de juicio para estructurar estrategias operativas y señalar los lineamientos para la prueba de las hipótesis. (p. 49)

Es así como los investigadores no son simples tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una teoría, exponiéndola y haciendo un resumen la información cuidadosamente, para luego analiza de forma minuciosa los hallazgos con el fin de extraer generalizaciones que contribuyan a la comprensión de lo que se estudia.

Para la realización del segundo y el tercer objetivo específico, se empleó la investigación explicativa, porque además de presentar los datos en cuanto a las estrategias comunicacionales y la programación neurolingüística, se pretendió ahondar y profundizar en el análisis de estos dos conceptos para poder relacionarlos con la disciplina de las Relaciones Internacionales y evidenciar así los aportes que pueden brindar al campo de estudio. Con respecto a la investigación explicativa, Escudero et al. (2018), indican que:

En este nivel de investigación, ya no solo se limita a efectuar una descripción del problema observado, sino que se busca explicar el origen de las causas que provocaron el problema de estudio. Es decir, consiste en interpretar la realidad, en indicar el por qué ocurre determinada situación, ampliando de esta forma los conocimientos de la investigación exploratoria y descriptiva. (p. 22)

Una de las principales características del tipo de investigación explicativa, es que su interés se centra en explicar dos puntos concretos: en primer lugar, por qué ocurre un fenómeno y, en segundo término, en qué condiciones se manifiesta y por qué se relacionan dos o más variables.

En particular eso es lo que se dispuso en cuanto al estudio de las estrategias comunicacionales y la programación neurolingüística, aspecto que lo nutrió para poder ligarlo a la disciplina de las Relaciones Internacionales. Y en cuanto a la elección de una técnica explicativa, Hernández et al. (2010), mencionan que:

Las investigaciones explicativas son más estructuradas que los estudios con los demás alcances y, de hecho, implican los propósitos de éstos (exploración, descripción y correlación o asociación); además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia. (p. 84)

Se puede resumir que en estos tres objetivos específicos se pretende asociar los dos conceptos a las Relaciones Internacionales y explicar el por qué se relacionan, y son de importancia para que se abarquen dentro del campo de estudio.

Con respecto al cuarto objetivo específico y como se indicó en el marco teórico, en las Relaciones Internacionales se ha estudiado al individuo “hacia afuera”, por lo que esta nueva perspectiva de mirarlo “hacia adentro” (preocupándose por sus habilidades de comunicación e interpersonales) se convierte en la novedad de esta investigación. Aclarados los tipos de investigación que se utilizaron para desarrollar los objetivos específicos a lo largo de este trabajo, se procede con los sujetos y fuentes de información.

Sujetos y fuentes de información

En este trabajo de investigación, se emplearon fuentes primarias de información, que permitieron tener acceso a los datos con respecto a los diversos temas y conceptos que se desarrollan. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018), indican que:

Las referencias o fuentes primarias proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes. Ejemplos de éstas son: libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos, testimonios de expertos, documentales, videocintas en diferentes formatos, foros y páginas en internet, etcétera. (p. 50)

Con la utilización de las fuentes primarias se facilita un correcto avance de la investigación, dado que se trata de considerar a los principales autores y expositores de los insumos teóricos que son necesarios en este trabajo. Precisamente, es relevante el acceso a fuentes primarias como revistas científicas, libros y obras específicas, ensayos y tesis académicas. De allí se logró obtener de primera mano el conocimiento y los recursos necesarios para desarrollar cada objetivo propuesto. Y en cuanto a los tipos de fuentes, Escudero et al. (2018), señalan que:

Las fuentes primarias son aquellas que contienen evidencias originales. A ellas se accede de forma directa suministra datos de primera mano. Cuando se habla de información original, se hace referencia a que es un documento origen o de inicio de la información. (p. 75)

Al ser un estudio de la disciplina de las Relaciones Internacionales, se debió recurrir a fuentes de información primarias brindadas por los autores y teóricos de la disciplina. Además, al abarcar áreas como las estrategias comunicacionales, la programación neurolingüística, se acudió de igual forma a los principales exponentes y teóricos de las respectivas temáticas.

También se utilizaron fuentes de información secundarias, que ayudan a la recopilación de fuentes bibliográficas acordes con el tema tratado y en el campo específico. En cuanto a las fuentes secundarias de información, Escudero et al. (2018), mencionan que:

Aquí se organiza e identifica la información de las fuentes primarias a manera de índices o resúmenes, permitiendo su uso y acceso de forma fácil. En consecuencia, las fuentes secundarias cumplen la función de remitir sus datos hacia los documentos primarios. Son compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas sobre un tema. Son fuentes secundarias los catálogos, las bibliografías, los repertorios. (p. 76)

Las fuentes secundarias son útiles, pues le permiten al investigador indagar de una manera integral el tema que se quiera abordar y con ello tener claro hasta qué punto han llegado las investigaciones previas en cuanto al tema en particular. Su relevancia radica en que al investigador tiene a su disposición mayor cantidad de información, así como a recapitulaciones con las que se pueden analizar compilados de conocimiento que pueden aportar valiosos a la investigación. Al respecto, Maranto y González (2015), explican que:

Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria. (p. 2)

Este tipo de fuentes contribuyen a tomar en cuenta determinadas fuentes y sitios de información, lo que nutre las referencias bibliográficas previo a una investigación. Si esto no se realiza, no generaría un gran valor teórico, dado que realizar una investigación

sin contemplar todos los aportes que diversos actores le han dado al campo en específico debilita las capacidades y sus alcances.

Se subraya que de las fuentes a consultadas y utilizadas (tanto primarias como secundarias) se destacan tesis, repositorios académicos, revistas académicas, artículos específicos, libros académicos, libros electrónicos, entrevistas, tanto en audio y video, así como más recursos válidos que beneficiaron la labor de investigación.

Tipo de técnicas

En la elaboración de este trabajo investigativo se emplearon varios tipos de técnicas con el fin de garantizar la operatividad del proceso. En el estudio se establecen entrevistas abiertas cualitativas que tuvieron como finalidad recoger la percepción del estudiante y entrevistado en general, con respecto a la comunicación y a la programación neurolingüística, con el ánimo de relacionar los datos suministrados en la observación. De acuerdo con Díaz et al. (2013), se cita que:

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. (p. 163)

Con esta técnica se obtienen datos relevantes para la investigación, con el aporte de personas claves para la recolección de información determinada en el desarrollo del proceso investigativo. Para realizar la entrevista, el investigador utiliza una guía de preguntas elaborada previamente que le facilite conducirla de forma estructura.

Con la entrevista se puede recopilar información personalizada que permite ampliar el análisis de sus resultados, ya que permite hacer una recolección de los datos necesarios, con un mayor contexto y con las características propias del entrevistado. De acuerdo con Fernández (s, f):

La entrevista, desde la perspectiva del paradigma citado, constituye el fluir natural, espontáneo y profundo de las vivencias y recuerdos de una persona mediante la presencia y estímulo de otra que investiga, quien logra, a través de esa descripción, captar toda la riqueza de sus diversos significados. (p. 15)

Una de las cualidades más llamativas de la entrevista, es que de ella pueden surgir aspectos del campo de estudio que en muchas ocasiones son difíciles de abordar en trabajos similares, lo que puede brindar un mayor aporte teórico al tema en cuestión de una forma más detenida.

Otro instrumento es la guía de observación. Esta técnica tiene una función reflexiva, en la se hacen todas las anotaciones sobre los métodos, significados y el impacto que genere la observación. Dicha técnica permite hacer una recolección de datos de manera objetiva, puesto que el investigador se encarga de recopilarlos tal cual acontecen. En ese orden de ideas, Escudero et al. (2018), señalan que:

Mediante la investigación de campo es posible efectuar manipulaciones controladas de una variable externa no verificada, con el propósito de describir las formas, así como las causas que originan determinada situación particular. (p. 20)

Esta técnica ayuda a que el investigador pueda tener una mayor seguridad en el registro de los datos, además, permite la aplicación de diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, lo que crea un entorno confiable para manipular adecuadamente las variables. Además, existen una serie de consejos para la redacción de notas de campo, sobre Burgos (2011), dicta los siguientes aportes:

1-La descripción de escenarios, eventos, gente, cosas que se escuchan e interaccionan entre la gente incluyendo conversaciones. 2-Tratar de distinguir entre las personas en el grupo observado en términos de lo que exactamente se recuerda. 3-Registrar ideas analíticas o inferencias en paréntesis del diario u en otro diario. 4-Registrar impresiones y sentimientos, separados de las notas de campo. 5-Escribir como mínimo un par de páginas a espacio sencillo por cada hora de observación. (p. 102)

Otra técnica utilizada es la guía de entrevista, en ella se plantea qué tipo de preguntas formular y cómo diseñarlas correctamente, debido a que no todas las interrogantes son aceptadas y pueden entorpecer y quitarle formalidad a la misma.

La guía de entrevista, según Barrantes (2012):

Es mayormente utilizada en proyectos a gran escala, algunos investigadores utilizan esta guía para asegurarse de que los temas que traten sean correctamente explorados, en un cierto número de informantes, esta guía sirve para recodar las preguntas que se deben hacer en el proceso. (p. 66)

La técnica sirve para orientar la entrevista y tener una guía al momento de realizarla, ya que debe aplicarse de forma lógica para que la persona no se sienta incomoda o extraña, además de darle una jerarquización de preguntas al entrevistador. Añade Cardenal (2015), que:

El guion de entrevista suele tener un formato flexible que da libertad al entrevistador para formular las preguntas como considere oportuno, e incluso a cambiar su orden. En investigación cualitativa, la entrevista debe parecerse lo más posible a un diálogo fluido y debe alejarse del interrogatorio, y esto implica que es necesario tener libertad para formular, reformular y rehacer, siempre, naturalmente, que esto sirva a los objetivos de la investigación. (pp. 1-2)

En el diseño de las preguntas, de igual manera, es oportuno que el entrevistador evite cierto tipo de preguntas que puedan afectar el proceso de recolección de la información y que incomoden o disgusten al entrevistado, porque una pregunta mal elaborada podría hacer perder toda una entrevista.

Para las entrevistas, de previo se diseñó un consentimiento informado que firman las personas participantes del estudio, como método de evidenciar la voluntad de cada una. En todas las técnicas de investigación, se utilizó una sección capitular aparte, donde se permita acceder de una manera ordenada al lector a todos los resultados. Al mismo tiempo, estas se aplicaron a estudiantes activos y egresados de la Maestría en Relaciones Internacionales y Diplomacia de la Universidad Nacional, a catedráticos y profesionales de la carrera. Se procede a realizar un listado de los expertos entrevistados.

Listado de entrevistados

Nadia Monge Hernández. Se desempeña como funcionaria diplomática en la Dirección de Política Exterior del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica, profesora, licenciada en Relaciones Internacionales y, en la actualidad, egresada de la Maestría en Relaciones Internacionales y Diplomacia de la UNA. Fecha de realización de la entrevista: dos de mayo del dos mil veinticuatro.

Bryan Acuña Obando. Labora como académico y profesor universitario. Es licenciado en Relaciones Internacionales y, actualmente, egresado de la Maestría en Relaciones Internacionales y Diplomacia de la UNA Columnista en Wall Street International Magazine y Radio Sefarad, además de ser consultor Internacional en temas diversos de política y comercio exterior. Fecha de realización de la entrevista: veinticuatro de mayo del dos mil veinticuatro.

Juan Carlos Hidalgo. Es comentarista sobre asuntos internacionales en CNN en español, NTN24, France24, Voice of America, entre otros. Fungió como analista de políticas públicas sobre América Latina en el Cato Institute en Washington, DC. Se graduó en Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Costa Rica y cuenta con una maestría en Comercio y Política Pública Internacional de George Mason University. Fecha de aplicación de la entrevista: catorce de julio del dos mil veinticuatro.

Yareli Agüero Elizondo. Licenciada en Relaciones Internacionales con énfasis en Gestión de la Cooperación Internacional. Actualmente, labora como asistente de la defensora de los habitantes. Es egresada de la licenciatura con énfasis en Política Internacional. Fecha de aplicación de la entrevista: diez de junio del dos mil veinticuatro.

Daniela Lanzoni Pérez. Licenciada en Relaciones Internacionales con énfasis en Gestión de la Cooperación Internacional. Se desempeña como asistente de la Dirección en ILANUD Costa Rica y es egresada de licenciatura con énfasis en Política Internacional. Fecha de realización de la entrevista: ocho de mayo del dos mil veinticuatro.

Alejandro Campos Díaz. Bachiller en Comercio y Negocios Internacionales, labora como asistente profesional en la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER). Fecha de aplicación de la entrevista: 24 de mayo del 2024.

Adriana Quintana Sánchez. Licenciada en Relaciones Internacionales con énfasis en Gestión de la Cooperación Internacional. Laboró en FUNDECOOPERACIÓN, para Naciones Unidas y, en la actualidad, labora para la empresa privada dedicada a gestionar la cooperación internacional.

Delimitación espacial y temporal

La presente investigación se titula: “Estrategias neurolingüísticas y competencias comunicacionales, identificación de sus aportes al desarrollo personal del perfil internacionalista costarricense, en el período 2020-2023”. De allí se pueden derivar las delimitaciones en cuanto al tiempo y espacio. Primeramente, se pueden ubicar los campos de estudio con respecto a las disciplinas, teorías y áreas del conocimiento, las cuales son:

1. La disciplina de las Relaciones Internacionales.
2. La Comunicación y sus estrategias.
3. La Programación Neurolingüística.

Esto ha sido de gran relevancia para el desarrollo la investigación y atender la interrogante científica que se ha formulado. También, se puede denotar el área geográfica en la que se desarrolló la investigación, pues se pretende analizar los aportes de las Estrategias Comunicacionales y la Programación Neurolingüística al perfil internacionalista en Costa Rica.

Como se ha indicado con anterioridad, lo novedoso de la investigación radica en que se incorporaron las estrategias comunicacionales y la programación neurolingüística en el estudio de las Relaciones Internacionales. Y, específicamente, en el sentido de que en el campo académico se le brinden al estudiante los conocimientos necesarios para mejorar sus habilidades interpersonales y pueda incidir profesionalmente en su área laboral.

Algunos de los hechos relevantes relacionados con el tema analizado y en especial atención al periodo de tiempo elegido, son:

La programación neurolingüística como campo de estudio sigue brindando nuevos aportes teóricos, pudiéndose obtener acceso a información actualizada y acorde al tiempo destinado para esta investigación.

Desde mediados de la década pasada, se han venido renovando los aportes de los teóricos de las Relaciones Internacionales, ofreciendo nueva información y evidenciando la importancia de la comunicación en la disciplina. En especial el estudio del individuo como actor de las relaciones internacionales, lo que supone un momento idóneo por destacar una rama de este campo.

La escuela de Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional ha llevado a cabo talleres de autoevaluación. Por ejemplo, en mayo del 2023, se invitó a empleadores de perfiles internacionalistas que expusieron que se deben fortalecer las habilidades blandas en los estudiantes de la escuela, lo que evidencia una oportunidad para que la programación neurolingüística y las estrategias comunicacionales sean consideradas una opción viable ante esta realidad.

Los estudiantes de la carrera de Relaciones Internacionales en Costa Rica son más conscientes de que se les debe capacitar en el desarrollo de habilidades interpersonales como método de superación personal y profesional, señalándose esta necesidad en múltiples espacios.

Son varios los hechos relevantes que justifican la relevancia del estudio de las estrategias comunicacionales y la programación neurolingüística en las Relaciones Internacionales, de los cuales se han citado los principales de acuerdo con la visión del investigador.

Contexto de significación

Con respecto a las relaciones internacionales actuales, el sistema internacional ha permitido el estudio e incorporación de nuevos actores que juegan un papel fundamental en las diversas interacciones entre Estados. Ante este panorama, se han realizado estudios y aportes teóricos en cuanto a la concepción del ser humano como actor dentro del sistema internacional. Depende del autor que trate la información se le puede encontrar diferente interpretación, dentro de las principales están: el individuo

como actor internacional, el ser humano como actor internacional y la persona como actor internacional.

En la elaboración de estos estudios todavía se trata al ser humano de una forma muy general, pues solo se le menciona, sin desarrollar sus campos de incidencia ni sus capacidades, obligaciones y limitantes. En otros casos, solo se justifica como actor de las relaciones internacionales por ser sujeto de derecho internacional o por el poder que este pueda ostentar (entiéndase poder económico, político, o de presión social), dejando de lado muchos otros campos que pueden entrar en el análisis y enriquecer la disciplina.

Además, en el campo de la comunicación, existe un mayor desarrollo teórico y conceptual sobre la incorporación en los estudios de los efectos que tienen los medios en la política internacional y el análisis de la comunicación a las masas en el sector político, entendido como la Diplomacia pública.

Con ello, el investigador propone que existen varios vacíos dentro de la disciplina que tienen que ver con estas características del actual sistema internacional y de las relaciones internacionales, a saber:

1. No se estudia al ser humano como un actor que puede mejorar su impacto en el sistema internacional si mejora sus capacidades mediante las habilidades blandas, que contienen las habilidades interpersonales y las estrategias comunicacionales.
2. La comunicación no está comprendida en los seres humanos, en el sentido de poder evidenciar las deficiencias en las estrategias de comunicación, para poder mejorarlas y atender de una mejor forma los intereses específicos que se tengan en el ámbito internacional.
3. En muchos niveles académicos, cada vez más son los jóvenes que expresan que se debe incorporar el estudio de las habilidades blandas para optimizar las destrezas personales.

Consecuentemente, se analizaron las estrategias comunicacionales y la programación neurolingüística en el campo de la comunicación, para responder a las limitantes que existen en cuanto al estudio del ser humano como actor en las relaciones

intencionales y demostrar así, que mediante su capacitación sobre habilidades interpersonales puede desempeñarse de una manera más profesional en el sistema internacional.

Unidad de análisis

La unidad de análisis en el desarrollo de esta investigación está constituida por el individuo como actor del sistema internacional dentro de las relaciones internacionales. Y se entiende, para efectos de este trabajo, al estudiante de la carrera de Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Costa Rica, específicamente, de la Maestría en Relaciones Internacionales y Diplomacia. Además, en la validación y evidencia del objeto de esta investigación, se contemplará al sector académico y a profesionales de la carrera.

III CAPÍTULO

Generalidades de la Programación Neurolingüística y competencias comunicacionales. Un acercamiento conceptual e histórico.

En el abordaje de los campos de la Programación Neurolingüística y de las competencias comunicacionales se hace imprescindible considerar todo lo relacionado con la comunicación, porque juega un rol determinante en la vida del ser humano. Y con su estudio se puede evidenciar que, por ejemplo, en muchas ocasiones la persona puede dar por concluido su conocimiento en cuanto a las formas en que se expresan las ideas, emociones y conocimientos. Esto con la confianza de que se sabe comunicar o con la convicción de que en la manera que se comunica el interlocutor entenderá sin problemas. Sin embargo, son diversos los factores y elementos que están inmersos en el proceso de la comunicación, por lo que aprender más de ellos puede facilitar su proceso.

Al respecto, en la elaboración de este capítulo de la investigación se toma en cuenta el primer objetivo específico, que persigue comprender el papel que juegan las estrategias de la comunicación, comprendido bajo dos ramificaciones que son: la contextualización de la Programación Neurolingüística y las estrategias comunicacionales dentro de las Relaciones Internacionales. Previo a su contextualización, se procede a plantear el contexto histórico de la PNL para que el lector pueda obtener una perspectiva integral y ordenada de esta técnica para el manejo de las habilidades interpersonales.

El propósito del desarrollo de esta sección se basa en darle al lector la definición de qué es la Programación Neurolingüística, dónde surge, sus principales características, su ligamen con las Relaciones Internacionales y los beneficios que se pueden obtener. Esa es la novedad que incorpora esta investigación al estudio de las Relaciones Internacionales, poder analizar al individuo como actor del sistema internacional, de “adentro hacia afuera”, mediante el análisis de sus capacidades comunicacionales para que pueda alcanzar un mayor desempeño en dicho sistema.

Con todo lo expuesto, se procura demostrar que se puede mejorar la capacidad, tanto de comprensión como de comunicación de la persona y, además, para el caso

concreto de esta investigación, evidenciar que ambas técnicas son de trascendencia como campo de estudio para los estudiantes de la carrera de Relaciones Internacionales en el país. La sociedad requiere de internacionalistas que estén cada vez más capacitados profesionalmente para desempeñarse con éxito en el sistema internacional.

3.1 Elementos Históricos de la Programación Neurolingüística

La Programación Neurolingüística como campo de análisis surge a partir de las investigaciones de Richard Bandler y John Grinder en la segunda mitad del siglo XX en los Estados Unidos de Norteamérica. En cuanto a sus aspectos personales, Bandler realizó sus estudios en filosofía y psicología en la Universidad de California, además posee una maestría en psicología de la Universidad de San Francisco. Por su parte, Grinder estudió psicología en la Universidad de San Francisco y posee un doctorado en Lingüística de la Universidad de California.

En sus años como estudiantes, se interesaron en saber por qué los tratamientos de los terapeutas Fritz Perls, Virginia Satir y Milton Erickson (reconocidos expertos de la comunicación a nivel internacional) tenían mayor renombre y mejores resultados respecto a otros colegas; ambos autores admiraban la excelencia humana, lo que les hacía preguntarse qué es lo que genera que una persona sobresalga respecto a otras en determinadas actividades. También, se cuestionaban si fuera posible evidenciar de qué manera se conducen las personas que se les reconoce por su eficacia y habilidad en los campos determinados, y si esta misma información se podría transformar en una herramienta práctica que pudiera ser empleada por otra persona, indistintamente de su área de incidencia.

Esta interrogante los condujo a crear un equipo multidisciplinario de trabajo, donde se filmaba y estudiaba a los mejores comunicadores de entonces, así como personas que sobresalían en su profesión en todas las ramas de las ciencias, las artes y los negocios. Con ello, se empezaron a analizar los comportamientos del ser humano, para comprender cuáles son los más adecuados y que presentan mayor eficiencia en cuestión

de comunicación y desarrollo personal, con lo que crearon modelos conductuales tomando como base la comunicación, el lenguaje y el funcionamiento del cerebro. Al respecto, Cuevas et al. (2014), señalan mencionan:

Al término de sus observaciones, ambos llegaron a la conclusión de que el éxito de sus tratamientos residía en emplear procedimientos y patrones de comunicación específicos. «Basándose en dichas estrategias, Bandler y Grinder elaboraron un sistema cuya eficiencia ha podido contrastarse a lo largo de los años, como sistema genérico de aprendizaje o como terapia. Lo denominaron Programación Neurolingüística o PNL». (p. 34)

Con el análisis que los citados autores plantean, se desprende que de estos estudios el tejido conceptual enmarca a la PNL, donde programación se refiere a la aptitud para producir y aplicar modelos de comportamiento como ciencia del proceso de la información (almacenamiento, codificación y transformación de la información). Neuro hace referencia a las percepciones sensoriales que determinan el estado emocional subjetivo (con la participación del cerebro y el sistema nervioso, a través de los cinco sentidos –gusto, vista, olfato, tacto, oído-) y lingüístico que abarca a los medios de comunicación, tanto verbales como no verbales, con el fin de codificar, organizar y atribuir significados a estas interpretaciones, tanto internas como externamente.

De esta forma, la PNL comenzó a utilizarse por pedagogos para mejorar los procesos de la enseñanza-aprendizaje y por psicólogos, como una forma de terapia rápida y eficaz. Con los resultados de su efectividad en estas disciplinas, con el pasar del tiempo, y en especial con la década de los 90 del siglo pasado, se fue extendiendo a diversos profesionales de otras disciplinas. Y esto se debió a su compatibilidad con el ámbito empresarial y el autodesarrollo, con el que abogados, vendedores, directivos, profesores y profesionales de diversas áreas incorporaron la PNL.

Otro aspecto importante en esta década se da en Estados Unidos, donde en un congreso en 1992 se emitió una resolución que designaba la década de los 90 como la “década del cerebro”, destinando más de quinientos millones de dólares para investigar la neurociencia, con lo que se llegó a realizar más de medio millón de investigaciones anuales sobre el cerebro y su funcionamiento. Al respecto, Galban et al. (2008), apuntan que:

Estas investigaciones evidencian que la actuación de la personalidad y del yo, van formando y estructurando el cerebro, almacenando las informaciones a través de filtros perceptores conformando una realidad interna presente en cada individuo. Es decir, todo ser humano posee capacidad de aprender a utilizar sus habilidades y estados anímicos para alcanzar un grado óptimo de excelencia desarrollando sus talentos internos y emocionales, a través de un proceso comunicativo, estructurando por un sistema de representaciones, los cuales son expresados con el lenguaje articulado, gestos, miradas, el tacto. (p. 110)

Con toda esta época dorada acerca del estudio sobre cómo funciona el cerebro humano, se llegó a introducir el término psicolingüístico, que se refiere al campo encargado de estudiar los procesos psicológicos que están involucrados en el lenguaje y la manera en que la persona estructura su forma de comunicarse. Debido a estas investigaciones es que la PNL toma gran relevancia internacionalmente, gracias a la importancia que a nivel político y científico se le brindó, sumado a las experiencias exitosas que había en diversos espacios durante los tres lustros previos a su auge.

Desde entonces y hasta la fecha, la PNL se incorpora en nuevas áreas de estudio, llegando a involucrarse en campos académicos con la intención de mejorar las habilidades interpersonales y de comunicación de las personas. De ese modo, con lo expuesto en este II capítulo, se evidencia que en el ámbito internacional la técnica no ha incursionado en el estudio de las Relaciones Internacionales, aunque existen mínimas aproximaciones sobre su relevancia.

Bajo este panorama se requiere sentar las bases para demostrar que hay una gran oportunidad de incorporar los estudios de la PNL en las Relaciones Internacionales, para poder perfeccionar los aspectos comunicacionales e interpersonales del individuo, mostrando el valor que la técnica tiene en el desarrollo personal.

Además, se pueden comenzar a erigir los fundamentos de una nueva área de estudio y de especialización dentro de la disciplina, que permitiría poner a Costa Rica como pionero en este campo.

3.2 Programación neurolingüística y su influencia en el desarrollo personal y organizacional

La PNL es el área de estudio sobre el comportamiento humano que se enfoca en beneficiar a los individuos en el desarrollo de habilidades y aptitudes, como, por ejemplo, en la comunicación. Contiene herramientas y técnicas específicas que se emplean para organizar o reorganizar la experiencia de la persona, con el propósito de definir y asegurar cualquier resultado conductual propio, para obtener respuestas acordes con los objetivos que se planteen.

Como modelación conductual, su principal premisa afirma que existe una relación directa entre los patrones observables del comportamiento humano (entre ellos pueden estar los fenómenos lingüísticos y paralingüísticos, movimientos oculares, posición de cuerpo y manos) y los patrones de la actividad a nivel neuronal que rigen estos comportamientos. Para la comprensión de la PNL, Radu (2022), propone una analogía donde indica al respecto que:

The term programming refers to the human ability to program the way he thinks, feels and behaves in the multiple situations of life. In this sense, we can establish an analogy with computer science: matter (the human body) is the hardware system – we have a brain and a nervous system. What is changing is the programs (software) that we have to use our material (body). "Programming" refers to the unique way in which we manage our neurological systems. The term is borrowed from computer science and was chosen mainly to emphasize that our own brain is "programmable", meaning we can substitute programs (strategies, pathways, techniques and methods by which we perform various tasks, more or less complex), which we already have with others, more "performing", which will lead us in the chosen direction. (p. 1). (El término programación se refiere a la capacidad humana de programar la forma en que piensa, siente y se comporta en las múltiples situaciones de la vida. En este sentido, podemos establecer una analogía con la informática: la materia (el cuerpo humano) es el sistema hardware: tenemos un cerebro y un sistema nervioso. Lo que está cambiando son los programas (software) que tenemos para utilizar nuestro material (cuerpo). "Programación" se refiere a la forma única en que manejamos nuestros sistemas neurológicos. El término está tomado de la informática y fue elegido principalmente para enfatizar que nuestro propio cerebro es "programable", lo que significa que podemos sustituirlo por programas (estrategias, vías, técnicas y métodos mediante los cuales realizamos diversas tareas, más o menos complejas), que ya tenemos con

otros, con mayor rendimiento, que nos llevarán en la dirección elegida. (Traducción libre)).

No se trata de mecanismos nuevos o ajenos a la persona, sino que lo que se busca es conocer y emplear el propio código de comunicación de una manera adecuada, para conseguir una respuesta positiva en cualquier área, sea personal, profesional y social. Con ello se aprecia que la programación se lleva a cabo en el plano neurológico, donde el cerebro y el sistema nervioso son los encargados de la percepción del entorno, así como de la capacidad de seleccionar la información que revise y que proyecta.

El objeto de estudio consiste en descifrar cómo la persona percibe el entorno en el cual está inmerso y cuáles son, a su vez, las partes de este entorno que el individuo retiene o descuida y las representaciones personales y de los demás, así como el almacenamiento de esta información y el acceso cuando sea necesaria. Se hace conveniente detallar mediante una tabla para facilitar la comprensión, de los principios que se abordan dentro de la PNL.

Tabla 1

Principios que rigen la Programación neurolingüística.

Principios de la PNL	
Resultado del pensamiento	Claridad con respecto a metas y objetivos. El lenguaje y la comunicación son protagonistas.
Agudeza sensorial	Poner atención en lo que está sucediendo y a pequeños cambios que puedan conducir al logro de objetivos.
Flexibilidad	Tener opciones en cuanto al comportamiento.
Empatía	Habilidad para desarrollar un sentido de mutuo entendimiento, generando vínculos.
Estado de gestión	Mantener el control de las emociones, respuestas y actitudes.

Fuente: Elaboración propia con base en González (2011).

Dentro de las principales características que se pueden evidenciar en la PNL se pueden mencionar que:

1) Posee la habilidad de ayudar al ser humano a crecer en el área deseada, traduciéndose en una mejor calidad de vida.

2) Contiene un enfoque práctico y eficaz para lograr cambios a nivel personal, ya que esta está conformada por diversas series de técnicas, que se complementan entre sí para lograr obtener la conducta que se desea alcanzar.

3) Actualmente, se reconoce como una herramienta de comunicación poderosa, capaz de generar influencia y persuasión, y esto es debido a que es a través del proceso de comunicación que se puede utilizar el cerebro para conseguir resultados positivos.

Una de sus más destacables cualidades es que se puede aplicar a cualquier campo del quehacer humano, con el fin de lograr cambios positivos en la persona, dado que en lo que se centra la PNL es en perfeccionarse con sus propios recursos y

habilidades, para que el individuo pueda desempeñarse de una manera más efectiva en su entorno personal y profesional.

Por lo tanto, se deben elegir las formas correctas de expresar los pensamientos, sentimientos y experiencias, además de identificar las formas efectivas para recibir e interpretar los mensajes del entorno. Y esto es relevante gracias a que siempre está empleado el lenguaje en la comunicación, el cual puede ser consciente como inconsciente, cuya estructura del discurso se denota en la forma en que una persona piensa y siente, pues brinda información de cómo se estructuró a lo interno esa experiencia.

En ese sentido, la PNL atiende la forma en que se comunica una persona, señalando las fallas en el modo de comunicarse, para con sus mismas habilidades y destrezas, corregir esos errores y tener una comunicación más efectiva. Este es un factor muy significativo, pues existen disciplinas donde la comunicación juega un papel vital, y de la cual depende el éxito o el fracaso de un objetivo. A pesar de que se pueda deducir que la PNL es un campo interdisciplinario por estas características, lo cierto es que sus creadores afirman que en realidad es una técnica meta disciplinaria. Sobre el particular, el autor Bandler (s. f.), menciona lo siguiente:

La PNL o programación neurolingüística es un campo meta disciplinario que se diferencia de los interdisciplinarios, del mismo modo que la bioquímica toma las herramientas de diferentes fuentes y las combina para crear una especialización que antes no existía. La PNL es meta disciplinaria, ya que, el término “meta” significa “sobre”, y aplica al mismo individuo independientemente del campo de actividad. Por lo tanto, no es un campo en sí mismo donde haya expertos que se puedan modelar para obtener mejores resultados, pero sí permite modelar a personas “expertas” en otros campos, ya sea un jugador de béisbol o un bioquímico, ya que de hecho no hay ninguna diferencia desde la PNL que ofrece el mejor modelado de habilidades intuitivas, y las canaliza en forma de aprendizajes de modo que el resto de las personas puedan acceder al talento de estos expertos en cada campo. (p. 1)

La PNL representa una valiosa herramienta para garantizar el desarrollo personal por medio de la efectiva gestión del conocimiento, ya que se estudia cómo se organizan mentalmente las experiencias sensoriales, emocionales, lingüísticas, y cómo estas se manifiestan e influyen. Al mismo tiempo, ofrece técnicas para cambiar conductas o

sentimientos no deseados y desarrollar una capacidad de comunicación personal y eficaz.

Lo anterior, implica el proceso de la competencia y también la flexibilidad conductual, que abarca el pensamiento estratégico y la comprensión de mecanismos mentales y cognitivos dentro del comportamiento. Otro aspecto importante es que de acuerdo con Escobar y Arango (2013), con la PNL se interviene en el conocimiento para crear mapas mentales útiles en el rediseño de personas y organizaciones, destacando que:

La herramienta de la PNL es un camino que conduce a mejorar la comunicación, a flexibilizar las conductas de los individuos y permite alcanzar las metas propuestas, es por esta razón que la PNL tiene un campo de trabajo muy amplio y la aplican en diferentes áreas como lo es en las ventas, en la salud, en la educación, en los negocios, gestión de conflictos, superación de fobias, aprendizaje, entre muchos otros. (p. 18)

Dos campos trascendentales abordados por la PNL son la autoinfluencia y la autosugestión para lograr el rendimiento y la persuasión que se pueda generar en el receptor de la información para que proceda de la manera en que se desea. Sabiendo entonces que la persona experimenta el mundo a través de sus cinco sentidos, la PNL explica que continuamente las personas están expuestas a mucha información, donde consciente o inconscientemente, se elimina o se termina ignorando la información que resulta irrelevante o a la cual no se le presta la atención.

Y esto ocurre debido a que el ser humano filtra la información restante de acuerdo con sus experiencias, valores y creencias pasadas. De ahí, que la información que recepta resulta incompleta e inexacta, porque gran parte de esta ha sido eliminada, generalizando y distorsionando lo demás. Esta información filtrada crea el mapa interno de la persona, que a su vez influye en su psicología y comportamiento. Sobre los mapas y filtros, O'Connor y Seymour (2022), explican el rol fundamental que juegan en la persona y en la PNL, indicando que:

Sea como sea el mundo exterior, usamos los sentidos para explorarlo y delimitarlo. El mundo es una infinidad de posibles impresiones sensibles, y solo somos capaces de percibir una pequeña parte de él. La parte que podemos percibir es luego filtrada por nuestra experiencia única, cultura, lenguaje, creencias, valores, intereses y suposiciones. Cada uno vive en

su realidad única, construida por sus propias impresiones sensibles y experiencias individuales de la vida, y actuamos de acuerdo con lo que percibimos: nuestro modelo del mundo. El mundo es tan vasto y rico que para darle sentido tenemos que simplificarlo. Hacer mapas es una buena analogía para lo que hacemos; es la manera como damos significados al mundo. Los mapas son selectivos, dejan de lado información al mismo tiempo que nos la brindan, y son de un valor incalculable para explorar el territorio. El tipo de mapa que usted haga dependerá de lo que vea y de donde quiera llegar. (p. 31)

Con estos planteamientos, se puede citar también que, dentro de los filtros se pueden encontrar valores, creencias, eliminación, distorsión y generalización de la información. Y dentro de los mapas internos, las creaciones propias con base en imágenes, sonidos, sensaciones, olores y gustos, que moldean la forma de ser de la persona y, por ende, su modelo de comportamiento. Igualmente, la PNL expone una serie de filtros, llamados marcos de conducta, que básicamente consisten en formas de pensamiento acerca de cómo actúa la persona y que juegan un papel crucial a la hora de crear el mapa.

El primer marco tiene que ver con la necesidad de enfocar una orientación hacia objetivos en lugar de problemas, con la referencia de descubrir lo que la persona y los demás quieren, para poder descubrir los propios recursos y utilizarlos para alcanzar esa meta, en lugar de crear un ambiente negativo, donde la persona tienda a desmotivarse y no le brinde ninguna utilidad (marco de reprobación). Muchos de los objetivos personales, frecuentemente, se ven frenados u obstaculizados por pensamientos o emociones negativas para su consecución, por lo que se debe tener inteligencia emocional para derribar esas barreras que frenan los nuevos aprendizajes y el éxito.

El segundo marco consiste en preguntarse, ¿cómo? En lugar de, ¿por qué? Aquí las preguntas acerca de cómo pueden llevar a la persona a razonar y comprender la estructura de un problema o de una situación en particular, pensando en los mecanismos que se pueden poner en marcha, en lugar de recurrir a justificaciones y razones bajo las preguntas, del porqué. Superados los obstáculos a nivel interno, la persona en esta etapa tendrá la motivación requerida para comenzar a analizar lo que engloba al tema en específico y buscar las vías más oportunas para su éxito. Esto se debe también, en gran

medida, a que sus recursos estarán de lleno en obtener los mecanismos para llegar a sus objetivos.

El tercer marco consiste en la interacción (feedback) frente al fracaso (failure), donde se detalla que el segundo no existe, solamente existen resultados, pues la palabra fracaso solo sirve para describir un resultado que la persona no quería o no contemplaba. Además, este resultado sirve como insumo para corregir la dirección de los esfuerzos y lograr conseguir el éxito. Cada nuevo emprendimiento personal genera nuevos conocimientos y capacidades, indistintamente del resultado que se haya obtenido. Cuando el resultado alcanzado no es el deseado, se debe recordar que los miedos y obstáculos internos ya fueron superados y con base en las experiencias obtenidas, se debe plantear una nueva estrategia para poder alcanzar el objetivo.

Seguidamente, el cuarto marco que propone la PNL, consiste en considerar las posibilidades más que las necesidades. Aquí es donde se hace énfasis en fijarse en las alternativas posibles con respecto a lo que se puede hacer, es decir, en las opciones posibles. Esto en lugar de pensar en las limitaciones que se pueden encontrar en una situación y los obstáculos que esta presentará. En muchos casos puede ocurrir que los obstáculos están a nivel externo, donde se debe analizar cómo se podrá ir paso a paso avanzando hacia el objetivo que se ha fijado.

Al comprender que la persona crea un mapa, tanto interno como externo de la realidad, la PNL describe que existen tres principales sistemas representacionales con los que el individuo moldea su mundo y lo expresa. Tal como lo indican Jaruffe y Pumares (2011), cuando explican que:

Los sistemas de representación son los órganos de los sentidos los cuales suministran las imágenes que se tienen del mundo, se adquieren experiencias de la realidad, se descubren y redescubren en el entorno aspectos por los cuales el ser humano está en perenne contacto. De esta forma, los individuos son capaces de cambiar de un sistema a otro, de acuerdo con la situación que esté enfrentando en determinado momento en esta medida se entiende que el lenguaje y su vinculación con los otros sistemas de comunicación son muy importantes en la medida que a partir de esta interrelación comunicativa se expresan los modelos del mundo. (p. 248)

Por lo general, la persona tiene un sistema representacional más marcado en su comportamiento; no obstante, depende de sus mismos filtros y del modelo de comportamiento, ligados al contexto externo, donde la persona puede acudir a uno o varios sistemas representacionales y puede hacer uso de ellos al mismo tiempo, inclusive. Estos sistemas se clasifican en:

- 1) Visuales.
- 2) Auditivos.
- 3) Kinestésicos.

Dentro del sistema visual se pueden encontrar aquellas personas que prefieren, de todo lo que sucede en el mundo interno y externo lo que se ve. Ellos son los que necesitan ser mirados cuando están comunicando o cuando se les comunica, ya que este es su medio de verificación que se les está prestando atención. Además, su principal método de procesamiento de la información se da por medio de imágenes, por lo que se debe realizar un esfuerzo en comunicar exactamente lo que se quiere decir, pues este método tiende a formular diversos tipos de interpretación de la información a la persona.

De acuerdo con “La Iniciativa de la Comunicación” (2015), las personas visuales: “Necesitan ser mirados para sentirse queridos, son las personas que dicen cosas como "mira", "necesito que me aclares tu enfoque sobre", etc. Hablan más rápido y tienen un volumen más alto, piensan en imágenes y muchas cosas al mismo tiempo” (p. 1).

Es importante poder entender la manera en que las personas se comunican y las formas (sistemas representacionales) en los que se apoyan para emitir la información. Para generarle una mayor comprensión al lector, se procederá a desarrollar una tabla donde se explican las principales características del sistema representacional visual dentro de la PNL.

Tabla 2

Principales ámbitos y sus características del sistema representacional visual de la PNL.

Ámbito	Características
Proceso de pensamiento	Piensen en imágenes que representan ideas. Varios pensamientos a la vez. Hablan y escriben rápidamente. Hacen varias tareas a la vez.
Principales palabras empleadas	Ver, imaginar, aparecer, echar un vistazo, enfocar perspectivas, punto de vista y demás relacionadas con “ver”.
Aspectos fisiológicos	Cabeza hacia adelante, hombros hacia arriba, barbilla levantada, señalamiento de ojos, gesticulación (en mayoría hacia afuera), movimientos rápidos y manos inquietas, apoyo de peso corporal en metatarso, se sienta al borde de la silla, le gustan las descripciones, preocupado por su aspecto, recuerda caras mas no nombres, se impacienta si tiene que escuchar mucho tiempo seguido, se distrae cuando hay movimiento o desorden visual, el ruido no afecta demasiado.
Respiración y lenguaje	Voz con volumen alto y velocidad rápida, generalmente aguda, respiración alta, rápida y superficial.
Accesos oculares	La mirada generalmente la dirigen hacia arriba, al cielo.

Nota: estas son las características más frecuentes en las personas con un alto sistema representacional visual, no obstante, pueden presentarse más características.

Fuente: Elaboración propia con datos de CEUPE (2023).

Con la comprensión de todas estas características que representan a una persona con un mayor porcentaje de sistema de representación visual, se puede descifrar la forma en que la comunicación puede quedar más clara, ya que recurren por lo general a imágenes y descripciones.

Por su parte, las personas en el sistema auditivo se caracterizan porque tienen un ritmo de hablar intermedio, ya que, al contrario de los visuales, no son tan rápidos como ellos. Estos son los que necesitan palabras de comprobación auditiva en el momento de la comunicación, dado que es el medio de verificación de que la otra persona está con ellos prestando atención. De igual forma, se les reconoce por utilizar palabras que describen lo auditivo como: "me hizo clic", "escúchame", "me suena", y similares.

Para abundar en el tema, se procede a elaborar una tabla con las principales características del sistema representacional auditivo en la PNL, con la finalidad de que el lector pueda comprender mejor lo que en este trabajo se desarrolla.

Tabla 3

Principales ámbitos y sus características del sistema representacional auditivo de la PNL.

Ámbito	Características
Proceso de pensamiento	Ordenado, secuencial y profundo. Piensan en una idea a la vez. Hacen una tarea a la vez. Para expresarse emplean palabras que representen sus ideas y emociones exactamente.
Principales palabras empleadas	Mencionar, preguntar, gritar, tono, oral, escucha y demás relacionadas con "oír".
Aspectos fisiológicos	Cabeza hacia atrás o inclinada, hombros en posición intermedia, se señala la zona de las orejas, se toca labios y barbilla, inclina la cabeza, se sienta con el cuerpo derecho o hacia atrás, habla solo, se distrae fácilmente, mueve los labios al leer, facilidad de palabra, no le preocupa especialmente su aspecto, tiende a monopolizar la conversación, le gustan los diálogos, evita descripciones largas, mueve los labios y no se fija en las ilustraciones, recuerda lo que oye, hace largas y repetitivas descripciones, se distrae con el ruido.
Respiración y lenguaje	Voz con volumen y velocidad media, respiración intermedia, diafragmática y a veces suspira.
Accesos oculares	Miradas hacia los lados, como mirando al frente.

Nota: estas son las características más frecuentes en las personas con un alto sistema representacional auditivo, pero pueden presentarse más características. Fuente: Elaboración propia con datos de CEUPE (2023).

Por último, dentro del sistema kinestésico a las personas se les reconoce por tener alta capacidad de concentración y como cualidad presentan un mayor contacto físico en sus comunicaciones. Por ejemplo, al momento del saludo, una persona kinestésica da una palmada en la espalda y pregunta: "¿Cómo estás?" Además, son los que se van a sentir atendidos cuando se interesen en algunas de sus sensaciones. Regularmente, utilizan palabras como "me siento de tal forma", "me puso la piel de gallina esta cosa" o "me parece mal este proyecto" y todo es transmitido a través de las sensaciones.

Para una mejor comprensión en cuanto a las principales características del sistema representacional kinestésico de la PNL, se presenta también una tabla que facilite su estudio.

Tabla 4

Principales ámbitos y sus características del sistema representacional kinestésico de la PNL.

Ámbito	Características
Proceso de pensamiento	Piensan a través de lo que sienten. Se involucran en aquello que hacen. Se motivan siendo parte de un proceso con acciones y opiniones. Perciben con facilidad sus estados internos (sensaciones y emociones).
Principales palabras empleadas	Sentir, presionar, apretar, manejar, dulce, estrés, y demás relacionadas con “sentir”.
Aspectos fisiológicos	Cabeza hacia abajo, hombros hacia abajo, gesticula hacia sí mismo, pies bien apoyados, cuerpo relajado, barbilla hacia abajo, expresa emociones con movimientos, se mueve al leer, recuerda acciones mas no sus detalles, gesticula al hablar, no escucha bien, se acerca mucho a su interlocutor, se aburre rápido, se distrae cuando las explicaciones son auditivas o visuales y no le involucran, no es un gran lector.
Respiración y lenguaje	Voz con volumen bajo y velocidad lenta, además de hablar con “sentimiento”, y una respiración profunda y lenta.
Accesos oculares	Llevar la mirada hacia abajo, como mirando el suelo.

Nota: estas son las características más frecuentes en las personas con un alto sistema representacional kinestésico, no obstante, pueden presentarse más características.

Fuente: Elaboración propia con datos de CEUPE (2023).

Una vez explicados los tres sistemas representacionales de la PNL, es importante volver a mencionar que a las personas no se les encasilla en un sistema, sino que, por lo general, cuando se da la comunicación, presentan un sistema más marcado que los demás, tomando esta técnica relevancia, porque con el conocimiento previo de la programación neurolingüística y de las competencias comunicacionales se puede comprender mejor el estado de la persona, sus intenciones y con ello, poder comunicar efectivamente las intenciones. En ese sentido, O'Connor (2011), explica el por qué no se debe clasificar a las personas, indicando que:

En ninguno de los tres casos la distinción de los sistemas representacionales debe servir para categorizar a las personas en visuales, auditivas o cinestésicas, sino que todo el mundo procesa la información a través de los cinco canales sensoriales y de forma simultánea. El canal principal de procesamiento es absolutamente contextual, no personal. En determinados contextos el canal principal es uno y en otros contextos es otro. No hay personas visuales, auditivas o cinestésicas. (p. 2)

Es posible que, con el conocimiento previo de estas técnicas, se pueda primeramente reconocer el sistema representacional más utilizado por la persona y así dominar el hilo de la conversación para poder expresar puntos de vista en particular. De ahí, la relevancia de ligarlo al estudio de las Relaciones Internacionales en Costa Rica, debido a que mejorará (de acuerdo con las capacidades de cada persona) las habilidades interpersonales, pudiendo comunicar efectivamente lo que se quiere, evidenciando interés/desinterés de la persona receptora y haciendo a un lado los contratiempos e inclusive, dominando la comunicación.

En cuanto al segundo marco de conducta (que prioriza cómo en lugar del por qué), menciona que la persona desde que nace, aprende de manera general con sus propias experiencias, de forma consciente e inconsciente. Sin embargo, la existencia de la falta de comprensión respecto a ese modo de aprender hace que la persona se vea inmersa en dos problemas principales: 1) que no centre la atención en reconocer que hay muchas áreas de la vida donde se desarrollan resistencias al aprendizaje, por lo cual se siguen realizando acciones ineficaces (se cometen los mismos errores, con los mismos patrones de conducta y enfrentando las mismas dificultades), y 2) que se entra en un estado de

conformismo donde no se tiene claro, si bien se aprendió una tarea, se pudo haber realizado de una mejor forma.

Se entiende entonces que el aprendizaje no es un producto exclusivo de la capacidad intelectual, debido a que la disposición emocional de la persona juega un papel fundamental para crear nuevo conocimiento. De acuerdo con la PNL, hay diversas razones por las cuales una persona puede perder oportunidades de aprender nuevos conocimientos:

- 1) Cuando lo nuevo la persona no lo ve como lo que es, nuevo. Esto puede originarse a causa de una falsa certeza, creyendo que ya esa información la sabe, o da por menos los nuevos conocimientos que puede adquirir.
- 2) Cuando lo nuevo la persona efectivamente lo ve como nuevo, pero existen condiciones que limitan adquirir estos nuevos conocimientos, como, por ejemplo, la falta de autoconfianza, el sentir que nunca se aprenderá lo nuevo, creer que lo nuevo resulta complicado, por rechazo (cuestión de gustos) o por confusiones. En este último punto, la PNL detalla que los momentos de confusión más bien pueden ser el germen del aprendizaje, si se comienza a ver la confusión como una oportunidad para aclarar el tema y así instruirse.

Como se puede apreciar, son variadas las situaciones y contextos que pueden hacer que una persona ofrezca resistencia ante el aprendizaje y que no necesariamente están vinculadas al aspecto intelectual. No obstante, la PNL detalla que se deben emplear ciertas emociones en particular para poder fomentar el aprendizaje. Dentro de ellas destacan la curiosidad, la apertura a las nuevas experiencias y el asombro. Como apunta Valledor (2001), son a menudo contextos en lo interno de la persona lo que frena el aprendizaje, mencionando que:

La mayoría de la gente, ante una emoción negativa, como el miedo, la tristeza, la duda, la angustia, la frustración, desencadena un diálogo interno negativo que limita su capacidad de acción. El resultado de la acción suele no ser satisfactorio y el círculo se refuerza. Por el contrario, las emociones positivas como la alegría, la confianza, el dinamismo, la seguridad, la concentración favorecen los procesos mentales, y permiten que actuemos con todos los medios con los que contamos. La PNL entiende los estados emocionales como recursos. Para aprovechar al máximo nuestro potencial,

deberíamos potenciar nuestros recursos positivos y desactivar los negativos. (p. 25)

La PNL asume los problemas como oportunidades y plantea un entorno donde los retos que se le presenten a la persona, se vean como una ventana para alcanzar el éxito, y no dejar que estas emociones negativas atenten contra ello. En otras palabras, lo que se busca conseguir es que la persona pueda reconocer sus emociones, para que así pueda ser quien las domine y abrirse camino al estudio de nuevas experiencias.

Además, la PNL establece que, para aprender una nueva habilidad, deben estar presentes una serie de requisitos básicos para que a la persona se le facilite el aprendizaje. Entre ellas se destacan:

- 1) Reconocer con humildad que no se sabe todo y estar predispuesto a adquirir nuevos conocimientos. La ignorancia en este caso se ve como el umbral del aprendizaje.
- 2) Encontrar una persona que sea conocedora del tema que se quiere aprender, que pueda enseñarle al punto de verlo como un profesor que comparte su conocimiento.
- 3) Mantener una disposición emocional favorable para el aprendizaje.
- 4) Comenzar con la práctica constante de las habilidades o conocimientos que se quieren adquirir, ya que sin ello no existirá el aprendizaje y no se producirá una modificación neuronal que cambie la conducta anterior.

Con estas recomendaciones, la persona puede tener mayores posibilidades de éxito en cuanto a adquirir nuevos conocimientos y cambios de conducta. Esta serie de recomendaciones son dadas, en vista de que el aprendizaje está dividido en cuatro etapas y si estas no se reconocen bien, se tiende a cometer errores al no poder adquirir nuevos conocimientos, indistintamente de cuales sean.

La primera etapa corresponde a la incompetencia inconsciente, que hace alusión cuando una persona no sabe que no sabe. Esto se debe, de inicio, a que la persona ante una nueva experiencia procura actuar con base en las costumbres antiguas y no logra asimilar que pueden existir nuevos condicionamientos a los cuales debe responder de

una manera diferente y que, en muchos casos, esta nueva forma de respuesta es ajena o desconocida y debe de aprenderse. Al respecto, ESADE (2006), indica que:

En este nivel de desarrollo, el individuo no sabe cómo hacer algo y no reconoce que es incapaz de poner en práctica una habilidad concreta. Así pues, no es consciente de que tiene una deficiencia en esta área en cuestión y es probable que niegue la importancia o la utilidad de poseer esta nueva habilidad. (p. 15)

En esta etapa juega un rol trascendente el desconocimiento y esto es muy natural en cualquier área del quehacer humano. Pero se debe estar consciente que se desconoce del tema en específico, para internamente eliminar las barreras que se puedan presentar y así poner en marcha todos los recursos hacia el nuevo conocimiento o aprendizaje.

La segunda etapa trata de la incompetencia consciente y en ella la persona, efectivamente, reconoce que no sabe del tema en cuestión. Aquí se exponen las limitaciones por los antiguos hábitos o experiencias adquiridas, dentro de las cuales están las físicas, intelectuales y emocionales. En dicha etapa se requiere de mucha práctica, atención y perseverancia para poder llevar adelante el proceso de aprendizaje. Según Flores (2018):

Es en esta segunda etapa en la que nos percatamos de las habilidades que no poseemos y estando conscientes de ello deseamos continuar con el aprendizaje por lo que en esta etapa se exige de toda nuestra atención consciente. Aquí es importante dividir la habilidad que se desea desarrollar en fragmentos manejables de manera que no perdamos la motivación con respecto al cumplimiento de nuestras metas. (p. 4)

La trascendencia de esta segunda etapa es que la persona ya ha reconocido de previo que desconoce de un tema específico y con ello ha hecho a un lado las emociones negativas que le pueden detener para adquirir nuevos conocimientos. Además del desconocimiento, se reconoce con humildad que tampoco se poseen las habilidades o destrezas necesarias para obtener ese conocimiento de inmediato, por lo que debe ser perseverante ante el aprendizaje en el transcurso de esta fase.

En la tercera etapa, correspondiente a la competencia consciente, se hace referencia al momento cuando la persona ya comienza a demostrar un mínimo

conocimiento en este nuevo proceso de aprendizaje. Aquí la persona se moverá con gran atención sobre cada una de las acciones realizadas para aprender lo mayor posible, pues ya se conoce la habilidad y sus reglas, pero un dominio total de la actividad todavía no se refleja. En esta etapa, también Flores (2018), indica que:

En esta tercera etapa comenzamos a ser conscientes de que estamos aprendiendo, y lo hacemos aplicando atención y concentración. A medida que vamos adquiriendo habilidades necesitamos estar conscientes de todo lo que hacemos con la finalidad de ganar confianza en nosotros mismos afianzar dicha habilidad. Cada paso que avanzamos durante esta etapa es internalizado y transmitido al cerebro de manera de que seamos capaces de retener la técnica para luego volver a utilizarla. (p. 5)

En la competencia consciente, la persona suele comenzar a encontrarle gusto a este nuevo conocimiento y es cuando deja de lado las emociones negativas e inclusive las domina, dado que se siente motivado y con la capacidad de ir aprendiendo poco a poco todo, con respecto a la nueva habilidad o conducta que se esté estudiando.

Se finaliza en la cuarta etapa que corresponde a la competencia inconsciente y que equivale a la finalidad del aprendizaje, que es cuando todos los patrones que la persona ha aprendido de manera concienzuda y detenida, se armonizan en una unidad de conducta. En ese tanto, la persona también actúa con un grado de reflexión, haciendo retrospectiva de todo el proceso de estudio y práctica que ha realizado; y la parte consciente determina el objetivo y deja que el inconsciente lo lleve a cabo, liberando su atención para otras actividades. En esta etapa ESADE (2006), menciona que:

Sólo cuando el individuo ha practicado mucho una habilidad, hasta el punto de que se convierte como algo “innato” en él y puede ponerla en práctica fácilmente, puede afirmarse que posee una competencia consciente. Algunos ejemplos comunes de competencia inconsciente en ciertas habilidades son las actividades deportivas o conducir. En el ámbito directivo, los individuos pueden desarrollar una competencia inconsciente en habilidades tales como la escucha activa y la comunicación. (p. 15)

Con todo este proceso culminado, la persona reconoce que a través de su propia experiencia ha pasado por diversas etapas que le llevaron a dominar un tema en particular. No obstante, es importante señalar que, cuando este aprendizaje se aplica a alguna habilidad que implique una transformación o desarrollo personal, esta habilidad que se ha transformado en un hábito inconsciente, posee el riesgo de que se haya

instaurado sobre hábitos viejos que pueden resultar no tan idóneos para esa tarea. Y como se ha venido explicando, esto tiene que ver con los filtros que posea la persona (creencias, criterios, valores, entre otros), pudiéndose eliminar alguna información relevante.

En esta situación, la persona deberá dar marcha atrás en las etapas del aprendizaje hasta la segunda, que trata la incompetencia consciente, pues necesitará desaprender para poder reaprender. Con ello se cierra el ciclo del aprendizaje y es cuando la persona reconoce que ahora es capaz de hacer lo que antes no podía, donde se fue diseñando y construyendo a través del proceso del aprendizaje, lo que resulta de vital importancia para poder aplicar la programación neurolingüística.

Hasta este punto de la investigación se han demostrado todas las características y el valor de la programación neurolingüística para el desarrollo personal y profesional. De ahí la importancia de asociarlo con el perfil internacionalista costarricense. No obstante, para generarle una visión integral al lector en cuanto al campo de estudio, es preciso mencionar brevemente las pocas voces (pero existentes) que critican o desacreditan a la programación neurolingüística.

Se puede empezar por exponer que una de las críticas más generalizadas es que a las personas les cuesta hallar claridad en la metodología propuesta por la PNL, en especial, en cuanto a la reprogramación de las actitudes o conductas, que constituye uno de sus objetivos principales. Pues bien, ante esto es importante mencionar (de nuevo) que la PNL categoriza las modalidades en que la persona almacena y procesa diversas informaciones y experiencias, llamados sistemas de representación sensoriales, sistemas de representación preferido o sistemas sensoriales, dependiendo del autor que trate la información.

Ya que para cada sistema representacional existe una metodología acorde para poder desarrollar lo que propone la PNL, puede resultar un poco confuso sólo leer la PNL sin su aplicación, sumado a leer documentos o información donde a esta herramienta, ya se le da un enfoque especializado. En esta misma dirección y tras investigación de estas críticas, González (2008), llega a la conclusión que:

Teniendo en cuenta la revisión bibliográfica realizada, no hay claridad en cuanto a la metodología propuesta por la PNL para reprogramar o modelar a los individuos, lo cual constituye uno de sus objetivos principales. Sin embargo, se puede considerar a la PNL como una metodología en sí misma para lograr tal objetivo. (p. 154)

También es oportuno volver a citar que todo lo señalado, depende del sistema representacional preferido por la persona y sus propias habilidades y destrezas (herramientas), por lo que no puede generalizar dentro de cada sistema la metodología, porque todas las personas poseen distintas capacidades.

Otra crítica, aunque en menor medida, va dirigida hacia la poca investigación académica, que, con el pasar de las décadas ha ido superándose, dado que han sido cada vez más campos disciplinarios que, desde inicios de siglo, se han ido interesando en el estudio de la PNL como método de mejorar la comunicación y las habilidades interpersonales. Esta apreciación (que también está incluida en el proceso investigativo de González, 2008) se puede refutar con la amplia referencia bibliográfica que contempla esta investigación, pues incluye diversos aportes teóricos desde varios campos académicos.

Un ejemplo de lo descrito, es la investigación en el campo académico que realiza María Elena Araujo Ortiz (2018), quien explica en su artículo “PNL y Superaprendizaje en el desarrollo cognitivo: una experiencia en el PPD” los beneficios que puede generar la PNL en el campo de la docencia y de la educación. Entre sus principales objetivos estaban proponer la utilización de estrategias que permitan al estudiante adquirir mayor protagonismo en el proceso educativo, construir conocimientos y desarrollar habilidades, mediante la búsqueda personal orientada por el docente.

Además de promover el desarrollo del pensamiento creativo, con el que los estudiantes y docentes puedan expresarse desarrollando una comunicación efectiva, compartiendo sus ideas, información y el conocimiento que cada uno puede desarrollar como proceso de un desarrollo cognitivo, afectivo y emocional. Respecto de las conclusiones de esta investigación, Araujo (2018), detalla que:

Los resultados arrojados por la investigación permitieron afirmar que se obtuvieron beneficios con la aplicación de las técnicas de PNL y Superaprendizaje, tanto para los estudiantes como para los propios

docentes. En los estudiantes, se observaron cambios positivos en cuanto a aspectos académicos relacionados con la comprensión de los contenidos tratados en clase y el desarrollo de la creatividad en las actividades asignadas. En el aspecto personal, se pudo evidenciar mayor motivación, interés, participación y compromiso para el desarrollo de las actividades dentro y fuera del aula. Por tanto, el clima emocional dentro del aula y el comportamiento de los estudiantes se vio altamente favorecido.

En los docentes, la aplicación de las técnicas contribuyó a generar mayor compromiso para la planificación y evaluación de sus clases, promoviendo el desarrollo de la creatividad en la metodología a utilizar y fomentando un aprendizaje mutuo. Así mismo, ayudó a mejorar la relación con sus estudiantes, permitiendo conocer sus intereses, gustos, preferencias y necesidades, al tiempo que favoreció la fluidez en las actividades realizadas. Además, ayudó a disminuir niveles de ansiedad y tensión generados por el comportamiento de los estudiantes. (p. 160)

Esta investigación demuestra que la PNL puede perfeccionar procesos dentro de diversas disciplinas y con ello a las personas que se ven involucradas. Al igual que el investigador, Araujo (2018), opina que es importante acotar que se requiere de un adecuado dominio de la teoría y las técnicas por aplicar, a fin de lograr los objetivos propuestos. De esta manera, se recomienda la realización de nuevos estudios que permitan garantizar la efectividad y generalidad de estos resultados.

De igual forma, se pueden mencionar los hallazgos de la investigación de Fabio Sanabria Araya (2023), de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica (UNED) llamada: “Programación Neurolingüística y su influencia en las habilidades intrapersonales y rendimiento académico del estudiantado desde los Entornos Virtuales de Aprendizaje.”

En esa investigación se evidencia que la PNL como estrategia de comunicación puede traer mejoras en el desarrollo de las fortalezas internas del estudiantado y una potencialización de sus habilidades interpersonales. Esto en el ámbito virtual, lo cual genera aún mayores expectativas para poder aprender más respecto a esta técnica, puesto que desde la pandemia del Covid-19 cada vez son más las casas de enseñanza que ofertan sus programas de forma virtual. En cuanto a los principales resultados de la investigación, Sanabria (2023), concluye que:

(...) la implementación de las técnicas de la PNL en el proceso de enseñanza y de aprendizaje desde los EVA, mejora significativamente el

desarrollo de las habilidades intrapersonales de las personas estudiantes en la educación superior. De esta forma, en el grupo experimental, las personas estudiantes seleccionaron con mayor frecuencia la opción más alta de respuesta en cada uno de los indicadores que miden sus habilidades intrapersonales, en comparación con las respuestas del grupo control, evidenciando una clara mejoría en la forma en que interpretan la vida e interiorizan en sus emociones, generando un cambio conductual para luego dar respuesta a lo que perciben. (...). Asimismo, la PNL pone en perspectiva las necesidades del estudiantado al hacer consciente sus debilidades tanto internas como externas, las cuales son objeto de atención por parte de la persona docente, como de las autoridades universitarias que deben apoyar a la población estudiantil en condición de vulnerabilidad, para que concluyan su proceso de aprendizaje. Para concluir, el entorno virtual provisto de las técnicas de la PNL favorece el aspecto visual, auditivo y kinestésico de los estudiantes, mediante el uso de audios, videos, estrategias de la PNL, frases potenciadoras, foro de coaching, lenguaje empático y demás elementos, con un efecto positivo en automotivación, autocomprensión, autocontrol, autoaprendizaje, autoconocimiento, autodesempeño y autoconcepto. (pp. 272-274)

Con estos breves ejemplos, se logra contrastar que paulatinamente existe una mayor cantidad de personas interesadas en descubrir la PNL y con ella los beneficios que se pueden obtener a nivel individual. A su vez, es necesario remarcar los aportes que se han brindado en el campo educativo, teniendo como pilar la educación costarricense en la práctica de esta técnica.

Al respecto, también está dirigida la investigación, por lo que demuestra un esfuerzo de poder darle un mayor conocimiento a la PNL como método de perfeccionamiento personal. Para los efectos del tiempo de análisis, a pesar de ingentes esfuerzos, no se encontraron suficientes archivos que desacrediten o critiquen la efectividad de la PNL, más bien la mayoría la cataloga y categoriza positivamente. Aquí considera el autor, que le da valor a esta tesis, por ser el objeto de estudio que se quiere asociar con un mejor posicionamiento del perfil del internacionalista, a través de una aplicación correcta de esta metodología comunicacional que permita estimular el desarrollo de las habilidades interpersonales.

Con todo el respaldo bibliográfico que se ha ido desarrollando en esta investigación se puede evidenciar que la PNL es una herramienta primordial para el desarrollo de las habilidades de las personas. Es por ello, por lo que también el

investigador considera que las competencias comunicacionales son una potencial herramienta que, conjugada con la PNL, pueden brindarle al internacionalista una más completa formación con insumos y conocimientos que le permitirán desarrollar sus propias habilidades en el campo de la comunicación.

3.3 Competencias comunicacionales, su complemento con la Programación Neurolingüística y su importancia en el desarrollo personal y organizacional.

La competencia comunicacional o comunicativa es un concepto que surge en el seno de la lingüística, y que, al igual que la PNL, es un campo de estudio en el cual diversas disciplinas la han abordado desde sus perspectivas. Ofrece un amplio compendio de saberes, capacidades, habilidades y aptitudes que participan en la producción de la convivencia, las relaciones interpersonales e intergrupales; pues el ser humano requiere una comunicación eficaz para poder lograr sus objetivos y construir acuerdos. También explica que una persona como miembro de una determinada comunidad lingüística, debe estar dotada de ciertos roles sociales para poder establecer una efectiva comunicación en contextos culturalmente significativos.

La competencia comunicacional se entiende entonces como la habilidad para manejar eficazmente una lengua, para poder comunicarse de una manera correcta, siendo que el estudio de esta permite a la persona saber situarse en diversos contextos comunicativos, con diversas formas sociales, culturales e ideológicas.

Una característica importante de la competencia comunicacional (y al igual que en la PNL) es que cualquier persona que desee mejorar sus capacidades de comunicación y de persuasión, puede estudiar las técnicas y comenzar a tener éxito en el área que desea perfeccionar, es decir, con sus propias herramientas (habilidades y destrezas). En este sentido, Espinoza et al. (2019) indican que inclusive, estas habilidades se deben trabajar desde el proceso formativo profesional, resaltando que:

Las competencias comunicativas no son innatas, estas se pueden lograr mediante la práctica; para perfeccionarlas los alumnos deben en primer lugar realizar el diagnóstico del estado de estas; preguntarse: ¿qué tengo? y ¿qué me falta?, para sobre este conocimiento proyectar estrategias; enriquecer el vocabulario; saber utilizar las palabras de forma oral y escritas; ser natural y sencillo en las expresiones y escritura. (p. 144)

Se puede afirmar que la competencia comunicacional tiene un fundamento estratégico individual y colectivo, pues representa un requisito para poder entablar relaciones saludables, eficaces y productivas. Es por ello, por lo que cada vez se asocia con más espacios profesionales y organizacionales, ya que un desarrollo correcto de la capacidad de comunicación contribuye a promover un clima organizacional profesional, sentido de pertenencia y a optimizar los procesos productivos.

A nivel laboral, las organizaciones requieren contar con personas que, además de ser profesionales en su área de especialización, sean excelentes comunicadores, pues de ello depende el éxito en cuanto a los objetivos establecidos institucionalmente. En este sentido, Bermúdez y González (2011), indican que:

En toda organización, teniendo en cuenta que su éxito depende en gran medida de su gente, de sus capacidades, de sus competencias y de sus actitudes, la efectividad de la comunicación que en ella se genera está fundamentada en la participación de sus integrantes en el proceso y de sus habilidades para entender, procesar, ponderar y valorar la interacción necesaria en las relaciones laborales. (p. 96)

El trabajo en el desarrollo de las capacidades de comunicación conlleva beneficios a nivel personal y organizacional, de modo que la búsqueda de nuevos conocimientos sobre las potencialidades del ser humano como estrategia para un mejor rendimiento personal y profesional, se ha hecho parte del objeto de estudio en diversas áreas. Entre estas se puede mencionar la psicología, la sociología y la comunicación, en las que han realizado aportes que permiten contextualizar la competencia comunicativa y su influencia en el desarrollo personal. Por ejemplo, en el campo de la psicología, se encuentran los estudios relacionados con características individuales como las actitudes, habilidades y la creatividad en el desempeño. Y en la sociología el estudio del desarrollo teórico y empírico sobre las relaciones interpersonales y en la comunicación los estudios como instrumento de relación e intercambio.

Son varios los aportes que se han identificado dentro de las competencias comunicacionales que pueden brindar a su estudio y aplicación en diversas áreas, como en este caso, que se quiere denotar dentro de las Relaciones Internacionales, los cuales son:

- 1) Aumento de la capacidad de comprensión y aceptación de las visiones de los otros (legitimación de la percepción).
- 2) Apreciación adecuada de sí mismo.
- 3) Búsqueda de información objetiva y requerida en el proceso comunicativo.
- 4) Autocontrol emocional.

Consecuentemente, se pueden implementar competencias comunicativas adecuadas, pues estarán presentes varios componentes claves para poder realizarlo como las ideas que se desean transmitir, las intenciones y el contexto. Entre las ideas que se desean transmitir están incorporados el conjunto de conocimientos, sean empíricos y teóricos. Y dentro de las intenciones, se encuentran las habilidades propias de la persona; y, por último, en el contexto están las actitudes, las cuales están relacionadas con la experiencia de la persona o la forma en que esta resuelve los problemas en su entorno. Su correcta aplicación en el desempeño organizacional puede generar mayores beneficios. De acuerdo con Bermúdez y González (2011), se detalla que:

El concepto de competencia, en el ámbito de las organizaciones, se sitúa entre los saberes y las habilidades concretas; la competencia es inseparable de la acción, pero exige a la vez conocimiento; lo que indica que una persona debe tener tanto una buena formación en cuanto a sus funciones laborales como en la capacidad para tomar las acciones, de manera que le permitan usar apropiadamente esos conocimientos adquiridos. (p. 102)

También, la competencia comunicativa posee otras implicaciones que son producto de la construcción social de aprendizajes que son importantes y útiles para el desempeño de la persona. Es el caso de situaciones reales de trabajo, donde mediante el ejercicio se va obteniendo la experiencia requerida. Esto crea una relación entre la competencia comunicativa y la profesional, pues el saber, el saber hacer y el saber actuar requieren del talento comunicativo.

Una persona competente puede poseer capacidades para su beneficio (desarrollo personal) y también tiene las condiciones para ponerlas al servicio de un desempeño profesional eficaz, ya que reflexiona acerca de su propia ejecución y tiene una visión real de sus habilidades, estando consciente de sus limitaciones y pudiendo trabajarlas para

mejorar, así como de los mecanismos que utiliza, lo que le permite transferir experiencias a nuevas situaciones y a otros miembros de la organización.

De esa forma, se plantea una perspectiva que va dirigida hacia el desarrollo de la competencia comunicacional como un proceso conjunto e interdependiente que implica una relación directa de individuo a individuo, donde el interés personal se da por medio de una intrincada red interdependiente, que está conformada por las habilidades y valores personales, la experiencia y el conocimiento para llevar a cabo distintas tareas u objetivos.

La producción teórica sobre las competencias comunicativas contribuye con la aproximación a las necesidades que deben poseer los individuos y los miembros de una organización, sin dejar de tener en cuenta los conceptos e interrelaciones que permitan comprender adecuadamente la intrincada red de elementos que conforman el rendimiento efectivo. Así resulta de importancia, al igual que la PNL en el desarrollo de las relaciones internacionales, pues, dentro de un grupo determinado de trabajo implica en sí el dominio de habilidades que se construyen a través del aprendizaje consciente y del desempeño en la misma actividad.

Cabe resaltar, que muchos investigadores han dirigido sus estudios a las necesidades y problemáticas por alcanzar a personas profesionales que integren los complementos de las competencias comunicacionales, siendo que en esa dirección también se ha centrado la atención estudiantil. Añaden Valdez y Pérez (2021), que:

Las competencias comunicativas en el ámbito educativo son de gran importancia y significación, de ellas dependen en gran medida los resultados escolares y académicos; constituyen un elemento decisivo para la interacción entre el docente y el alumnado, la colaboración entre los miembros de los equipos de trabajo. (p. 438)

Con esto se denota que las competencias comunicacionales no solo están orientadas en crear un clima agradable y asertivo dentro del proceso de aprendizaje de los estudiantes, sino que también se presta para crear herramientas que le puedan servir al individuo a nivel profesional y para el resto de su vida. Y cada vez está tomando más transcendencia el manejo de las habilidades interpersonales desde la academia.

Además de lo anterior, es de interés el perfil del educador dentro de la academia, pues debe tener una visión completa ante un mundo altamente competitivo y cambiante. Por eso, deben ser personas activas, participativas, responsables e innovadores para poder propiciar las experiencias necesarias en los estudiantes y alcanzar estas competencias. En su investigación, Reyzábal (2012), afirma este punto, indicando que:

Obviamente, el desarrollo de competencias exige un nuevo tipo de educador, más colaborativo, coordinado e innovador en cuanto al aprendizaje por descubrimiento e integración de saberes interdisciplinarios en relación causal con el rendimiento, pues en esta concepción pedagógica todos los estudiantes son aptos para adquirir competencias; otra cosa es en qué grado las desarrollan, en cuánto tiempo, cómo y para qué, respetando las diferencias, tal como corresponde a una sociedad democrática y teniendo en cuenta, por ejemplo, las nueve modalidades de pensamiento: reflexivo, analítico, lógico, crítico, sistémico, analógico, creativo, deliberativo y práctico, así como los postergados ejes transversales para la vida que introducen valores como los de la solidaridad y el bien común, la defensa de la libertad en pluralidad, de justicia para todos, el derecho a la libre expresión, la equidad de género, la salud, la paz, el respeto a la naturaleza y al patrimonio cultural; con el fin de interrelacionar los procesos cognitivos que las competencias implican en un plano intercultural, ético e inclusivo de idoneidad individual y colectiva. (p. 67)

A ese respecto, se busca que los estudiantes desarrollen un marco básico de competencias comunicacionales que les permita desenvolverse con éxito en distintas circunstancias, afrontando situaciones complejas, inciertas e incluso desconocidas y dinámicas, con compromiso, postura crítica y enfoque práctico.

Dentro de los componentes fundamentales para el aprendizaje de las competencias comunicacionales en el entorno formativo universitario, se destacan:

1. La comunicación oral: Con ella los estudiantes podrán participar de procesos comunicativos de comprensión y expresión en el plano oral, recreando situaciones habituales de su vida cotidiana o relacionada con sus intereses y motivaciones.
2. La comunicación escrita: Con el objetivo de que los estudiantes puedan dominarla, logrando expresarse eficazmente en situaciones prácticas de la cotidianidad, durante los procesos de comprensión y expresión en el plano escrito.

3. La comprensión sistemática de la lengua y su aprendizaje: Esto con el fin de que los alumnos puedan reflexionar sobre los mecanismos que emplean para aprender y así se identifiquen las estrategias que le son más útiles, facilitando su propio aprendizaje.
4. Los aspectos socioculturales: Para mostrar a los alumnos otras formas de entender la realidad, enriqueciendo su mundo cultural y favoreciendo el desarrollo de actitudes de relativización y tolerancia.

De esta manera, se puede evidenciar que las competencias comunicacionales revisten de importancia en el proceso formativo universitario. Y de acuerdo con la visión del investigador, también dentro de las Relaciones Internacionales, pues es una disciplina en la que el entorno es bastante complejo y dinámico, multicultural y lingüístico, de decisiones rápidas.

Con el escenario descrito del sistema internacional, se torna imperativo el hecho de contar con profesionales que se preparen más y posean la capacidad de dominar sus habilidades. Por ello, la academia se debe fomentar el conocimiento y desarrollo personal, para poder desempeñarse con éxito como persona y profesional.

Es claro que mediante un mayor estudio y formación en las habilidades interpersonales del proceso formativo que se puede llegar a profesionalizar aún más a los estudiantes y a la carrera en el país. Lo que se pretende es demostrar en este proceso investigativo que se pueden formar personas con una mejor capacidad de comunicación, habilidad de persuasión y alcanzar con mayor facilidad sus objetivos.

Con la aplicación del estudio de la programación neurolingüística y de las competencias comunicacionales, se podrán potenciar las habilidades interpersonales de los estudiantes y así su capacidad de desenvolverse eficazmente en cualquier entorno mediante el correcto uso de la comunicación.

Además, en esta investigación descriptiva se evidencia que existen técnicas y herramientas que pueden ayudar a las personas en el desarrollo de las habilidades interpersonales, para que puedan tener una mayor incidencia y efectividad en su

desempeño cotidiano, generándoles a su vez un mayor sentido de confianza y beneficiándoles en el plano social.

Al conjugar la PNL y las competencias comunicacionales como métodos de perfeccionamiento de las habilidades interpersonales, las personas podrán con sus propias habilidades y destrezas perfeccionar sus capacidades de comunicación, negociación y persuasión. Por lo tanto, se destaca la importancia de ligar estas técnicas al proceso formativo del internacionalista costarricense, porque le puede brindar las herramientas necesarias para su formación y futuro profesional.

Seguidamente, se procede a elaborar en la siguiente sección capitular la conjugación de la PNL y de las Relaciones Internacionales como punto innovador. En este análisis se tiene por objetivo demostrar una nueva perspectiva para profesionalizar la disciplina a través del fomento y desarrollo de las habilidades interpersonales. Con esos fines será indispensable hacer que converjan los aspectos teóricos propios de las disciplinas y las principales aproximaciones que el investigador logró encontrar, sumado al enriquecedor aporte de los expertos entrevistados.

IV CAPÍTULO

Las Relaciones Internacionales y la Programación Neurolingüística: un nuevo campo de análisis dentro de la disciplina

Hasta este punto de la investigación se ha podido adentrar y exponer los aspectos generales de la PNL y de las competencias comunicacionales como método de perfeccionamiento personal, con la intención de poder brindarle al lector un acercamiento básico y ordenado en cuanto a estas dos técnicas de mejoramiento personal. Al efecto se hizo un recorrido por los aspectos conceptuales e históricos, exponiéndose la influencia e importancia que estas técnicas tienen en el desarrollo personal y organizacional, aunado a la convergencia y complementariedad en beneficio del trabajo y las habilidades interpersonales.

Al seguir los planteamientos del marco teórico en el capítulo uno, se puede denotar cómo existe una línea coherente entre los principales postulados de los pilares y referentes empleados para el desarrollo de este trabajo. Este paso facilitó aclarar que sí existe una relación lógica y ordenada que permite hacer, primero, un ligamen entre ambos pilares y, segundo, el estudio e incorporación de la PNL en la disciplina de las Relaciones Internacionales.

Además, en los capítulos anteriores se logró constatar que aún no ha habido una incorporación de los aspectos neurolingüísticos y comunicacionales en las Relaciones Internacionales, de manera que se plasman las altas expectativas que tiene el investigador con respecto a los temas en análisis, pues permitirá abrir un nuevo campo de estudio y con ello extender aún más el amplio espectro dimensional de las Relaciones Internacionales.

Con esto aclarado, se procede a desarrollar esta sección capitular que estará conformada por dos subsecciones, además de estar nutrida, no solo por los aspectos teóricos, sino también por los valiosos aportes de los expertos consultados mediante el trabajo de campo y de las principales aproximaciones teóricas que se han suscitado en cuanto a la temática.

4.1 La PNL y la disciplina de las Relaciones Internacionales

Como se ha podido evidenciar a lo largo de lo expuesto, y por palabras de uno de los cocreadores de esta técnica, la PNL se caracteriza por poder adaptarse a múltiples disciplinas, llegando a catalogarse como un campo meta disciplinar. Y ello se debe en primera instancia porque es una herramienta del perfeccionamiento de la comunicación y también porque sus estudios están dirigidos hacia el ser humano, donde al utilizar sus propios recursos o habilidades, puede crear grandes cambios positivos a nivel personal, indistintamente del área en que se desee emplear.

Debido a sus múltiples resultados positivos a nivel personal en diversas ramas del conocimiento, donde ha logrado mejorar la capacidad de comunicación, de reconocimiento de los patrones de pensamiento y comportamiento, es que en las últimas décadas (principalmente y con mayor auge desde los años noventa del siglo pasado) se ha venido convirtiendo a nivel mundial en una herramienta de trascendencia dentro de las instituciones y áreas académicas para mejorar la efectividad de la comunicación y el desempeño personal y profesional.

Esto ha conducido a que, con el paso de los años, se incorpore el estudio de la PNL a diversos campos y áreas del conocimiento y aprendizaje, dentro de los que pueden destacar, la Psicología, Negocios (en especial la administración de negocios y proyectos), Salud, Medicina y la Educación. Con ello, con el tiempo se va reconociendo su efectividad y los beneficios a nivel de aprendizaje y de generación de habilidades interpersonales. Para efectos de la presente investigación, principalmente el hecho de la incorporación de la PNL al campo de la educación en documentos e investigaciones ha permitido la formulación de conocimiento clave que evidencia la compatibilidad entre ambas disciplinas; este es un punto de suma relevancia pues se quiere dejar plasmada la necesidad de trabajar en el desarrollo de las habilidades interpersonales del perfil internacionalista desde su primer acercamiento a la disciplina.

De igual manera, y como ya se ha mencionado, hasta el momento no existe un vínculo directo de la incorporación de PNL al campo de las Relaciones Internacionales, y en especial para poder utilizarse como campo de aprendizaje para los estudiantes y

profesionales de la disciplina. Ello crea tres principales rasgos que se pueden denotar. En primera medida, evidencia la carencia a nivel de profesionalizar la disciplina en cuanto a mejorar las habilidades de los estudiantes y profesionales del campo en cuanto a estrategias comunicacionales y habilidades interpersonales o habilidades blandas. Segundo, desde la óptica de las Relaciones Internacionales no se le ha brindado una mayor significación al individuo como actor del sistema internacional, y tercero, lejos de verlo como un obstáculo o una barrera hacia el conocimiento y aprendizaje, abre una nueva posibilidad para que la persona internacionalista mejore sus habilidades interpersonales.

En esta última vía, cada vez más una cantidad importante de personas a nivel internacional evidencian esta carencia, y que aún sin conocer la PNL, puntualizan que se debe mejorar en el estudio de las habilidades interpersonales en el campo de acción de las Relaciones Internacionales, para poder crear una comunicación efectiva. Y esta crítica ha sido evidenciada desde los espacios académicos, pues se están formando a futuros profesionales en cuanto al funcionamiento de las relaciones internacionales, pero se dejan de lado aspectos relevantes como las habilidades personales y el desarrollo de estas.

En ese sentido, es significativo mencionar una aproximación que brinda Alexandra Radu (2022), profesora e investigadora del instituto italiano Teseo, que en uno de sus artículos indica que ha tenido la oportunidad de compartir con miembros de cuerpos diplomáticos de diferentes países, esto en diversos seminarios, donde indica que ellos se han interesado por la PNL y por aprender más de ella, para poder mejorar las habilidades interpersonales y con ello profesionalizar aún más el servicio que brindan para los intereses de sus respectivas naciones. En este espacio, manifiesta que:

If in terms of friendly relations, the diplomatic representative can rely solely on etiquette and protocol, without excluding, of course, effective communication practices, in order to maintain and improve more strained relations, effective communication and negotiation skills are needed. Diplomacy is a special art that is not confused, neither by object nor by methods with other human activities, and, as such, needs specialists who devote themselves with passion and total devotion to it and who benefit from a special training, having the possibility to use to one's advantage modern tools and innovative communication techniques. (p. 1) (Si en términos de

relaciones amistosas el representante diplomático puede confiar únicamente en la etiqueta y el protocolo, sin excluir, por supuesto, las prácticas de comunicación efectivas, para mantener y mejorar relaciones más tensas se necesitan habilidades de comunicación y negociación efectivas. La Diplomacia es un arte especial que no se confunde ni por objeto ni por métodos con otras actividades humanas y, como tal, necesita especialistas que se dediquen a ella con pasión y total devoción y que se beneficien de una formación especial, teniendo la posibilidad de utilizar en beneficio propio herramientas modernas y técnicas de comunicación innovadoras. (Traducción libre)).

En la Diplomacia, se utilizan métodos pacíficos y la práctica de la comunicación eficiente, con el objetivo de fortalecer los lazos de un país con otro, por lo que se re direcciona el centro de atención a los métodos de la comunicación como una vía a estudiar en mayor detenimiento para poder obtener mayores resultados, esto ligado a la PNL. Incluso, el valor de la incorporación de la PNL en las Relaciones Internacionales se acrecienta cuando por ejemplo los canales diplomáticos son muy frágiles o inestables, esto debido a enemistad o a criterios contrapuestos respecto a un tema en discusión, y es allí donde el personal diplomático debe estar mayormente capacitado, para poder ir estudiando a detalle las negociaciones celebradas, y saber medir los tiempos de estas, para poder, desde unas bases comunicacionales sólidas, dominar el rumbo que estas tomen. En ese sentido, la investigadora también expone lo siguiente:

Basically, in the relationship with a hostile or less “friendly” partner, the diplomat is in a position to reconstruct a communication experience, to create a favorable perception based on the messages he sends to all the stimuli of the discussion partner, “messages” which can be analyzed and structured through NLP (body position, facial expressions and gestures, gaze, voice quality and words used by each person in the complex process of interpersonal communication). These messages become, through the application of innovative NLP techniques, true tools with which one can build a positive experience, a favorable perception first in relation to the communicator himself and then to the whole reality that he represents. (Radu, 2022, p. 1) (Básicamente, en la relación con un interlocutor hostil o menos “amistoso”, el diplomático está en condiciones de reconstruir una experiencia de comunicación, de crear una percepción favorable a partir de los mensajes que envía a todos los estímulos del interlocutor, “mensajes” los cuales pueden ser analizados y estructurados a través de PNL (posición del cuerpo, expresiones faciales y gestos, mirada, calidad de la voz y palabras utilizadas por cada persona en el complejo proceso de comunicación interpersonal). Estos mensajes se convierten, mediante la aplicación de técnicas innovadoras de PNL, en verdaderas herramientas

con las que se puede construir una experiencia positiva, una percepción favorable primero en relación con el propio comunicador y luego a toda la realidad que representa. (Traducción libre)).

Con esto se logra evidenciar que es imperante que el internacionalista esté preparado para todos los escenarios posibles que puedan suscitarse dentro de su campo de acción. Aspectos que hasta ahora no vestían relevancia al quedar abstractos e intangibles respecto a los procesos comunicativos, la PNL los recoge y demuestra que con su correcto estudio permiten a la persona acceder a un mayor campo de información que le servirá para el desarrollo de sus objetivos. Así, la comunicación efectiva juega un papel fundamental para el desarrollo de las relaciones internacionales, y la PNL puede ayudar a mejorar los aspectos comunicacionales y las habilidades interpersonales.

Otra relevante aproximación al tema de estudio, y de igual manera dentro de las Relaciones Internacionales como lo es la función diplomática, está la efectuada por el catedrático Xasanov Jahongir Bahodir o'g'li, profesor de la Universidad Estatal de Idiomas del Mundo de Uzbekistán, donde menciona la importancia que la Programación Neurolingüística como herramienta de la comunicación puede brindar a los diplomáticos en el ejercicio de sus funciones y en el mejoramiento de las competencias comunicativas en lenguas extranjeras. En ese sentido, el profesor manifiesta que:

Neuro-Linguistic Programming, founded on the principles of understanding cognitive patterns and linguistic influence, offers a multifaceted approach to language acquisition. By modeling successful diplomats, enhancing motivation, employing effective memorization strategies, and honing communication skills, NLP holds promise in expediting language learning for aspiring diplomats. (2023, p. 39) (La Programación Neurolingüística, fundada en los principios de comprensión de patrones cognitivos e influencia lingüística, ofrece un enfoque multifacético para la adquisición del lenguaje. Al modelar a los diplomáticos exitosos, mejorar la motivación, emplear estrategias efectivas de memorización y perfeccionar las habilidades de comunicación, la PNL promete acelerar el aprendizaje de idiomas para los aspirantes a diplomáticos. (Traducción libre)).

La capacidad de comunicarse juega un rol determinante en el perfil internacionalista, donde la persona debe ir construyendo habilidades interpersonales para tener éxito en su función y así poder eliminar barreras como las fronteras lingüísticas y culturales que existen entre las naciones y sus representantes. Incluso, de este análisis se puede desprender que el poner al servicio de los futuros diplomáticos aspectos

neurolingüísticos y comunicacionales pueden facilitarle su proceso formativo e inclusive desarrollarle nuevas habilidades y estrategias necesarias para alcanzar el éxito personal y laboral.

A pesar de las limitantes de información en este tema (debido a su falta de estudio) se puede observar que aun así existen peticiones a nivel internacional por comenzar a estudiar el tema de manera ordenada y detallada. De igual forma, en el caso de Costa Rica, es importante volver a mencionar los aportes que en esta misma dirección realizan los ex diplomáticos Eduardo Ulibarri y Lorena Villalobos respecto al rol indispensable que juega la comunicación en la disciplina de las Relaciones Internacionales, y en especial para el perfil internacionalista costarricense.

Con todo lo aquí descrito, se logra demostrar que, si bien aún no se ha incorporado a la PNL a nivel internacional dentro de las Relaciones Internacionales, cada vez existe una mayor cantidad de personas en distintas regiones geográficas, tanto estudiantes como profesionales (privados y al servicio de su Estado) que ven la necesidad de poder mejorar las habilidades interpersonales, y que la PNL se ha venido dando a conocer dentro del campo, y que por ello es importante poder comenzar a realizar estudios en esta dirección.

Ya con este contexto a nivel internacional aclarado, se quiere plantear en esta investigación el poder comenzar a realizar estudios de PNL dentro del área de las Relaciones Internacionales, con el objetivo de mejorar las habilidades interpersonales del individuo como actor del sistema internacional. Debido a la novedad del área de estudio, esto, además de brindar un cambio positivo a las personas meta, puede posicionar a Costa Rica como un pionero a nivel internacional en el estudio a nivel interno del individuo y de la incorporación de la PNL a la disciplina.

Seguidamente, se procede a desarrollar la segunda sub sección de este capítulo referente al impacto positivo que la PNL puede efectuar en un internacionalista. Es pertinente indicar que este apartado está estructurado bajo el resultado del trabajo de campo con la técnica de la entrevista semiestructurada por parte del sustentante hacia los expertos, donde sus valiosos aportes orientaran el desarrollo de la presente sección y servirá para su posterior análisis.

4.2 La PNL y su impacto en el éxito de un internacionalista

Como se ha logrado evidenciar a lo largo de la investigación, y bajo lo expuesto en varios artículos e investigaciones por parte de muchos profesionales y especialistas en el campo de la comunicación aquí citados, la PNL y las competencias comunicacionales componen una valiosa herramienta de perfeccionamiento personal para poder desarrollarse en beneficio del perfil internacionalista costarricense. Ello también se ha podido corroborar bajo el atinado y contundente aporte de los expertos entrevistados.

Con todo el panorama claro respecto al criterio de los entrevistados en las preguntas de la entrevista, se le consultó de manera directa y clara a cada uno de ellos si es de trascendencia el poder brindar estas técnicas a los estudiantes de Relaciones Internacionales. Específicamente, se preguntó si se considera pertinente que la Programación Neurolingüística pueda ligarse al estudio de las Relaciones Internacionales como una herramienta para poder mejorar las habilidades interpersonales de la persona (pregunta doce).

Sumado a ello, y siempre en la misma línea de la PNL, en la pregunta trece se dijo si sería de agrado poder obtener el conocimiento de esta técnica de manera formal dentro del estudio de las Relaciones Internacionales en Costa Rica, seguido de la pregunta final, la catorce, donde también se les solicita a los expertos poder brindar una crítica respecto a la técnica de la PNL, con el fin de poder obtener un panorama más objetivo y equilibrado.

Para los efectos de esta última subsección respectiva a los datos obtenidos por la técnica de la entrevista, se unificaron estas respuestas y con ello se proyectan mediante un gráfico los resultados de las preguntas trece y catorce, así como los análisis más relevantes. Coincidentemente, y de manera sorpresiva para el sustentante, puesto que como se ha venido constatando a lo largo de este análisis la técnica de la PNL es un campo del saber relativamente nuevo, en especial para las Relaciones Internacionales, se logró constatar que el cien por ciento de los expertos indicaron una respuesta positiva manifestando que la PNL es una perfecta herramienta aliada del estudio de las relaciones

internacionales, para poder formar integralmente a los profesionales en la disciplina de las Relaciones Internacionales.

Para graficar y resumir en una imagen visual, lo encontrado y analizado en este tema, en el siguiente gráfico podemos observar cuales fueron las respuestas brindadas por los expertos.

Gráfico 1

Respuestas a pregunta #12 del instrumento metodológico aplicado en esta investigación

(mayo-julio 2024)



Nota: **Elaboración propia** con base en datos arrojados gracias a la aplicación de la técnica de la entrevista de esta investigación a siete expertos (la totalidad), Julio 2024.

Con este análisis, queda demostrado que las siete personas entrevistadas, tras una amplia explicación respecto a la PNL y las competencias comunicacionales por parte del entrevistador y sustentante de esta investigación, respondieron afirmativamente respecto a que estas herramientas son importantes y trascendentes para una

preparación integral y que permita generar profesionales con perfiles académicos más competitivos.

Esto se suma a todo lo que han expuesto los entrevistados a lo largo del contenido de la técnica de la entrevista, pues se denota que es imperante dentro del estudio de las Relaciones Internacionales en Costa Rica, que se pueda dar un direccionamiento hacia el perfeccionamiento a nivel personal de cada estudiante, dándole insumos para que puedan sentir confianza y seguridad en su etapa profesional.

Respecto a estos aportes, la entrevistada Daniela Lanzoni (2024), menciona la importancia de poder ligar a la PNL como método de enseñanza de estas habilidades indicando que:

“Es una estrategia que es súper importante porque de verdad hay gente que se le dificulta mucho. Lo digo por experiencia porque conozco compañeros, y lo he visto, yo misma lo he sentido de esa forma, que se nos dificulta en algunas ocasiones; entonces me parece que es una excelente estrategia para mejorar las relaciones interpersonales y para mejorar la forma en que uno se expresa, la forma en que uno puede hablar”.

Este aporte es importante pues la experta logra evidenciar que no a todos los estudiantes de las Relaciones Internacionales se les facilitan los aspectos comunicativos que conlleva la carrera, y esto precisamente concuerda con lo expresado por el sustentante al inicio de esta investigación. Actualmente en el estudio de la disciplina se requieren de técnicas y estrategias que puedan reconocer las debilidades de cada estudiante, para ayudarle en su proceso formativo, principalmente a que este pueda concluir y de una manera exitosa, donde haya adquirido las habilidades y destrezas necesarias para enfrentarse al mundo laboral.

En esa misma dirección hace el aporte la experta Nadia Monge (2024), manifestando también que: “Creo que todos los esfuerzos orientados a desarrollar las destrezas son más que útiles y necesarios en esta carrera, y dependerá del enfoque que se le dé, considero que debe ser incorporado de forma más práctica que teórica”, respecto a la urgencia que vive el perfil internacionalista de poder acceder a recursos que le permitan desarrollar sus habilidades y su capacidad de comunicación. Además de ello, Monge señala que es importante que no sean sólo conocimientos e información que

se le otorgue al estudiante, sino que de una manera integral se pueda trabajar desde la práctica en la mejora de las habilidades interpersonales para poder crear una verdadera incidencia con esta temática.

La PNL puede traer beneficios muy destacables para los estudiantes de Relaciones Internacionales, en una carrera que es altamente social y de una dinámica con cambios constantes, adquirir herramientas para poder desempeñarse de una mejor forma resulta importante, tal y como mencionan Galban et al. (2008):

La PNL implica la comprensión de la importancia de la utilización adecuada del cerebro para obtener éxito en la vida personal. Desde la perspectiva de la PNL cualquier actitud indeseada, expresada a través del lenguaje y los sentidos, puede ser cambiada o mejorada. Además, permite fijar pautas de comunicación de la persona a través de su lenguaje y actitud corporal y, por medio de esto, generar o empatía. (p. 122)

La ventaja de utilizar a la PNL como método de perfeccionamiento personal y profesional es que a ninguna persona se le deben imponer métodos o formas de comportamiento, ya que esta herramienta posee la bondad de que la persona mediante sus propias habilidades y capacidades pueda primeramente evidenciar sus puntos de mejora y con ello poder trabajarlos, posibilitándole un mejor desempeño profesional.

Además, es una técnica que se amolda perfectamente a las sesiones de estudio de los salones de clase, pudiéndose llevar a cabo todo lo estipulado para perfeccionar las habilidades de comunicación. En este sentido, los investigadores Mancalena Panchana, García Briones y Vélez en su artículo “Programación Neurolingüística (PNL) en el salón de clases” (2018) realizan una importante indagación sobre la aplicación de la técnica dentro de los campos de enseñanza, donde en sus conclusiones indican que:

La aplicación de PNL como una estrategia pedagógica enlazada con la didáctica en el salón de clases permite desarrollar una comunicación de excelencia tanto interpersonal como intrapersonal porque se cuenta con una serie de técnicas que propicia una mejor comunicación entre maestro y alumno, entre compañeros porque es la capacidad de pensar en palabras y de utilizar el lenguaje corporal para sostener una comunicación ganadora. (p. 11)

Esto es trascendente pues da a entender que, durante el estudio de las Relaciones Internacionales se puede complementar el estudio de la comunicación y las

habilidades interpersonales mediante las técnicas de las competencias comunicacionales y la PNL. Sumado a este análisis, también es influyente poder proyectar los datos obtenidos por la pregunta trece respecto a la incorporación de estos estudios de forma directa dentro del aprendizaje de las Relaciones Internacionales como disciplina, ya que nuevamente, la totalidad de entrevistados (cien por ciento) indicó de manera positiva estar de acuerdo con ello. Además, como se indicó recientemente en la subsección anterior, los expertos profesionales demostraron su interés en poder tener acceso a este conocimiento y con ello poder perfeccionar sus habilidades y destrezas.

De igual forma, se debe recalcar que, con respecto a la pregunta catorce y final de la técnica de la entrevista semiestructurada, ningún experto entrevistado tuvo críticas o comentarios negativos respecto a la programación neurolingüística y a las competencias comunicacionales como métodos de aprendizaje de habilidades interpersonales para el internacionalista, lo que brinda un panorama sumamente positivo y esperanzador para que cada vez más el perfil internacionalista de Costa Rica pueda profesionalizarse más dentro de su malla curricular.

Lo anterior, se puede observar en la siguiente representación gráfica:

Gráfico 2

Respuestas a pregunta #13 del instrumento metodológico aplicado en esta investigación

(mayo-julio 2024)



Nota: Elaboración propia con base en datos arrojados gracias a la aplicación de la técnica de la entrevista de esta investigación a siete expertos (la totalidad), Julio 2024.

Esta parte del trabajo de campo reviste de interés, ya que se le brindó la oportunidad al entrevistado de poder realizar aportes críticos respecto a la fundamentación y sustento de la presente investigación. Y de manera directa se pudo corroborar que el cien por ciento de ellos no presentan alguna disconformidad con respecto a la técnica de PNL como método de desarrollo del perfil internacionalista y su ligamen de manera formal al estudio de la disciplina.

Por el contrario, tras los insumos teóricos brindados con anticipación por parte del entrevistador, y luego de un análisis de la misma por parte de los expertos, la totalidad

de ellos llegó a la conclusión de que la PNL y las competencias comunicacionales son unas herramientas que pueden venir a cubrir esa evidente necesidad que existe hoy día en cuanto al internacionalista y el desarrollo de sus propias habilidades y destrezas.

Esto tras un breve análisis de los resultados arrojados por la técnica de la entrevista, pues pudo evidenciar que la PNL es una herramienta de sumo valor e importancia para mejorar la capacidad de comunicación de la persona y con ello su incidencia dentro de las Relaciones Internacionales, pues le permite mejorar sus habilidades interpersonales, así como el visto bueno por parte de los expertos entrevistados respecto a la incorporación formal de esta técnica dentro de la disciplina, como un recurso accesible para todos los estudiantes de Relaciones Internacionales.

Para finalizar este capítulo es oportuno describir a la luz de los insumos de los entrevistados las virtudes que tiene la PNL para el desarrollo óptimo de un internacionalista. También se hace necesario el incorporar en este ítem la necesidad que tiene todo profesional de estar en constante actualización, en particular las personas estudiosas de las relaciones internacionales, por el dinámico escenario en el cual de forma diaria a nivel mundial se tejen y suceden diferentes acciones y procesos que deben ser valorados y revisados bajo la lupa de personas lo más capacitados posibles en los esquemas internacionales. De ahí la importancia para el sustentante de cerrar este capítulo recogiendo algunos de los principales insumos que brindaron los diferentes entrevistados al aplicarles el instrumento metodológico de la entrevista semiestructurada.

4.3 La trascendencia del internacionalista y la importancia de una profesionalización constante

El contenido de esta tercera subsección está orientado hacia reconocer la importancia del desarrollo a nivel personal, mediante la incorporación de métodos y técnicas de aprendizaje como las competencias comunicacionales, la Programación Neurolingüística y la comunicación eficaz; así como las respuestas brindadas amablemente por las personas entrevistadas.

La idea es poder conocer de primera mano si a cada uno de ellos en su etapa universitaria se les pudo brindar el acceso a información, ya sea a través de cursos,

capacitaciones o cualquier otra iniciativa, respecto a trabajar el desarrollo de sus propias habilidades, con el fin de mejorarlas. Además de ello, poder exponerle al lector una visión más confiable respecto al desarrollo de estas técnicas de perfeccionamiento personal y profesional dentro de las relaciones internacionales como área de estudio.

Se hace importante indicar que también se pide la opinión con respecto si a futuro los estudiantes de Relaciones Internacionales puedan tener acceso dentro de los planes de estudio respectivos, a estos tipos de conocimientos, con el fin único de brindarles la capacidad para reconocer sus habilidades, sus destrezas y puntos débiles, para que se puedan trabajar y con ello poder generar la confianza y la seguridad necesaria para desenvolverse eficazmente dentro de la disciplina.

En ese orden de asuntos, en el desarrollo de la pregunta número ocho del trabajo de campo se quiso obtener conocimiento respecto a la aproximación que pudo tener cada internacionalista entrevistado a conocimientos en su etapa universitaria para el perfeccionamiento de sus habilidades interpersonales. De acuerdo con los expertos citados a lo largo de esta investigación, sumado al criterio del sustentante, el acceso a información en cuanto al desarrollo de las habilidades interpersonales es un aspecto fundamental para poder mejorar la capacidad de comunicación, pues la aplicación de aspectos teórico-prácticos de estas temáticas puede reforzar las capacidades comunicativas del perfil internacionalista costarricense.

Con respecto a la experiencia de cada persona entrevistada, de manera asombrosa se pudo constatar que, de manera negativa, el cien por ciento de los entrevistados indicaron categóricamente no haber recibido de forma directa capacitaciones u orientaciones teórico-prácticas en esta vía. De este desarrollo se pueden expresar de manera tabulada los siguientes resultados.

Tabla 8

Respuestas a pregunta #8 del instrumento metodológico aplicado en esta investigación (mayo-julio 2024)

Inducción a nivel universitario al estudio de habilidades interpersonales y comunicación	
Entrevistado:	Principal respuesta y aportes:
Nadia Monge	No, solamente inducciones instrumentales en comunicación.
Bryan Acuña	No, ni en la maestría.
Daniela Lanzoni	No, solamente recibí consejos.
Adriana Quintana	No, me enseñaron cosas muy básicas
Juan Carlos Hidalgo	No, fue en el proceso profesional que adquirí ese conocimiento.
Alejandro Campos	No, dentro del ámbito académico se toca levemente estos temas.
Yareli Agüero	No, me enseñaron cosas básicas solamente.

Nota: Elaboración propia con base en datos arrojados gracias a la aplicación de la técnica de la entrevista de esta investigación a siete expertos (la totalidad), Julio 2024.

Como se puede notar nuevamente, tras una perspectiva más clara respecto a la opinión de los expertos, la totalidad de ellos indica no haber recibido directamente estos conocimientos dentro de la malla curricular, incluso como plan alternativo, o ya fuese cursos respecto al desarrollo de las habilidades interpersonales (habilidades blandas), de comunicación o del manejo de sus propias habilidades y destrezas para poder mejorar; lo que llama poderosamente la atención del sustentante de este trabajo, pues, al igual que los entrevistados, y tanto en universidades públicas como privadas de Costa Rica, se pudo evidenciar esta debilidad en el estudio de las Relaciones Internacionales en el país.

Este punto es destacable, puesto que evidencia que, incluso a hoy día, la adquisición de este conocimiento y herramientas no está contemplado dentro del estudio de las Relaciones Internacionales en Costa Rica, lo cual el investigador considera que es un punto relevante a tratar, puesto que lo que se busca es poder facilitarle al estudiante de las Relaciones Internacionales conocerse, reconocer sus habilidades y destrezas, y con ello sus fortalezas y debilidades, para que, mediante el uso de sus

propios recursos y mediante técnicas como las competencias comunicacionales y la PNL pueda mejorar sus puntos débiles y con ello tener mayor capacidad de incidencia dentro de la disciplina.

Otro aspecto indiscutible para mencionar es que, se deja la adquisición de estos conocimientos a la libre, limitando por aspectos económicos por ejemplo a los estudiantes que no puedan tener acceso a ello. El atractivo que encierra este tema es poder abarcarlo desde la etapa universitaria, para poder ir forjando al futuro profesional en Relaciones Internacionales, y que no pase lo que por ejemplo comentó el entrevistado y reconocido analista internacional don Juan Carlos Hidalgo (2024), que tuvo que adquirir estos conocimientos una vez que se enfrentó al mundo laboral: “uno aprende en la calle, si se puede decir, de las relaciones interpersonales con pares, pero necesariamente tiene que haber una formación también a nivel universitario en estas habilidades”.

También, la internacionalista Nadia Monge (2024), comentó su experiencia universitaria, detallando que:

” Talvez para perfeccionar no, porque realmente ni siquiera en ese momento era algo instrumental. Creo que es importante esos esfuerzos a nivel curricular para que las personas tengan de manera práctica, no solo teórica, las herramientas para ir desarrollando y trabajando sus habilidades interpersonales”.

Se deja evidenciada la necesidad de que los estudiantes de la carrera puedan tener acceso desde el principio a todo este conocimiento y desarrollo. En esa dirección, de igual forma, opinan los investigadores Quispe Avalos, Ortega Murga y Navarro (2023), en su artículo “Las habilidades sociales en la vida universitaria”, donde tras un minucioso estudio de la temática llegan a la conclusión que:

En el contexto universitario se debe tener en claro la búsqueda de la idoneidad para el futuro profesional. Por tal razón, se debe dotar de las mejores herramientas al estudiantado para sentirse pleno y seguro en su camino trazado, donde ellos sean protagonistas activos de su aprendizaje, acompañados de las mejores competencias sociales para tal fin. De acuerdo a la revisión de la literatura se comprueba que las habilidades sociales son importantes en la vida universitaria para el desarrollo integral del estudiante. De tal manera, que las autoridades educativas deben innovar los programas educativos, incluyendo las competencias sociales como eje clave en su formación, teniendo presente, sobre todo, las

dimensiones como la comunicación asertiva, cooperación y resolución de conflictos, toda vez que causará un impacto positivo en la toma de decisiones. (p 1396)

Con todo lo expuesto, se logra inferir que es necesario poder reconocer la importancia de las habilidades interpersonales para el correcto desarrollo de los estudiantes universitarios, en especial para los pertenecientes a las Relaciones Internacionales, ya que es una especialización de alto contacto social y por ello se deben preparar y formar con estándares de calidad mayores, obteniendo con ello profesionales de más alto perfil.

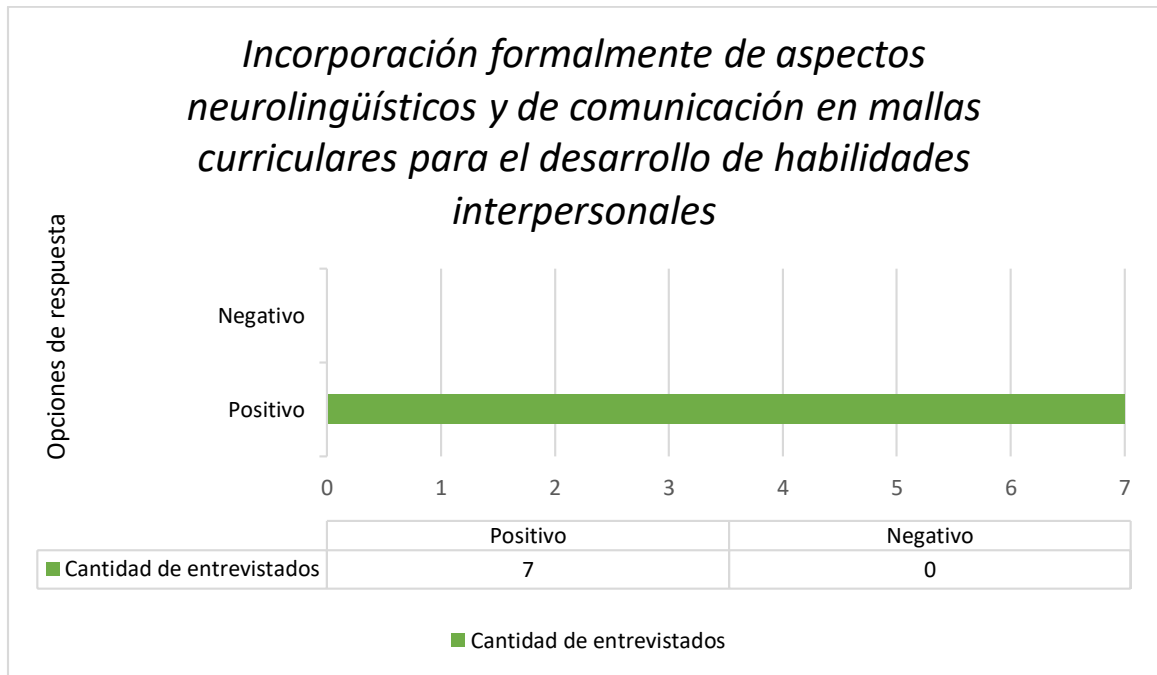
Además de lo anteriormente planteado, esta interrogante se formuló con la intención de poder conocer la opinión por parte de los entrevistados acerca del criterio de sí el perfil internacionalista debe tener acceso a la PNL y competencias comunicaciones para el desarrollo de habilidades interpersonales, dentro de la malla curricular, con el fin de poder estimular y potenciar las capacidades de comunicación de este profesional. Sobre esta cuestión es interesante indicar seguidamente una ilustración visual en donde se muestran los resultados obtenidos luego de la interpretación de los datos de la entrevista semiestructurada.

Sobre el particular se presenta en el siguiente gráfico, lo que se encuentra en las respuestas brindadas acerca del tema en cuestión.

Gráfico 9

Respuestas a pregunta #11 del instrumento metodológico aplicado en esta investigación

(mayo-julio 2024)



Nota: Elaboración propia con base en datos arrojados gracias a la aplicación de la técnica de la entrevista de esta investigación a siete expertos (la totalidad), Julio 2024.

Se logra demostrar que las personas entrevistadas consideran que es superlativo que para el estudio de las Relaciones Internacionales en Costa Rica que se puedan tomar de manera formal aspectos que puedan ayudar al estudiante al desarrollo de sus habilidades y destrezas y con ello que su capacidad de comunicación pueda mejorar, logrando confianza y seguridad. Esto va en consonancia con lo que explican detalladamente los investigadores Marrero Silva, Romero Rodríguez y Cuenca Arbella en su artículo “La competencia comunicativa en la formación de los profesionales universitarios”, con respecto a la función que deben hacer estas herramientas en el estudiante, donde indican que:

La competencia comunicativa en la formación de los profesionales universitarios debe propiciar que cada estudiante desarrolle las habilidades

necesarias y suficientes para establecer una comunicación efectiva, a partir del empleo eficiente de los medios y recursos lingüísticos, extralingüísticos, cognitivos, semánticos y pragmáticos en correspondencia con las características de cada situación y contexto de comunicación. De igual manera, debe apropiarse de las habilidades necesarias para saber conducirse durante el acto comunicativo y saber transmitir y recibir una información coherente y eficiente, así como saber iniciar, desarrollar y concluir adecuadamente el acto comunicativo. (p. 9)

En ese sentido, el estudiante podrá potenciar su capacidad dentro de la disciplina y alcanzar objetivos tanto personales como profesionales de una mejor forma, pues se abarcarán desde su proceso formativo y de una forma integral, lo que les brindará a todos los insumos necesarios para alcanzar un mayor éxito en sus acciones académicas y laborales.

Se agrega el aporte del entrevistado Bryan Acuña (2024), quien indica que:

“Siento que es crucial que el profesional no solamente tenga conocimiento técnico e histórico, sino que debe tener también una gestión de habilidades interpersonales para desenvolverse, entonces hay que generar ese equilibrio y definitivamente las universidades tienen que invertir en eso.”

Queda clara la importancia de poder abarcar estos temas en las universidades nacionales. Igualmente, opina la internacionalista Daniela Lanzoni (2024), quien comenta lo oportuno que puede ser esta iniciativa de formalizar estos estudios:

“A mí me parece súper importante, de verdad que sí. Como te mencionaba, puede ser un seminario, un curso optativo, puede ser un seminario o un taller (...) o podría ser también como un tipo de eje transversal, ya la carrera tiene ejes trasversales, y este tipo de habilidades y estrategias se pueden ver muy importantes”.

También continúa indicando que existen aspectos como la negociación y resolución alternativa de conflictos, que pueden ser espacios sumamente atractivos para poder explotar perfectamente este tipo de estrategias y con ello capacitar al estudiante en temas de este tipo, por lo que es de importancia resaltar en este intento de demostrar que el desarrollo de las habilidades interpersonales mediante las competencias comunicacionales y la PNL es necesario.

A manera de recopilación, luego del desarrollo de esta etapa que resulta irrefutable tras el valioso aporte de los expertos entrevistados, así como fundamental

para el desarrollo y sustento de este trabajo de investigación, se logra evidenciar que la PNL y las competencias comunicacionales son una herramienta de suma utilidad para el beneficio del perfil internacionalista; incluso con la cualidad de considerarse su estudio de una manera formal en el proceso de aprendizaje universitario.

Con el desarrollo finalizado del contenido de esta tercera subsección, y de manera positiva para los efectos del presente trabajo de investigación, se deja indicado no solo con referentes bibliográficos, sino con elementos de la aplicación de la entrevista, que si es una realidad la necesidad imperante de que los internacionalistas tengan a su haber estudios y conocimientos de la PNL, para hacer acompañar su trabajo de elementos que potencien las virtudes y habilidades del profesional, a la hora de tomar decisiones y ejecutar procesos relacionados con cualesquiera de las actividades laborales que se pueden registrar en la escena internacional. Dicho esto, se pasará a desarrollar el último capítulo de esta tesis que tiene como característica principal incorporar los elementos teóricos esbozados y analizados en el primer capítulo de esta investigación.

V CAPÍTULO

Las Relaciones Internacionales y su relación con la PNL: un análisis integrado desde los expertos y el plano teórico

Al ser este capítulo el epílogo de esta investigación, será necesario agrupar los dos objetivos específicos finales que se plantearon para operacionalizar el objeto de estudio. Aquí el sustentante desarrollará una serie de ítems en los que irá combinando los insumos entregados por los expertos a los cuales se les aplicó la entrevista semiestructurada, que en este caso fueron a tres perfiles distintos, a saber: profesionales, académicos y estudiantes.

Este espacio también servirá para hacer un ligamen de la parte empírica de este tema, con la parte teórica que se ha venido esbozando a lo largo de los anteriores capítulos, para con ello, hacer en cada una de los apartados un análisis objetivo de cómo se percibe la PNL en la realidad y cuáles son las características que se asemejan con los pilares y fundamentos teóricos que fueron expuestos en el capítulo dos y tres.

Para el análisis más apropiado y menos subjetivo, el investigador utilizará un mecanismo de abordaje para revisar las respuestas a las preguntas realizadas, que consistirá en evaluar las respuestas con similitud y aquellas que generen alguna diferencia al ser comparadas la totalidad de ellas. Adicionalmente, utilizará gráficos o cuadros ilustrativos que muestren visualmente las tendencias que arrojó la aplicación de este instrumento metodológico.

No está de más indicar que, en este capítulo también se hará una reflexión de todos los elementos que se han venido exponiendo en los capítulos anteriores y que son la materia prima para generar un análisis más sesudo sobre cómo al final la teoría en cualquier objeto de estudio, sirve para clarificar el andamiaje sobre el cual se construye el tema de investigación.

En otro orden de ideas, es meritorio indicar que el tópico central de esta investigación, ha sido poco desarrollado tal y como ya se ha indicado anteriormente y no existen evidencias recientes de otros investigadores que hayan analizado la herramienta de la PNL y su relevancia en la disciplina de las Relaciones Internacionales y mucho menos cómo esto impacta en la labor de estos profesionales. Por ello, para este

investigador es todo un reto académico la construcción que se hará al unir varios fundamentos empíricos y teóricos que me han proveído el desarrollo y conocimiento de la temática en los últimos dieciocho meses, pudiendo catalogar este objeto de estudio como de nueva tendencia en el ámbito de estudio.

Además de lo mencionado, es menester indicar que en este apartado el sustentante hará uso de todo el conocimiento que ha acumulado en este proceso investigativo, alimentado por supuesto con los extractos textuales que ha venido referenciando en todos los capítulos anteriores. El sustento científico que tendrá mayor peso en esta sección, vendrá de los insumos que se recogieron de las entrevistas aplicadas, y no de otras fuentes bibliográficas. Este espacio también servirá para que el dueño de esta investigación pueda externar algunas de las premisas principales que sostendrán las conclusiones a las que llegue esta tesis de grado.

5.1 La importancia de la comunicación y su injerencia en las Relaciones Internacionales

La comunicación es un proceso indispensable para el correcto funcionamiento de las relaciones internacionales, y para todo el gran y diverso sistema que está en ella integrado. Desde decisiones de importancia y trascendentes a nivel mundial, hasta en procesos en cada lugar de trabajo para poder alcanzar el éxito en cuanto a desempeño profesional, el correcto uso de la comunicación sigue siendo la primera herramienta y con mayor capacidad de incidencia, puesto que está al alcance de todos; y de allí nace la importancia de ahorrar tiempo, recursos y crear un ambiente profesional mediante el adecuado desarrollo de esta estrategia.

Para los efectos de este trabajo, la opinión de estudiantes, catedráticos y profesionales en ejercicio dentro de las Relaciones Internacionales es de gran valor, puesto que es la experiencia diaria a nivel personal de cada uno de los entrevistados la que nutre los datos arrojados; todos y cada uno de ellos dentro de su espacio de incidencia y como se mencionó en el párrafo anterior, desde variados puntos de ejecución de la disciplina de las Relaciones Internacionales.

Para poder desarrollar estas secciones, es necesario que el lector pueda comprender cómo están estructuradas cada una de ellas para que exista un orden y entendimiento claro de lo expuesto. De acuerdo con preguntas de la entrevista para el trabajo de campo de esta investigación, en esta subdivisión se agrupan las preguntas número uno, dos, tres, cuatro y cinco, pues se puede obtener con ellas un ligamen de acuerdo al proceso de la comunicación y la importancia que pueda representar dentro de las Relaciones Internacionales.

A continuación, se muestran las temáticas de las preguntas números uno, dos, tres, cuatro y cinco del instrumento metodológico que aplicó el investigador, las cuales abordaron tópicos como: formación o inducción al desarrollo de las habilidades interpersonales, calidad de la comunicación, la comunicación como herramienta de la disciplina de las Relaciones Internacionales, el valor cuantitativo que indica el experto sobre el valor de la comunicación en la disciplina y el desarrollo de habilidades generadas por la PNL en el ejercicio de la profesión.

Como se puede apreciar, las preguntas van enrumadas hacia poder obtener la experiencia personal, profesional y del entorno en que cada uno de los entrevistados se desenvuelve, manteniendo siempre como punto medular al proceso de la comunicación, que es lo que se desea investigar más a fondo, y que con ello se pueda obtener más insumos para generar un criterio objetivo.

En cuanto a la verificación de las respuestas, el sustentante, para llegar a la comprensión de los insumos proveídos por los expertos, realiza el siguiente mecanismo. Primeramente, es meritorio destacar que el instrumento metodológico fue aplicado a diferentes perfiles como se mencionó anteriormente, lo cual es una variante en el análisis mismo, puesto que cada uno de estos segmentos posee diferencias importantes en cuanto a los insumos que podían ofrecer en sus respuestas. En segundo lugar, se procedió a transcribir las respuestas de todas las entrevistas semiestructuradas aplicadas de cada perfil, lo cual permitió verificar los datos obtenidos por parte de cada experto, de acuerdo a su perfil personal y profesional.

En un tercer momento, para el análisis oportuno y fidedigno de los datos arrojados por los entrevistados, se requirió la construcción de tablas e ilustraciones visuales que le

permitiesen al autor de esta investigación poder realizar un análisis de corte más científico y menos subjetivo de todo el contenido recolectado, partiendo de un exhaustivo estudio pormenorizado de cada una de las respuestas recibidas por cada distinto perfil.

En cuarto lugar, luego de ese análisis detallado, se pudo inferir que, al comparar las respuestas recibidas por los diferentes perfiles, sorprendentemente y sin importar la categoría del experto, en un porcentaje casi del cien por ciento, la mayoría de las respuestas relacionadas con los temas: desarrollo de habilidades interpersonales, la trascendencia de la comunicación como herramienta de la disciplina de las Relaciones Internacionales, el uso de la comunicación como factor relevante en el ejercicio de la profesión y el nivel que le asigna cada entrevistado al peso de la PNL y a las competencias comunicacionales, fueron altamente coincidentes en su abordaje y en la relevancia que se le adjudicó al tema objeto de estudio, en el éxito positivo de contar con la misma para el ejercicio de su profesión.

Y como quinto paso, en este proceso de análisis de la entrevista semiestructurada, el responsable de esta tesis procedió a conjuntar los datos y a relacionarlos con cada una de las preguntas mencionadas, para de esta manera generar no solo la interpretación correcta, sino tener a mano las herramientas para crear, ya fuera tablas o gráficos que pudieran permitir mostrar al lector de una forma más clara el contenido integral que fue recogido a través de esta técnica.

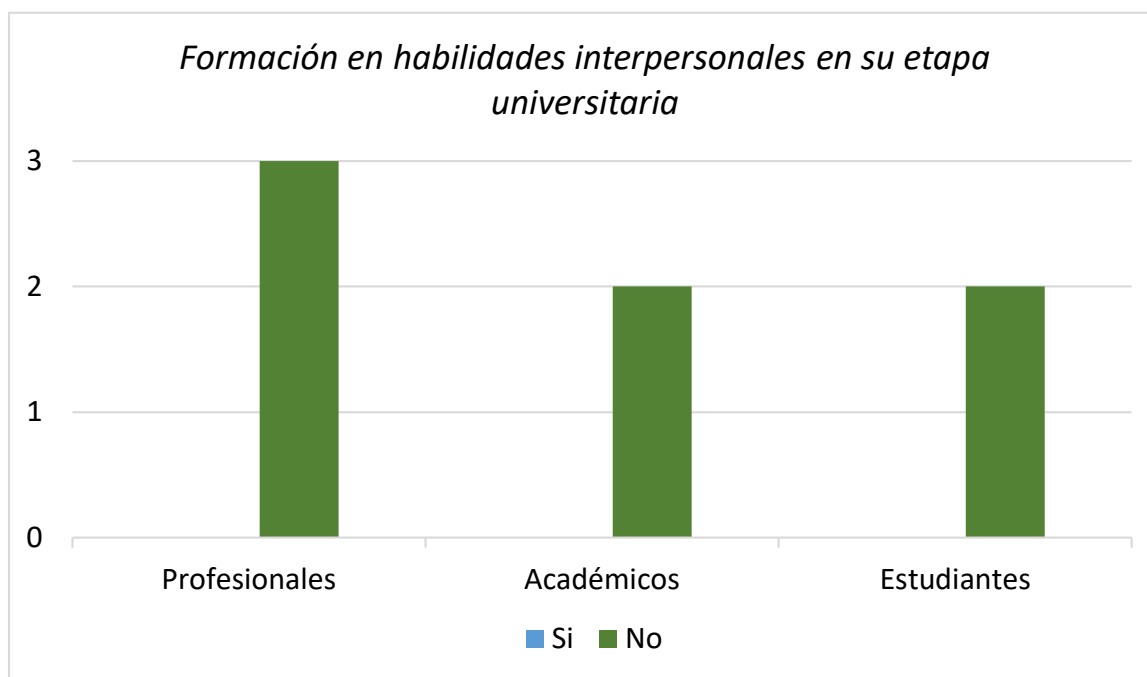
Habiendo indicado los cinco pasos, que a criterio de este investigador eran los propicios para la correcta interpretación de los insumos recibidos, ahora se procederá al análisis minucioso de cada una de las preguntas que construyeron el instrumento metodológico de la técnica. Sobre la pregunta número uno, referente al recibimiento de formación o introducción hacia el desarrollo de las habilidades interpersonales, se pueden identificar grandes coincidencias en las respuestas de las siete entrevistas aplicadas, al mencionarse por parte de ellos a grosso modo que en el nivel universitario no recibieron este tipo de formación; ya que la pregunta estaba enrumada hacia su proceso de formación y especialización dentro de las Relaciones Internacionales, entiéndase a su formación universitaria y la respectiva malla curricular. Esto permite mencionar que el desarrollo en materia de comunicación o PNL fue un punto débil en sus

procesos formativos, ya que el cien por ciento de los entrevistados respondieron de manera negativa a esta interrogante, como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico 3

Respuestas a pregunta #1 del instrumento metodológico aplicado en esta investigación

(mayo-julio 2024)



Nota: **Elaboración propia** con base en datos arrojados gracias a la aplicación de la técnica de la entrevista de esta investigación a siete expertos (la totalidad), Julio 2024.

Como se puede evidenciar, la totalidad de entrevistados consideraron no haber recibido de forma directa (esto contemplando el plan de estudios universitario cursado por cada uno de ellos) lineamientos teóricos o prácticos sobre aspectos de comunicación o de demás herramientas que les haya ayudado al desarrollo de las habilidades interpersonales. Por ejemplo, de acuerdo con la experiencia de la entrevistada Adriana

Quintana (2024), profesional en la disciplina de las Relaciones Internacionales, nos menciona que:

“No, realmente no, ni en el bachillerato ni en la licenciatura. Normalmente en Relaciones Internacionales uno se enfoca mucho en cuando uno tiene que exponer, más en partes diplomáticas y de negociación. Si siento que le enseñan a uno esa parte de exposición, de hablar en público, de expresarse correctamente en estos espacios, pero, no se desarrolla como tal estas habilidades blandas que menciona, no hay un curso expreso en sí donde se pueda ver o entender qué son estas habilidades”.

La entrevistada comentó que actualmente la enseñanza de las Relaciones Internacionales en Costa Rica se enfoca en otros aspectos fundamentales para el entendimiento del sistema internacional, y se asume o se da por sentado que todos los estudiantes poseen las mismas capacidades, cuando no es así. Otro ejemplo a raíz de esta consulta es la brindada por la internacionalista Daniela Lanzoni (2024), quien comenta su experiencia indicando que:

“En la universidad había grupos de debate y otros, pero yo realmente nunca vi que hubiera un fomento hacia ese tipo de espacios, y particularmente dentro de las clases tampoco percibí que hubiera un tipo de formación interpersonal, en materia de lingüística o de cómo expresarse, relacionarse, cómo poder hablar en público, me acuerdo de que tal vez lo vi un poco en un curso optativo (...) fueron consejos más que todo, como un eje transversal no lo vi yo en la carrera”.

A su vez, de acuerdo con esta consulta a los entrevistados, se logró denotar que el haber fomentado estas iniciativas dentro de su proceso universitario hubiese sido fundamental en la adquisición de conocimiento para el desarrollo de su perfil profesional. Esto denota la relevancia que le brindan las entrevistadas a la necesidad de haber incluido dentro de su programa curricular una herramienta como la PNL y las competencias comunicacionales, y permite manifestar que existe una coincidencia total con el planteamiento de tesis que el sustentante ha venido proponiendo a lo largo de esta investigación, referente a la importancia indiscutible que tiene la PNL en el desarrollo y las destrezas del perfil (estudiante, profesional y académico) en la disciplina de las Relaciones Internacionales y en el buen ejercicio profesional.

Para complementar y confirmar la tesis de que la PNL es indispensable en el desarrollo positivo de los perfiles internacionalistas, se desea citar lo publicado por las investigadoras Nolasco Salcedo, Alfaro Castellanos y Bautista Rangel (2021), en su artículo “Importancia de las habilidades interpersonales en la educación superior”, donde logran evidenciar que en el proceso universitario es vital estas destrezas, al indicar que:

“El aprendizaje debe comprender los valores universales como la tolerancia, la cooperación intercultural y la resolución de problemas relevantes para el contexto global. Encontrar un plan de estudios para trabajar las habilidades interpersonales en los estudiantes es clave para que desarrollen sus capacidades críticas. En la era digital todo es rápido y dinámico. El concepto de habilidades blandas en la educación superior se ha transformado significativamente. La literatura destaca que el desarrollo de estas habilidades afecta el contexto educativo y enfatiza la importancia de atender los valores dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje”.

Por lo tanto, se pone en evidencia que este es un factor determinante que debe incluirse dentro de las ofertas académicas por parte de las casas de enseñanza universitarias y una necesidad para poder perfeccionar a los futuros profesionales en Relaciones Internacionales, puesto que se ha venido demostrando que estas herramientas suman positivamente en el proceso educativo y por ende generarán beneficios al profesional, que le otorgarán el poder desarrollar mayores habilidades comunicacionales, que los hacen profesionales más competitivos y diestros para enfrentar los desafíos laborales en un contexto internacional cada día más demandante.

Por otro lado, haciendo referencia a la interrogante dos atinente a la calidad y al alcance de tener una comunicación positiva para lograr objetivos concretos, en el desarrollo y ejercicio profesional de la disciplina de las Relaciones Internacionales, luego de un análisis e interpretación de los datos, al igual que en las respuestas de la pregunta uno, se infiere que el cien por ciento de los entrevistados responde positivamente, indicando en los insumos revisados que definitivamente el tener a su haber el desarrollo de una destreza en la comunicación permite al profesional alcanzar con mayor facilidad sus objetivos.

Al igual que en el desarrollo interpretativo de la pregunta uno, para esta interrogante se diseña un gráfico que ilustra el resultado que arrojan los datos sobre esta cuestión.

Gráfico 4

Respuestas a pregunta #2 del instrumento metodológico aplicado en esta investigación

(mayo-julio 2024)



Nota: **Elaboración propia** con base en datos arrojados gracias a la aplicación de la técnica de la entrevista de esta investigación a siete expertos (la totalidad), Julio 2024.

Como se deduce del gráfico, es evidente que la comunicación es una herramienta de suma relevancia para la consecución de objetivos profesionales para los internacionalistas, esto es una prueba más que se agrega a los planteamientos de esta tesis y que felizmente es coincidente con el abordaje y desarrollo de los diferentes pilares que el investigador ha venido exponiendo no solo a nivel empírico, sino a nivel incluso teórico.

Para poder validar con argumentos expresados por el internacionalista y reconocido analista de política internacional Juan Carlos Hidalgo (2024), se hace alusión

a un extracto de su entrevista, que de manera textual indica sobre la importancia de la comunicación dentro de las Relaciones Internacionales, lo siguiente:

“Es total, es absoluta. Es una carrera en donde nosotros tenemos que comunicarnos constantemente, hay mucha acumulación de ideas, de conocimiento, pero todo transcende en cómo uno puede transmitir esas ideas y ese conocimiento, y eso parte de cuán bueno sea uno. De nada sirve una persona que pueda acumular muchísima información, si no la transmite de manera adecuada, (...) cada vez más es muy importante, especialmente en tiempos donde la gente cada día más lee menos”.

Como se observa en lo anotado por el experto Hidalgo, el factor de tener destrezas y habilidades para expresar de forma escrita cualquier documento, sea discurso, trabajo de investigación, ensayo, artículo o hasta una tesis de grado es esencial en un profesional de las Ciencias Sociales, ya que los que pertenecemos a esta ciencia sin duda requerimos de mayores habilidades comunicacionales que otras disciplinas de corte práctico.

Lo esbozado anteriormente, permite confirmar, una vez sí y otra también, la relevancia que sigue teniendo la comunicación en la formación más oportuna de un profesional en la disciplina de las Relaciones Internacionales. Efectivamente, tal y como se afirma en la cita textual, de manera lamentable hoy se ha desvirtuado la trascendencia que tiene el poder transmitir en un texto nuestro pensamiento, y, por el contrario, se le ha dado mayor relevancia a la comunicación verbal, sin dejar de mencionar que esta es también importante; pero que no sustituye en ninguna medida la comunicación escrita. De ello se vuelve a tornar relevante la trascendencia de poder perfeccionar esta comunicación verbal y no verbal del internacionalista.

Otro relevante aporte a esta interrogante es la brindada por la internacionalista Nadia Monge (2024), en el que brinda algunos ejemplos sobre poder ver la importancia de la comunicación dentro de la disciplina, pues indica que:

“Muy coloquialmente, la comunicación es el “machete” de las Relaciones Internacionales. Sea desde conseguir atender a un cliente, si usted trabajara en una transnacional, hasta negociar un tratado de cooperación internacional, la comunicación es clave, entonces hay que tener muy claro (y al igual que conocemos la dinámica y estructura de las Relaciones

Internacionales) cómo funciona la comunicación, escrita, verbal, no verbal, diferentes formas de comunicarse. El reto de nosotros como internacionalistas va más allá de nosotros, de la sociedad y la cultura costarricense, sino que también debemos conocer ese proceso porque nos desarrollamos y desenvolvemos con personas de otras culturas, diferentes cosmovisiones”.

Según la entrevistada Monge, dentro de disciplina de las Relaciones Internacionales existe un amplio espectro de desempeño profesional, donde indistintamente del punto de incidencia de la persona, la comunicación siempre jugará un papel fundamental en sus diversos planos. Una de las principales características de la disciplina precisamente es que el internacionalista tiene un alto rose profesional con colegas de distintas nacionalidades y construcciones sociales, y de allí también se vuelve evidente la necesidad de que el perfil internacionalista costarricense pueda desde su etapa universitaria perfeccionar sus habilidades y destrezas en cuanto a su capacidad de comunicación para poder actuar efectivamente en estos escenarios profesionales.

Y esto es lo que transmite Catherine Bayer Prince (2005), en su artículo “Comunicación Eficaz, una competencia para lograr el éxito organizacional” con respecto al papel fundamental de esta herramienta, pues detalla que una comunicación:

Para cumplir con la condición de que la comunicación sea exitosa, especialmente en el ámbito organizacional, los mensajes deben cumplir con las siguientes características: completos, explícitos, precisos, directos, coincidentes entre lo verbal y lo no verbal y susceptibles de requerir aclaración. Además, debe tener un propósito o mensaje establecido, compuesto por una codificación que se transmite por un canal lo que genera una decodificación y por ende una respuesta. (p. 6).

Con la implementación de las competencias comunicacionales y de la PNL se plantea desarrollar efectivamente la comunicación exitosa para el internacionalista. Con toda esta información recopilada, se logra evidenciar la importancia no solo de la comunicación, sino de una comunicación que sea exitosa, directa y eficaz para el adecuado desarrollo de las Relaciones Internacionales y de las personas que actúan en estas. El comunicarse de una forma positiva y eficaz, no solo genera confianza y seguridad en el entorno laboral, sino que además de ello permite que este entorno trabaje de una forma óptima, evitando las fallas en el proceso comunicativo, los malentendidos,

los contratiempos, la pérdida de recursos y del tiempo que es vital para toda organización.

Por otra parte, en relación con la pregunta número tres, y siguiendo el lineamiento de la pregunta anterior, la intención o fundamento de esta pregunta consiste en poder constatar y representar lo que, para cada entrevistado significa la importancia de la comunicación como herramienta de las Relaciones Internacionales. Y esto es así debido a que como se ha plasmado en varias ocasiones, las Relaciones Internacionales están compuestas por una gran y variada especialización laboral, a lo cual se quiso traer a colación lo que cada entrevistado opina, desde su variado campo de incidencia para poder nutrir aún más este trabajo de campo e investigación. Con esta perspectiva, se permite que el entrevistado pueda brindar más insumos a la investigación, lo que permitirá un mejor desarrollo del análisis de los datos obtenidos.

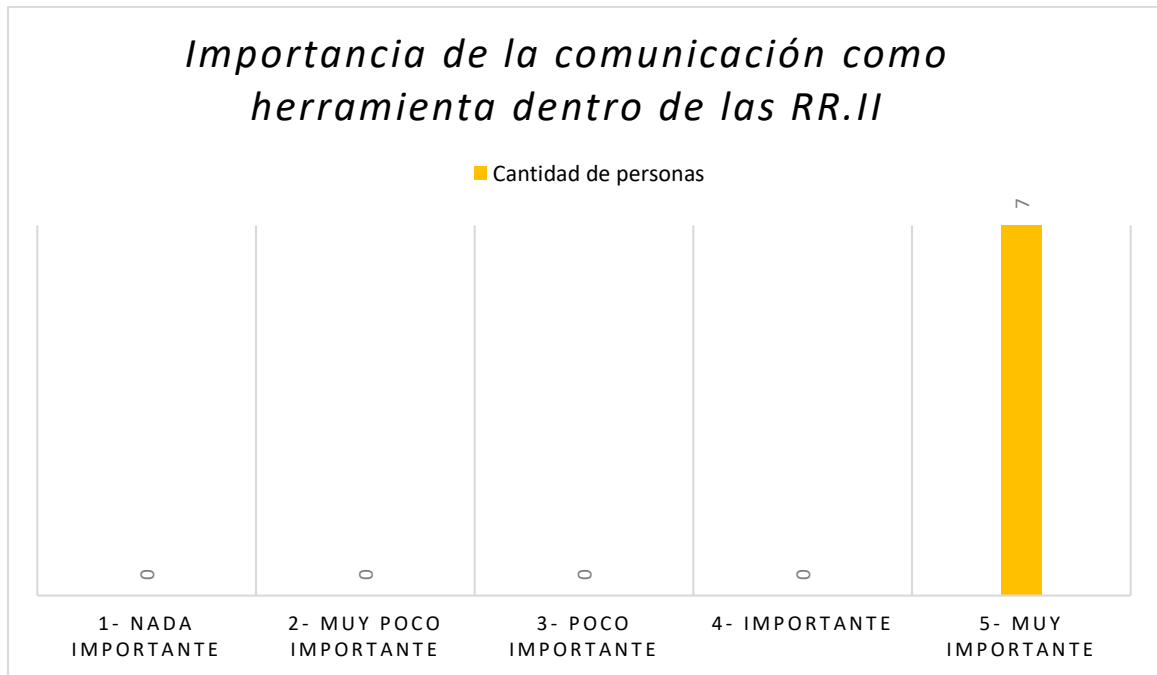
Esta pregunta se elaboró a nivel cuantitativo, permitiéndole al entrevistado brindar de acuerdo con una escala del uno al cinco, a saber: nada importante, muy poco importante, poco importante, importante, y muy importante respectivamente, la importancia o no que cada uno de ellos le brinda a la comunicación como una herramienta para el desarrollo de las Relaciones Internacionales. Este planteamiento permite además poder indagar más respecto a la experiencia de cada entrevistado a nivel profesional, pues arroja detalles propios de cada área de incidencia.

Sorpresivamente, y luego de recopilar, analizar y agrupar los datos brindados, se logra evidenciar que el cien por ciento de los entrevistados manifestaron que la comunicación es una herramienta muy importante para el desarrollo de las Relaciones Internacionales, como se puede apreciar en la siguiente representación gráfica.

Gráfico 5

Respuestas a pregunta #3 del instrumento metodológico aplicado en esta investigación

(mayo-julio 2024)



Nota: **Elaboración propia** con base en datos arrojados gracias a la aplicación de la técnica de la entrevista de esta investigación a siete expertos (la totalidad), Julio 2024.

En el análisis de los datos arrojados por los entrevistados en esta pregunta, se logra inferir que, indistintamente de la experiencia de cada internacionalista y de su campo de desempeño dentro del complejo sistema internacional, la comunicación será siempre una herramienta trascendente (5 en la escala de puntuación) para el correcto desempeño de la disciplina y de la consecución de los objetivos organizacionales. Y, de acuerdo con lo que se ha venido desarrollando, lo que se necesita es poder crear una comunicación que sea sencilla, de fácil entendimiento, pero clara en sus ideas, por lo que se logra evidenciar que no es solo la comunicación, sino, una comunicación de

calidad, la que permitirá al internacionalista alcanzar los objetivos profesionales de una mejor manera.

Con respecto a esta calidad de la comunicación para un correcto desempeño profesional, siempre debe existir claridad en lo que se desea transmitir, y esto es lo que también opina el internacionalista Bryan Acuña (2024), en sus ideas, ya que mencionó que una buena comunicación es:

“Muy importante, porque la comunicación es básica dentro de las Relaciones Internacionales, ya sea que uno se especialice en Diplomacia, en cooperación, en comercio, en cualquier subdisciplina o ramificación en que uno se meta en Relaciones Internacionales la comunicación es fundamental. (...) no hay un internacionalista que con mala comunicación pueda tener un crecimiento muy amplio”.

Para poder tener éxito profesional dentro de las Relaciones Internacionales, se le debe brindar la importancia respectiva al proceso de la comunicación como intermediario entre los objetivos que se desean alcanzar, ya que la calidad, claridad y eficacia de la misma será equivalente a los resultados.

En esta misma línea en cuanto a lo valioso de la comunicación para las Relaciones Internacionales opina el autor José Luis de Castro Ruano (1999), en su libro “Medios de comunicación y Relaciones Internacionales”, donde señala que:

El especialista de las Relaciones Internacionales no puede en ningún caso desinteresarse del problema de la comunicación a nivel internacional, pues la misma representa un aspecto particularmente relevante de los flujos e interacciones que constituyen decisivamente a configurar la estructura de la sociedad internacional. (...) Cada vez de una forma más determinante el medio internacional se compone también, o es consecuencia, de la interacción comunicativa. (p. 181)

Con la información recolectada por medio de los entrevistados, se logra evidenciar que para los internacionalistas costarricenses la comunicación tiene un rol fundamental para el correcto desempeño de las Relaciones Internacionales como área del conocimiento humano.

En cuanto a el interrogante número cuatro que se aplicó en el instrumento metodológico para esta investigación, es preciso indicar que se formuló con la intención de poder conocer un poco más respecto al ejercicio de la disciplina por parte de cada

entrevistado, con el objetivo de poder obtener mayor información respecto a la existencia o no de experiencias o situaciones donde hayan existido fallos en la comunicación en su cotidianidad, y que estos hayan atrasado procesos en concreto.

Con algunos ejemplos cotidianos que amablemente los entrevistados brindaron, se pudo comprender que, y, de igual forma con respecto a las tres preguntas anteriores, todos afirmaron haber experimentado fallas en la comunicación, lo que puede ocasionar atrasos en las metas planteadas u objetivos a alcanzar, entre muchas otras cosas valiosas que tenga la entidad o el mismo profesional en mente.

Reiteradamente, si bien es cierto que las personas entrevistadas proceden de diferentes campos de las Relaciones Internacionales costarricenses, lo que se logra confirmar con los resultados de esta interrogante es que cada uno de ellos, dentro de su propia realidad, ha experimentado fallos en la comunicación que atrasan objetivos y planes profesionales; ya que como se indicó anteriormente, el cien por ciento de los entrevistados afirmó haber experimentado estas fallas.

De lo anterior explicado, se logra obtener para la pregunta cuatro el siguiente resultado:

Gráfico 6

Respuestas a pregunta #4 del instrumento metodológico aplicado en esta investigación

(mayo-julio 2024)



Nota: **Elaboración propia** con base en datos arrojados gracias a la aplicación de la técnica de la entrevista de esta investigación a siete expertos (la totalidad), Julio 2024.

Con estos datos se comprende que, si bien somos seres humanos y no estamos exentos de fallar o de cometer errores, en cuanto al campo de la comunicación. Lo cierto es que siempre existen puntos de mejora para poder evitar tantas fallas en la comunicación y atraso en las metas planteadas.

Los entrevistados también reconocieron que esta es una falencia que se ha venido dando en el proceso de aprendizaje de las Relaciones Internacionales en Costa Rica, dado que los planes de estudio no contemplan espacios para el desarrollo de las habilidades interpersonales y de cómo mejorar aspectos a nivel personal.

Lo importante y que también se refleja en la aplicación de este instrumento metodológico, es la humildad por parte de los entrevistados para reconocer estas fallas

y la actitud positiva de estar anuentes a la adquisición de nuevos conocimientos para poder mejorar en el campo de la comunicación y con ello perfeccionar este aspecto personal y profesional.

En este sentido, el internacionalista Alejandro Campos (2024) brindó su perspectiva, indicando que:

“Si, me parece que las fallas en la comunicación son usuales porque tal vez no se les da mayor importancia a las comunicaciones cotidianas, y quizás en la indicación de algún objetivo, de algún trabajo, por ejemplo, la función o la métrica no está clara, puedan darse interpretaciones erróneas, o tal vez no pueda alcanzarse el objetivo que se ha planteado”.

En muchas de las ocasiones estas fallas o errores se dan precisamente por no prestar la atención adecuada a lo que se está llevando a cabo, o por no poder expresar las ideas de una forma clara, sencilla y ordenada, lo que desencadena en malentendidos, dilaciones y con ello pérdida de tiempo, recursos y atraso en los objetivos planteados.

Incluso, trabajar con personas que son ajenas a la disciplina de las Relaciones Internacionales es un reto diario, pues existe un desconocimiento de mucha información o de contextos claves para el correcto funcionamiento de una organización, como comenta la internacionalista entrevistada Daniela Lanzoni (2024):

“Yo trabajo en un organismo internacional, si me ha pasado que tal vez la otra persona no es internacionalista, y se le dificulta la aclaración de ideas, el ordenar lo que se va a decir, entonces cuesta el poder comunicarse bien, y eso pasa mucho en todo lado, no solo en las Relaciones Internacionales. Me ha pasado en el trabajo, en la universidad, que, por ejemplo, me ha pasado en exposiciones, en debates. (...) si hubiera unas herramientas que uno pueda utilizar para incrementar esas capacidades es importante”.

Desde el campo comunicativo, son diversos los escenarios y los contextos donde se logra identificar el dónde, cómo y porqué se dan los fallos en la comunicación dentro de la disciplina de las Relaciones Internacionales, y ello, además de verlo como una crítica, debe servir de insumo y de experiencia para poder trabajar en su perfeccionamiento, ello con el fin de ir blindando a los futuros internacionalistas para que puedan actuar de la mejor manera ante el planteamiento de escenarios como por ejemplo, los brindados por los entrevistados.

Por eso se propone la incursión en técnicas como la PNL y las competencias comunicacionales como método de desarrollo de habilidades interpersonales, y resultan de suma utilidad, pues de acuerdo con lo que manifiestan Espinoza-Freire, Lema-Ruiz y Rivas-Cun (2020), en su artículo “Las competencias comunicativas en el proceso formativo profesional”, son varios los beneficios que se consiguen a la hora de trabajar en las competencias comunicativas:

Tener competencias comunicativas conlleva a resolver problemas de cierta complejidad a través de la palabra y la escritura, que desencadenan una serie de estrategias coordinadas, que a su vez demanda de conocimientos, habilidades y procedimientos técnicos. Las competencias comunicativas deben ocupar un lugar destacado en la formación de los profesionales, más aún en el actual contexto social, donde las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) exigen de él habilidades y destrezas particulares para establecer las relaciones informativas entre el emisor y el receptor. (pp. 133-134)

Bajo esta premisa, si se comienza a darle una relevancia al desarrollo de las habilidades interpersonales en el perfil internacionalista costarricense, y esto desde su primera experiencia desde de la disciplina a nivel universitario (entiéndase bachillerato) podrá adquirir el mejor conocimiento para poder desarrollar sus propias destrezas y con ello saber enfrentar de manera eficaz su futuro profesional. Con ello, nuevamente se logra evidenciar que la respuesta brindada por los expertos entrevistados se alinea con los planteamientos y defensa investigativa del sustentante.

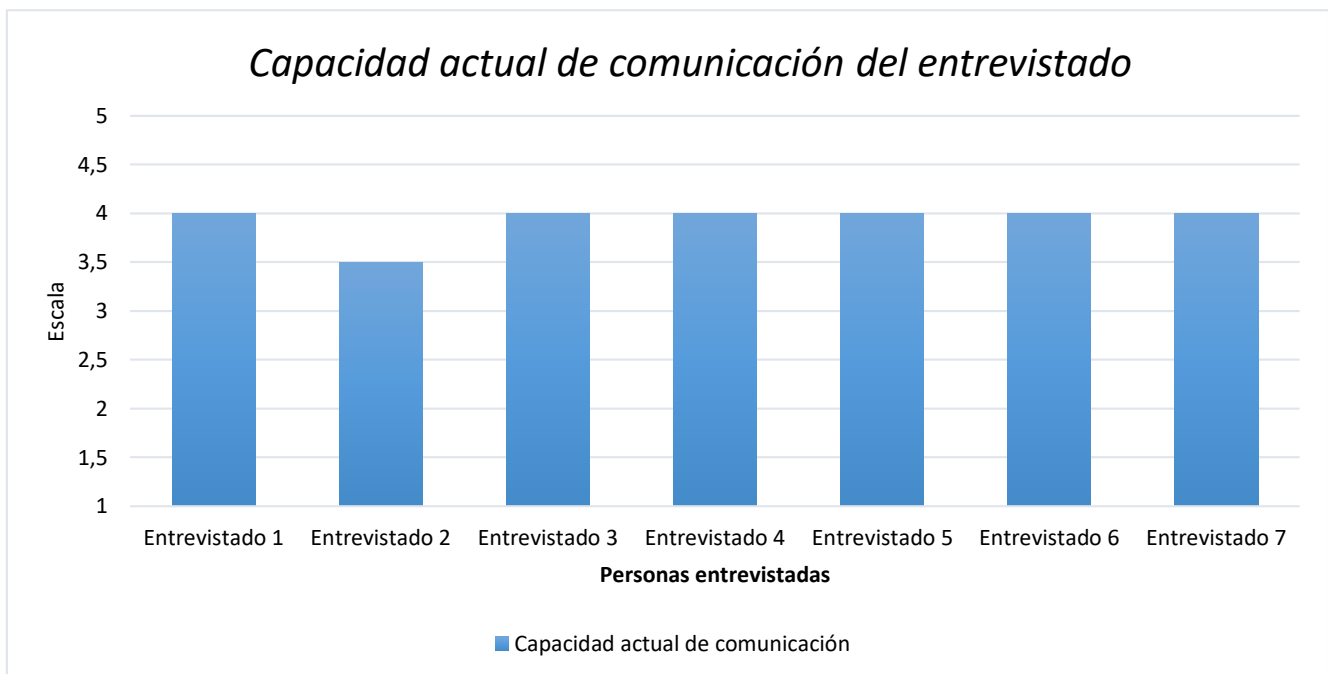
Asimismo, respecto al desarrollo de la pregunta número cinco, es importante mencionar que al igual que la pregunta tres, obedece al orden cuantitativo. Es sustancial indicar que es de carácter personal, y lo que se busca con ella es poder conocer de una manera honesta la calificación que cada entrevistado considera es actualmente su capacidad de comunicación. Ello es relevante pues permite denotar la experiencia que cada entrevistado ha vivido a lo largo de su incursión dentro de las Relaciones Internacionales, además de su perspectiva de cara al futuro.

La totalidad de los entrevistados, afirmaron poseer una capacidad de cuatro, o alta, la capacidad de comunicación a nivel personal. Solamente una persona presentó dudas respecto a su nivel de capacidad comunicativa, ya que indicó estar entre el nivel de escala tres (regular), y cuatro (alto). Sin embargo, indicó de manera directa y oportuna

para los efectos de este análisis que, se orienta más por calificarse dentro del nivel cuatro, a pesar de sentirlo como un nivel donde existe vasto conocimiento. Lo anterior se puede ver contrastado en el siguiente gráfico:

Gráfico 7

**Respuestas a pregunta #5 del instrumento metodológico aplicado en esta investigación
(mayo-julio 2024)**



Nota: **Elaboración propia** con base en datos arrojados gracias a la aplicación de la técnica de la entrevista de esta investigación a siete expertos (la totalidad), Julio 2024.

Con esta información se puede denotar que las personas entrevistadas actualmente tienen una buena capacidad de comunicación, pues manifiestan poseer las destrezas para poder realizar y recibir mensajes adecuadamente. No obstante, y de acuerdo con sus criterios, se logra inferir que, a pesar de esta buena capacidad de comunicación a nivel personal, siguen viviendo momentos donde existen fallas en la comunicación, que generan malos entendidos, pérdida de tiempo, recursos, entre otros aspectos fundamentales del quehacer diario de un internacionalista.

Otro elemento para destacar es que, si bien los entrevistados indican no ser conformistas, ya que reconocen que pueden mejorar en esta capacidad de comunicación, e incluso estar trabajando en ello, por lo que se logra denotar que en el tema de las competencias comunicacionales siempre existen campos de aprendizaje constante. Precisamente en esa dirección, el entrevistado Alejandro Campos (2024), indica que:

“Yo me calificaría con un 4, considero que hay áreas de mejora en el campo de la comunicación, hay maneras de interpretar los mensajes que tal vez no estoy anuente, o las maneras de interpretar de otras personas son distintas a la mía, entonces quizás no sé interpretar todas las señales, ya sean visuales, o tal vez comprender realmente qué es lo que quiere o que es lo que persigue la otra persona; entonces también en la experiencia uno a veces tiene mal entendidos, o tal vez no se comunica algo, o recibe una instrucción y no se entendió, entonces considero que tengo áreas de mejora”.

Conforme lo planteado por el entrevistado, la comunicación abarca un amplio espectro de conocimiento, donde los aspectos verbales y no verbales fungen una vital función, por lo que su oportuno entendimiento será de suma ayuda para el internacionalista. Con un trabajo temprano en el desarrollo de estas habilidades de comunicación se podría conseguir que los internacionalistas costarricenses a la hora de enfrentarse con el mundo profesional puedan desempeñarse de una mejor forma, y en ese proceso ya haber avanzado a nivel personal en esta intención que los entrevistados mencionan de acceder a recursos que les permita seguir aprendiendo sobre ello. Mejorar redacción.

Lo descrito podrá beneficiar al perfil internacionalista costarricense, pues le generará ahondar en conocer sus destrezas, sus habilidades, sus falencias y puntos por mejorar, todo ello con el objetivo de poder en primera instancia desempeñarse de una manera profesional y eficaz, y también en poder afrontar correctamente momentos donde se puedan presentar fallas en la comunicación y con ello los males ya descritos.

En ese sentido, los investigadores Zambrano-Chamba, Vallejo-Piza y Tafur Méndez (2023), mencionan en su artículo “Habilidades blandas como complemento para la formación profesional de los estudiantes”, la importancia de abarcar estos puntos desde la etapa universitaria, pues indican que:

Es por este motivo que las instituciones educativas de educación superior, se ven en la obligación de dar una formación integral, para producir profesionales que cumplan con las exigencias y demandas del mercado laboral, en el que ya no es suficiente con cumplir con los parámetros académicos, si no que toma una gran relevancia habilidades blandas como: La gestión de tiempo, gestión de conflictos, manejo del estrés, habilidades de comunicación, solo por mencionar algunas de ellas, por ello se dice que: Los retos de las instituciones educativas ahora se encuentran en preparar a los estudiantes en competencias blandas que serán necesarias para el momento en el que se insertarán al campo laboral considerando que los empleos cada vez se presentan en escenarios con más retos debido a los cambios en la velocidad, el alcance y el impacto en los sistemas, considerando que la velocidad de los avances no tienen precedente en la historia, pero que están interfiriendo como una realidad en casi todas las industrias de todos los países. (p. 261)

Con mayor frecuencia, se observa la exigencia y la crítica en diversos espacios del conocimiento humano en cuando al desarrollo de estas habilidades, con el objetivo de poder perfeccionar a las personas y que con ello ésta pueda encontrar el éxito personal y profesional y las Relaciones Internacionales como disciplina no escapan de ello.

De esta manera, logra confirmarse que de acuerdo con los planteamientos expuestos a lo largo de este trabajo de investigación y del criterio de los expertos entrevistados, lo trascendental que puede llegar a ser una comunicación de calidad y alcance para la consecución de objetivos, tanto a nivel personal como profesional, lo influyente que es la comunicación dentro de las Relaciones Internacionales al ser considerada como la herramienta principal, así como la necesidad de poder trabajar en el desarrollo de la misma para evitar contratiempos y contextos indeseados.

Con todo lo abordado, se logra inferir la relevancia de la comunicación para el correcto desarrollo del perfil internacionalista costarricense, y con ello su injerencia dentro de las Relaciones Internacionales, por lo que se procede a elaborar la segunda subsección de este capítulo, donde se integran las preguntas seis, siete, nueve y diez de este trabajo de campo, para su posterior análisis.

5.2 Las Relaciones Internacionales y la Comunicación, visto a través del prisma teórico

Desde el ámbito teórico, tal y como se anotó en el inicio de esta investigación, el autor Felipe Jaramillo indica en uno de sus extractos la complejidad que caracteriza la política mundial y la dinámica del contexto internacional, por ello asevera que para el internacionalista es necesario tener diferentes herramientas metodológicas para poder desenvolverse correctamente en sus espacios de trabajo y academia. Ante ello, el investigador puede afirmar que una de las herramientas a las que se refiere el teórico Jaramillo, podría ser sin duda la PNL, objeto de estudio de esta tesis y el centro de análisis de la cuál parte el investigador.

En esa misma línea teórica, ahora desde la perspectiva del autor Legler, el cual fue mencionado anteriormente, cuando exponía en una de sus citas textuales que, hablar de Relaciones Internacionales es sin lugar a duda, los contactos, las comunicaciones, los diversos actores y las diferentes temáticas en los espacios económicos, políticos y sociales. Esto le permite inferir al investigador que sin duda la teoría va de la mano con los elementos empíricos, y a su vez lo permite ligar lo que se ha venido exponiendo en este apartado al confirmar la trascendencia que tiene la comunicación para los profesionales de las Relaciones Internacionales.

Si se retoma lo que se expuso en esta investigación acerca de los actores internacionales previamente, se quisiera hacer alusión a lo expuesto por Celestino del Arenal el que indica entre otras cosas que, los seres humanos, como actores en la sociedad mundial pueden desempeñar un papel decisivo, incluso más que los propios Estados, con lo cual el sustentante coincide plenamente y por ello le permite afirmar que si el internacionalista es uno de estos seres humanos y tiene una mejor y mayor formación, en la que se incluya la PNL, será más seguro que sus decisiones sean de mayor impacto positivo y de transformación en la vida política, económica y social de sus países.

En esa misma línea de discusión, el teórico Rafael Calduch también afirmaba que muchos de los grandes fenómenos que se desarrollan en la arena mundial están

íntimamente vinculados con las actuaciones individuales, y no necesariamente con las actuaciones colectivas o grupales. Esto es una muestra más de lo que apuntaba Celestino del Arenal, al indicar la importancia que revisten los individuos en la toma de decisiones a nivel mundial, si esto se relaciona nuevamente con la esencia de esta investigación, es posible también constatar que la herramienta de la PNL podría sin duda surtir un efecto positivo en los profesionales de las Relaciones Internacionales que tengan a su cargo un puesto de canciller, embajador, diplomático, experto de un organismo internacional, asesor especializado, profesor universitario o incluso un estudiante en sus áreas de acción y en las pequeñas y grandes decisiones que puedan tomar y cambiar el rumbo y destino de sus ministerios, embajadas, misiones diplomáticas, organismos internacionales, universidades o federaciones estudiantiles.

Por otro lado, cuando se expuso teóricamente cual era la conceptualización de esta investigación sobre la teoría de la comunicación, se mencionó a Caldusch que, en lo que interesa, indicaba que el intercambio de comunicación apropiada permite incluso modificar la estructura y la dinámica de la sociedad internacional. Esto es vital para el análisis que se ha venido haciendo, ya que permite inferir la relevancia que tiene una oportuna comunicación para el éxito de los cambios y transformaciones en el entorno internacional. De ahí la persistencia del investigador por manifestar una y otra vez la importancia que tiene la PNL en la formación oportuna e integral que deben tener los internacionalistas en los contenidos de su malla curricular.

Para ir finalizando el abordaje de las relaciones empírico-teóricas de este primer apartado, resta aún mencionar los insumos que brindaron los teóricos sobre la PNL en esta investigación. Empezando por los autores Bavister y Vickers, se quisiera traer a colación lo que anotaban en uno de sus extractos, y es que la PNL es no solo una metodología, sino que se puede concebir como un modelo, una serie de procedimientos, un manual, una actitud, una estrategia e inclusive una tecnología, lo cual lleva al sustentante a poder afirmar que teóricamente es evidente los beneficios que genera esta herramienta en el profesional, siendo incluso un modelo o una actitud que produce en el individuo mejores estrategias comunicacionales, que como se apuntó anteriormente pueden modificar y transformar la estructura y la dinámica de la sociedad internacional.

Aunado a esto, también el teórico Álvarez anotaba que el tener a su haber el método de la PNL no solo le genera al ser humano potencializar sus habilidades sino ejecutarlas de manera positiva, propiciando mayores rendimientos en sus resultados y por tanto beneficiando con su actuar los esquemas laborales internacionales a los cuales pertenece.

5.3 Desarrollo de habilidades interpersonales en el mundo de las Relaciones Internacionales

Esta subsección tiene como finalidad plasmar, de igual forma, bajo la construcción de las respuestas brindadas por los entrevistados, la trascendencia o no del desarrollo de las habilidades interpersonales, tanto a nivel personal como de la disciplina de las Relaciones Internacionales.

En este apartado se halla fundamentado gracias a los datos arrojados y analizados que se logró obtener mediante las cinco preguntas anteriores del trabajo de campo, dado que los entrevistados, a manera de síntesis indicaron que la calidad y alcance de una comunicación puede incidir positivamente en la consecución de un objetivo, que la comunicación es una herramienta vital en el ejercicio de las Relaciones Internacionales, que a pesar de la experiencia y el conocimiento dentro del campo se experimentan momentos donde falla la comunicación y debilita procesos y confianza a nivel personal.

Con lo abordado, se logra obtener un mayor conocimiento respecto a la capacidad comunicativa de cada uno de los entrevistados, y poder comprender de una forma más exacta su experiencia dentro del entorno de las Relaciones Internacionales, donde se constata que, para los efectos de la perspectiva del investigador y la defensa del tema en concreto, las respuestas obtenidas se alinean positivamente al postulado a lo largo de este trabajo.

Propiamente, dentro de esta subsección, se encuentran las respuestas a las preguntas número seis, siete, nueve y diez de la entrevista, referentes, respectivamente , al desarrollo de habilidades interpersonales como mejora de la capacidad comunicativa

del internacionalista, la experiencia universitaria en cuanto al acceso a capacitaciones para desarrollar la capacidad de comunicación, el trabajo a futuro en la capacidad comunicativa y las habilidades interpersonales y por último la habilidades interpersonales como herramienta de mejora del desempeño profesional del internacionalista.

Una vez detallados los aspectos medulares de esta segunda subsección, se procede a analizar las respuestas obtenidas por la primera pregunta de esta parte, referente concretamente a la pregunta seis de la guía de entrevista. En este espacio el investigador tuvo la oportunidad de preguntarle a los expertos entrevistados respecto a la opinión que cada uno de ellos posee respecto si los desarrollos de las habilidades interpersonales en un internacionalista pueden mejorar su capacidad de comunicación.

De lo investigado, se logró confirmar que el cien por ciento de los expertos entrevistados coincidentemente llegaron a la conclusión de que esta es una herramienta positiva e importante para el desarrollo del perfil internacionalista, lo que se puede ver representado con la siguiente tabla, donde se puede apreciar, además de la respuesta en concreto, el principal punto sobre el cual versa su opinión.

Tabla 5

Respuestas a pregunta #6 del instrumento metodológico aplicado en esta investigación (mayo-julio 2024)

<i>Habilidades blandas como herramienta de la comunicación</i>	
Entrevistado:	Principal respuesta y aportes:
Nadia Monge	Sí. Es importante trabajar en este desarrollo para mejorar.
Bryan Acuña	Sí. Es importante buscar herramientas y estrategias que permitan mejorar en estas áreas.
Daniela Lanzoni	Sí.
Adriana Quintana	Sí, totalmente.
Juan Carlos Hidalgo	Sí, claro, son fundamentales para un adecuado desempeño personal.
Alejandro Campos	Sí, e impacta tanto desde la escucha activa en recepción del mensaje, como en la emisión.
Yareli Agüero	Sí, totalmente.

Nota: **Elaboración propia** con base en datos arrojados gracias a la aplicación de la técnica de la entrevista de esta investigación a siete expertos (la totalidad), Julio 2024.

Las habilidades interpersonales entendidas como un conjunto de herramientas y capacidades que le permiten a la persona actuar de una forma efectiva y armoniosa con su entorno, y, de acuerdo con lo suministrado por las personas entrevistadas, son de suma relevancia para el correcto desarrollo tanto personal como profesional del perfil internacionalista, y en especial medida para el costarricense.

Este resultado también se ve reflejado con los diversos aportes teóricos y prácticos que existen con respecto al estudio de las habilidades interpersonales. En estos espacios se puede ver el desarrollo respecto a los beneficios que existen para las personas, tal como lo indican los autores Marrero, Mohamed y Xifra (2018) en su investigación “Habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario” donde explican que:

La formación integral sirve para orientar procesos que busquen lograr, fundamentalmente, la realización plena del hombre y de la mujer; se busca la obtención de individuos éticos, felices, satisfechos y socialmente responsables. También, contribuye al mejoramiento de la calidad de vida del entorno social, puesto que ningún ser humano se forma para sí mismo, sino que lo hace en un contexto sociocultural determinado, con el objeto igualmente de mejorarlo. (p. 8)

Con la incorporación de estudios sobre el desarrollo de habilidades interpersonales para el perfil internacionalista costarricense, se logrará formar a personas con mayores herramientas para poder desarrollarse de una correcta forma desde el plano personal hasta en aspectos profesionales. Cada vez más se ven presentes las exigencias en estos espacios (personal y profesional) de adquirir mayor conocimiento y herramientas que permitan alcanzar el éxito.

Por lo que refiere a la pregunta número siete del trabajo de campo, al igual que con la pregunta anterior, la totalidad de los entrevistados afirmaron que el desarrollo de estas habilidades interpersonales puede efectivamente mejorar la capacidad de comunicación de un internacionalista. En ella se tuvo la oportunidad de preguntarle a los entrevistados si este desarrollo de las habilidades interpersonales puede mejorar la capacidad de comunicación de un internacionalista.

Importante mencionar además que las personas entrevistadas consideran que estas habilidades aportan positivamente al desarrollo de aspectos comunicacionales, empáticos, de escucha activa, de trabajo en equipo, resolución oportuna de conflictos, por lo que consideran que son una herramienta vital para facilitar las relaciones personales, entornos laborales; pues facilitan el apoyo y entendimiento mutuo, así como la creación de relaciones positivas.

Coincidentemente, tras el análisis en conjunto de los datos brindados, se pudo comprender que el cien por ciento de los expertos consideran positivamente que las habilidades interpersonales son una herramienta de perfeccionamiento del internacionalista. Al ser esta una pregunta directa, la respuesta es muy cerrada, por eso se exponen los resultados de esta pregunta en la siguiente tabla, así como la idea principal de cada aporte.

Tabla 6

Respuestas a pregunta #7 del instrumento metodológico aplicado en esta investigación (mayo-julio 2024)

<i>Habilidades blandas como herramienta de perfección de la comunicación internacionalista</i>	
Entrevistado:	Principal respuesta y aportes:
Nadia Monge	Sí. Son fundamentales para la carrera.
Bryan Acuña	Sí. Es importante principalmente en Latinoamérica abarcar estas temáticas.
Daniela Lanzoni	Sí.
Adriana Quintana	Si, totalmente.
Juan Carlos Hidalgo	Sí, claro, son fundamentales para un adecuado desempeño personal.
Alejandro Campos	Sí, y es mediante la práctica que se logra mejorar.
Yareli Agüero	Sí, totalmente.

Nota: **Elaboración propia** con base en datos arrojados gracias a la aplicación de la técnica de la entrevista de esta investigación a siete expertos (la totalidad), Julio 2024.

Las habilidades interpersonales como área de estudio presentan la bondad de poder acoplarse a cualquier otro espectro del conocimiento humano, y sobre todo en campos donde la realización personal y el perfeccionamiento profesional son indispensables para poder desempeñarse de una forma eficaz. Según Sánchez, López y García (2023) “las habilidades interpersonales fungen como una base clara y fértil para la satisfacción personal y social. Estas son útiles y nos proveen de habilidades para cualquier ámbito en el que nos encontremos, de lo contrario, si carecemos de ellas el escenario muy probablemente se volverá incómodo e incluso, problemático” (pp. 79), quedando evidenciado que las buenas relaciones interpersonales son un aspecto fundamental, pues permiten a las personas comunicarse de una mejor manera, crear soluciones y nuevas maneras de mejorar los procesos cotidianos.

Al ser la comunicación un punto medular para las Relaciones Internacionales, es de suma importancia poder comenzar a brindarle a los internacionalistas las herramientas y el conocimiento necesario para que, mediante sus propias destrezas puedan mejorar su capacidad de incidencia y con ello poder alcanzar el éxito personal y profesional. Ello se puede lograr con la implementación de aspectos de la PNL y de las competencias comunicacionales.

En otro orden de asuntos, con respecto a la pregunta número nueve, y de igual forma a la pregunta número 5, la interrogante es de carácter personal, puesto que lo que se pretende averiguar es si la persona entrevistada considera que aún puede o no trabajar en el desarrollo de las habilidades interpersonales; todo ello considerando sus destrezas y capacidades actuales.

Sorpresivamente, y esto de una forma positiva, de acuerdo con la visión de este trabajo de investigación, se permite denotar que los expertos entrevistados en su totalidad (cien por ciento) con humildad y optimismo exponen que quieren seguir trabajando en mejorar su capacidad de comunicación y con ello sus habilidades interpersonales, como método de crecimiento personal y profesional.

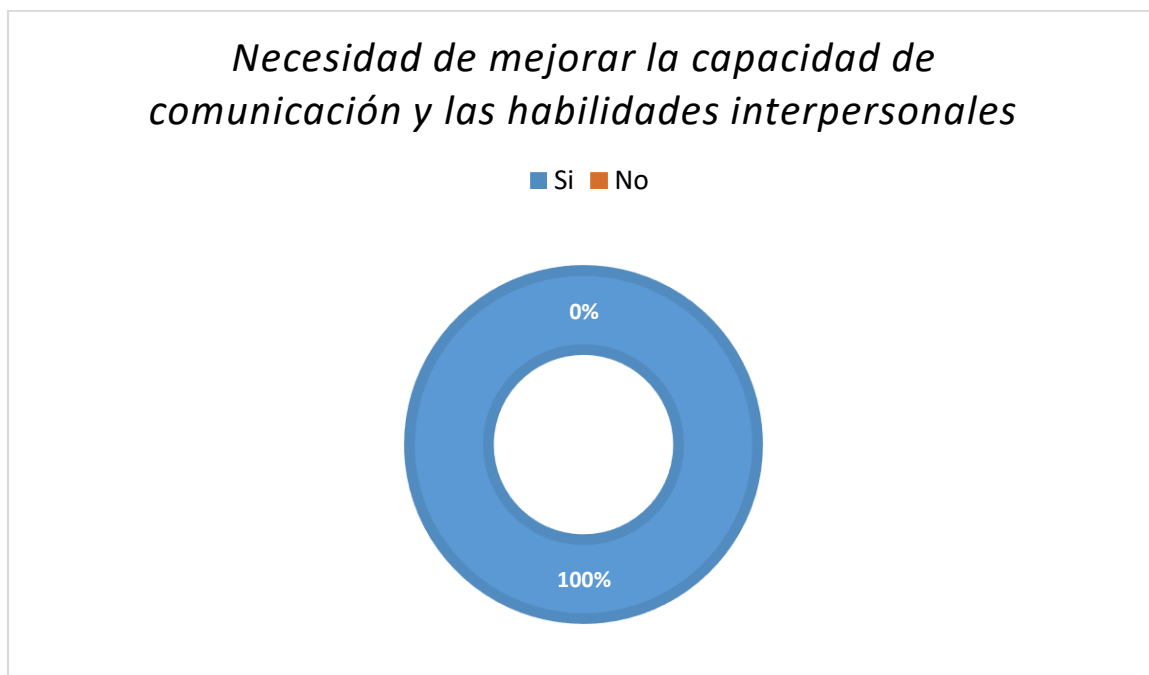
Incluso, para sorpresa positiva del sustentante de esta investigación, mediante la técnica de la entrevista se logró plasmar el alto interés por parte de los expertos de poder acceder a las técnicas que este trabajo expone y recomienda para el adecuado desarrollo del perfil internacionalista, como lo son la PNL y las competencias comunicacionales. Esto brinda expectativa y optimismo para los efectos de los contenidos investigados, pues resultan atractivos actualmente para el profesional en Relaciones Internacionales.

De estas respuestas brindadas se desprenden los siguientes resultados:

Gráfico 8

Respuestas a pregunta #9 del instrumento metodológico aplicado en esta investigación

(mayo-julio 2024)



Nota: **Elaboración propia** con base en datos arrojados gracias a la aplicación de la técnica de la entrevista de esta investigación a siete expertos (la totalidad), Julio 2024.

Los entrevistados consideran que es importante que las personas siempre sigan trabajando en mejorar sus capacidades de comunicación, pues esta es una habilidad que sirve tanto para el crecimiento personal como profesional. El especialista en Relaciones Internacionales por norma cada vez más se enfrenta a escenarios desafiantes y de cambio constante, lo que requiere de personas con una mayor capacidad de desenvolverse exitosamente en estos contextos. Siguiendo esta línea, y de acuerdo con el experto Hidalgo (2024): “uno nunca termina de aprender, esa es una máxima”, respecto al perfeccionamiento del internacionalista para su óptimo desempeño profesional.

Sobre este aspecto, es superlativo para el perfil internacionalista costarricense que se le puedan brindar soluciones a estos puntos de mejora desde la malla curricular que se cursa oficialmente, puesto que a pesar del deseo que exista por parte de los internacionalistas, no todos podrán poseer los recursos económicos que les permita adquirir estos conocimientos para su crecimiento personal por aparte. Como se ha expuesto a lo largo de la investigación, tanto la PNL como las competencias comunicacionales son valiosas herramientas para lograr la adquisición de nuevas destrezas, y en este sentido Cuevas indica que:

La PNL se constituye como una significativa y valiosa herramienta para garantizar el desarrollo efectivo de la gestión del conocimiento, que estudia cómo organizamos mentalmente nuestras experiencias sensoriales, emocionales, lingüísticas y de qué manera nos influyen, al mismo tiempo que ofrece técnicas para cambiar conductas o sentimientos no deseados y desarrollar una capacidad de comunicación personal y eficaz. Dicho de otra forma, la PNL interviene en el conocimiento para crear mapas mentales para el rediseño de personas y organizaciones; de esta manera, es posible concluir que a través de la utilización de la PNL los miembros de una organización pueden desarrollar sus competencias al mismo tiempo que cuentan con una guía para realizar de forma óptima su trabajo en la organización, así como al coadyuvar a la organización y a sus integrantes en la capacidad para aprender. (p. 35)

Al mismo tiempo, desde la óptica del investigador, la incorporación de estas herramientas debe ser una constante en el estudio de las Relaciones Internacionales en Costa Rica, puesto que logrará perfeccionar a muchos futuros profesionales y, además, profesionalizará aún más la integralidad de la disciplina. El interés por parte de los expertos entrevistados respecto a poder acceder al conocimiento y beneficios que exponen la PNL y las competencias comunicacionales para el desarrollo personal y profesional llena de expectativa y optimismo lo que estas técnicas pueden ofrecer al futuro perfil internacionalista costarricense.

Por su parte, en lo que respecta al interrogante número diez, se puede indicar que ella se realizó con el fin de, una vez presentada la información de: programación neurolingüística, competencias comunicacionales y las habilidades interpersonales, las personas entrevistadas tuviesen un panorama más claro de estas técnicas y bajo esa premisa poder brindar una respuesta lo más certera posible. Concretamente, se le

pregunto a los expertos si el trabajo o desarrollo de estas habilidades interpersonales pueden mejorar el desempeño profesional del internacionalista.

También se suma el efecto de las respuestas de la pregunta anterior, pues, una vez identificado que las personas entrevistadas en su totalidad (cien por ciento) consideran que sí sería muy enriquecedor y oportuno poder trabajar en mejorar sus habilidades y destrezas en cuanto al campo de la comunicación para perfeccionar sus habilidades interpersonales, se les presentan estas técnicas como una ruta clara hacia el perfeccionamiento del perfil internacionalista costarricense. A continuación, se reflejan los datos obtenidos.

Tabla 7

Respuestas a pregunta #10 del instrumento metodológico aplicado en esta investigación

(mayo-julio 2024)

<i>Habilidades interpersonales como herramienta de mejoramiento del desempeño profesional del internacionalista</i>	
Entrevistado:	Principal respuesta y aportes:
Nadia Monge	Sí.
Bryan Acuña	Sí. Totalmente
Daniela Lanzoni	Sí. Siempre hay que mejorar a nivel personal
Adriana Quintana	Sí.
Juan Carlos Hidalgo	Sí, y debería ser una capacitación formal
Alejandro Campos	Sí, es importante la actualización constante
Yareli Agüero	Sí.

Nota: **Elaboración propia** con base en datos arrojados gracias a la aplicación de la técnica de la entrevista de esta investigación a siete expertos (la totalidad), Julio 2024.

Como se puede apreciar nuevamente, la totalidad de los entrevistados respondió afirmativamente a esa pregunta, pues consideran que, con la información obtenida, las habilidades interpersonales como técnica a desarrollar, serían una excelente estrategia para brindarle al perfil internacionalista costarricense las herramientas que permitan desarrollar sus habilidades y destrezas actuales, para perfeccionar su capacidad de comunicación y su capacidad de desenvolvimiento profesional.

Estas herramientas le podrán dar al internacionalista primeramente la confianza en sí mismo, y las capacidades para poder enfrentarse de una mejor manera a su entorno. Al respecto, la internacionalista Nadia Monge agrega que: “creo que la base de la comunicación y de nuestras habilidades interpersonales radica en uno mismo, y trabajar en estas habilidades le empieza a uno a dar confianza. Si yo sé en qué tengo que fijarme cuando estoy conversando con una persona, cuáles son mis puntos fuertes y cómo trabajo mis debilidades, eso me empieza a dar más confianza” (2024).

Con el desarrollo de las habilidades interpersonales se le dará al perfil internacionalista de primera mano la capacidad de poder conocer sus debilidades y fortalezas, y mediante la conjugación de este desarrollo con la PNL y las competencias comunicacionales, se le brindará las formas de desarrollar sus propias habilidades y destrezas para alcanzar el éxito a nivel personal y profesional.

Con el avance de esta segunda subsección, le queda claro al lector que de acuerdo a la opinión de los expertos se puede evidenciar una contundente importancia del desarrollo de las habilidades interpersonales para el beneficio personal y profesional del internacionalista, así como el deseo constante por parte del profesional en Relaciones Internacionales de poder acceder de una manera fácil e integral a conocimientos que le permitan poder seguir perfeccionando sus destrezas, como es el caso de lo expuesto y defendido en este trabajo de investigación mediante el aprendizaje en PNL y competencias comunicacionales.

De esta manera, y habiendo investigado que las habilidades interpersonales son una importante herramienta de crecimiento personal y para el perfil internacionalista costarricense, se procederá realizar la siguiente subsección referente al abordaje de estas temáticas dentro de las Relaciones Internacionales. Es relevante volver a evidenciarle al lector que, este siguiente análisis es lo que viste de novedoso a este trabajo de investigación, ya que, hasta el momento, y luego de un largo y meticuloso estudio de diversas fuentes científicas y bibliográficas, la PNL y las competencias comunicacionales no han sido incorporadas de una manera directa en el estudio de las Relaciones Internacionales.

Por ello, para poder obtener más perspectivas y un criterio objetivo para los efectos de esta investigación, se tuvo el honor de exponerle esta temática a los expertos entrevistados, quienes brindaron su valioso aporte, que se expone a continuación.

5.3.1 Las habilidades interpersonales desde la óptica teórica

Para iniciar este análisis, se toma en cuenta en prima instancia lo aportado por el teórico Calduch, quien en una de sus citas textuales indica que la ciencia de las Relaciones Internacionales es un tipo de ciencia que aporta conceptos, métodos o incluso explicaciones que afectan el desarrollo de la Sociedad Mundial. Esto permite inferir que un profesional en esta disciplina debe cultivar las habilidades interpersonales de forma continua si desea impactar su espacio académico o laboral, afirmación que es compartida por el teórico mencionado cuando indica que los que ejecutan esta ciencia aportan a la sociedad internacional muchas de las explicaciones que se requieren para comprender las transformaciones y variaciones que se dan en la dinámica mundial.

Se coincide con el abordaje que hace Calduch, también el teórico Jaramillo que en esta investigación indicaba “la complejidad que caracteriza la política mundial”. Si desmenuzamos esta frase se puede indicar que generalmente en los Estados los asuntos relacionados con la política mundial los atienden una multiplicidad de profesionales, en donde participa sin mayor a duda los internacionalistas. Ello nos lleva a confirmar que las habilidades interpersonales serán siempre una herramienta que suma positivamente al profesional y le aportará insumos valiosos para descifrar las complejidades y dificultades que tenga que enfrentar en las decisiones y posiciones que desde sus puestos de trabajo deba asumir para resolver las diferentes problemáticas que emanan día a día de los acontecimientos internacionales.

Sumado a lo anteriormente dicho desde la óptica de la teoría de las Relaciones Internacionales, la teórica Barbé en uno de sus extractos, explicando el concepto de sistema internacional indicaba que el mismo está constituido por un conjunto de actores, cuyas relaciones generan una configuración de poder dentro de la cual se produce una red compleja de interacciones, al combinarlo con el desarrollo de las habilidades

interpersonales se puede manifestar que los internacionalistas si tienen dentro de sus destrezas este tipo de habilidades, les será más fácil en un puesto jerárquico, entre otros de líder mundial o ministro de Estado, por poner un ejemplo; va a tener más capacidad para desentrañar las complejidades de poder que puedan suscitarse en su labor, y también tendrá más habilidades para generar redes interpersonales con sus homólogos a lo interno del país o a lo externo de su país, confirmando esta realidad que si es necesario e indispensable para el profesional en esta disciplina tener preparación y formación en las habilidades interpersonales.

5.3.2 El aspecto teórico de un internacionalista

En el apartado anterior se pudo evidenciar la indudable trascendencia y repercusión que tiene para el perfil internacionalista la incursión en aspectos teórico-prácticos, respecto al desarrollo de sus propias habilidades y destrezas, que le permitan desempeñarse de una forma exitosa. Para abordar este análisis, es preciso mencionar lo que la autora Barbé describió que las Relaciones Internacionales cubren una doble dimensión, y una de ellas es precisamente un sector de la realidad social que se caracteriza por el cúmulo de relaciones humanas, por su calidad de internacionalistas, donde es indispensable el manejo correcto de la comunicación para poder generar una influencia positiva dentro de este sistema. Ante este escenario el investigador llega a inferir que es mediante el desarrollo de los aspectos comunicacionales desde la etapa de aprendizaje de la disciplina de las Relaciones Internacionales que los internacionalistas pueden desarrollar de manera exitosa su perfil profesional y así poder incidir positivamente dentro del campo. Nuevamente, se presentan la PNL y las competencias comunicacionales como herramientas centrales para poder desarrollar este tipo de perfil.

Coincidiendo con el desarrollo teórico que realiza Barbé, el autor Celestino del Arenal indicaba con respecto al sistema internacional que para su correcto análisis es imprescindible conocer a profundidad la conformación de su estructura, yéndose inclusive a aspectos más puntuales como los actores y las diversas interacciones que constituyen entre sí, lo que le permite al autor de este trabajo de investigación afirmar

que la comunicación como herramienta y los procesos comunicativos dentro del sistema internacional son vitales para su adecuado desempeño. Incluso, es fundamental denotar el impacto que cada actor a nivel individual y específico logra dentro del análisis del sistema internacional, por lo que se evidencia nuevamente que es imperante que cada actor cuente con las mejores herramientas y conocimientos que le permitan crecer profesionalmente, donde sin lugar a duda la PNL y las competencias comunicacionales serán aliados perfectos para lograr este objetivo.

En esa misma línea de discusión, el teórico Caldusch indica que los actores del sistema internacional, donde detalla que no se puede comprender y modificar adecuadamente el entorno internacional, si se toma como referencia a los actores colectivos, pues el contexto amerita analizar de manera individualizada a los propios seres humanos, que son quienes nutren y le dan la estructura y la forma al vasto sistema de las relaciones internacionales. Esto le permite deducir al investigador que no hay duda de que nuevamente se interrelacionan los elementos empíricos y teóricos, pues se denota la importancia de facilitarle al profesional tener el acceso a herramientas que le faciliten poder desarrollar sus propias habilidades y destrezas, como es el caso y recomendación de la PNL y las competencias comunicacionales.

En esa la línea teórica, ahora desde la perspectiva de los autores Serrano y Piñel, ellos indican sobre la reflexión científica de la comunicación dentro de las Relaciones Internacionales y el pilar fundamental que ella juega para toda acción dentro de la disciplina, pues es mediante este intercambio que se logra modificar la estructura y la dinámica de la disciplina, evidenciando de esta manera el rol fundamental que tiene el individuo como actor de las relaciones internacionales y con ello la capacidad o incapacidad de incidir dentro del sistema. Y de ello se puede entender que el perfil internacionalista necesita cada vez y en mayor cuota de insumos que le permitan mejorar su capacidad de comunicación y de incidencia dentro de las relaciones internacionales, por lo que el autor de esta tesis expone nuevamente que la técnica de la PNL es la herramienta adecuada para hacerles crecer personal y profesionalmente, esto debido a las cualidades ya vastamente presentadas.

Sumado a lo anteriormente dicho, la teórica Redford afirmaba que la PNL es una herramienta perfecta para el crecimiento personal pues le permite a la persona, mediante sus propias habilidades y debilidades trabajar de forma directa y certera en sus propios puntos de mejora y con ello poder alcanzar el éxito. En este espacio la autora indicaba que la PNL es una poderosa herramienta para mejorar la comunicación, la influencia y la persuasión, pues ya tiene efectividad demostrada en ámbitos como la comunicación y la negociación, espacios donde se requiere generar una sintonía entre las personas para poder persuadir el entorno. Por ello es posible constatar que la PNL presenta características que perfectamente se pueden acoplar al estudio de las Relaciones Internacionales para poder formar personas con mayores capacidades y oportunidades para alcanzar el éxito personal y profesional.

5.4 Los insumos teóricos de la Programación Neurolingüística

Para darle la estructura y solides necesaria a los planteamientos de esta tesis de grado es importante realizar el ligamen teórico que comprueba todo lo expresado a lo largo de este desarrollo respecto a los aspectos positivos que brinda la PNL para el crecimiento personal y especialmente para poder facilitar el crecimiento profesional del perfil internacionalista, aspecto que como ya se ha mencionado, más no deja de ser menor, reviste de novedad a este trabajo.

Dado que esta herramienta es la esencia que aborda esta investigación, es de suma relevancia poder amalgamarla con todos los pilares teóricos que se usaron como referentes en el marco teórico. Como dueño de este documento científico es de gran trascendencia en esta última parte poder construir las principales conexiones que se puedan gestar entre no solo los diferentes conceptos teóricos, sino también en la visión que se expuso por parte de diferentes teóricos sobre el contexto internacional, el papel de los actores estatales y la relevancia de una comunicación acertada y oportuna como sinónimo de éxito para el perfil del internacionalista.

El campo de la disciplina de las Relaciones Internacionales se puede describir como un sistema convulso, cambiante, demandante, dinámico y sujeto por tanto a una gran cantidad de factores externos e internos que afectan su realidad diaria. Por ello, en

este apartado es vital hacer referencia de algunas de las principales características de este tipo de sociedad mundial en la cual deben coexistir una gran cantidad de actores, procesos y circunstancias que hacen de cualquier profesional, y en particular del estudioso de esta ciencia, contener herramientas y mecanismos que le permitan navegar en este espacio internacional de relaciones y vivencias de un sinfín de asuntos. Dicho esto, es de interés para el sustentante rescatar algunas de las posiciones teóricas que sobre este pilar se indicaron al inicio de esta tesis, retomando lo indicado por el autor Jaramillo (2018) en uno de sus extractos textuales manifestaba literalmente que:

Las Relaciones Internacionales (RR.II.) como disciplina, examina las interacciones globales con el fin de tornarlas más inteligibles. A partir de una serie de herramientas metodológicas y presupuestos teóricos, busca desglosar la complejidad que caracteriza la política mundial. Ante la diversidad de fenómenos que se entienden como internacionales, los autores de las RR. II. tienden a discrepar sobre cómo estudiar la realidad internacional.

Sobre el particular el investigador coincide en que la política mundial se caracteriza por su complejidad, y que es una necesidad indispensable para comprenderla y convivir con ella, tener a mano herramientas metodológicas como la PNL propuesta como eje central en este estudio, ello sin desligarlo de un andamiaje teórico que nos permita conocer los cambios turbulentos que se generan a lo interno y externo del sistema internacional.

Lo anteriormente expuesto nos evidencia que las herramientas metodológicas son no solo necesarias sino atinadas, para que el profesional estudioso de las temáticas internacionales pueda ofrecer soluciones a los distintos problemas que aquejan el contexto mundial. Esto también es una prueba que se suma a los diferentes comentarios que se han venido haciendo en este capítulo sobre la relevancia que tiene el aplicar los insumos teóricos a la realidad empírica del objeto de estudio.

Solo de esa manera se podrán procesar correctamente para efectos de análisis en un futuro cercano, la innegable utilidad que representa para el internacionalista poder conocer, estudiar y capacitarse en el uso de distintas herramientas que se conviertan en la llave para abrir la puerta a los esquemas indescifrables que se pueden presentar un día sí y otro también en la sociedad internacional.

En la misma línea de pensamiento el autor Legler que fue usado también al inicio de esta tesis, en uno de sus extractos textuales indicaba que las Relaciones Internacionales “trascienden las fronteras nacionales y los actores participan en ella con el objetivo de incrementar su satisfacción –ya sea en términos económicos, políticos o de otra índole”. Esto lleva a manifestar que el entorno mundial está compuesto por una enorme cantidad y diversidad de actores y procesos, dentro de los cuales están no solo los que suceden a nivel interno (nacional), sino a nivel externo (internacional) propiciando circunstancias inesperadas y generando distintos problemas.

Una de las tareas fundamentales que tienen los estudiosos de la disciplina que nos ocupa es ofrecer soluciones inmediatas y certeras a los desafíos que se enfrentan en los diferentes puestos de trabajo, como lo son desde asesores técnicos hasta cancilleres o presidentes de un organismo internacional. Cuando se pasa revista de los diferentes entrevistados a los cuales se les aplicó la técnica de la entrevista semiestructurada, se puede encontrar una coincidencia mayoritaria en el sentido de que es una necesidad urgente que los internacionalistas sean cada vez más capacitados; en este caso particular en una herramienta que no solo complementa su profesión, sino que les facilita tener una mayor proyección en sus escenarios de acción, si partimos del hecho que la comunicación correcta y oportuna es casi sinónimo de éxito en cualquier proyecto que se emprenda.

En cuanto al pilar asociado con actores internacionales, a este investigador le interesa resaltar lo expuesto por Marcel Merle en el primer capítulo de esta tesis al indicar que “Por actor, hay que entender toda autoridad, todo organismo, todo grupo e, incluso, en el caso límite, toda persona capaz de desempeñar una función en el campo social; en nuestro caso concreto, en la escena internacional”. Si se asocia esta conceptualización de actor con el párrafo anterior surge una sintonía especial en cuanto a la posición que ejerce el actor en cualquier proceso en donde se encuentre en el contexto internacional. Se debe clarificar que el actor, va desde una persona que simplemente funja como asistente hasta un grupo de expertos del mayor calibre que tengan en sus manos, por ejemplo; un conflicto de orden territorial entre estados. Sobre ello, es posible imaginar que el Estado que requiera más terreno en este ejemplo hipotético, desearía por

supuesto tener al mejor grupo de profesionales para salir victoriosos en este conflicto territorial. Si al contrario no lo poseen, es fácil predecir que saldrían afectados todos los habitantes del Estado perdedor. Esto solo por poner un ejemplo, de los muchos escenarios que se viven todos los días en los países y en los cuales se debe tener a los mejores, o aspirar a prepararlos cada día más.

Lo anterior da pie, para confirmar que esta investigación lleva sentido y trascendencia cuando ha venido planteando el porqué de la necesidad de que los internacionalistas cuenten con mayor capacidad intelectual y de comunicación para ejecutar con mayor solvencia los distintos desafíos que enfrentan en sus labores diarias. Acá no solo se estaría pensando en los profesionales asociados al sector público, a la Diplomacia, a los organismos internacionales, o a cualquier otra área de trabajo atinente, sino también el papel que ejercen los docentes en la vida académica de esta ciencia social.

Lo expuesto previamente, lleva a citar a Legler de nuevo, cuando indicaba que el actor internacional tiene una función que “puede consistir en tomar una decisión, iniciar una acción e incluso, simplemente, ejercer una influencia sobre los detentadores del poder decisorio y de la fuerza material”, lo que evidencia el ligamen que efectivamente hay entre el profesional y la toma de una decisión acertada en un escenario muy simple como seleccionar el lugar donde se atenderá en un café a un embajador destacado en el país, hasta un escenario complejo como dar un voto en las Naciones Unidas para el ingreso de un nuevo Estado, que en el pasado fue un enemigo político del país del canciller, del Estado decisor. Este ejemplo irreal pero que, sí puede suceder en cualquier momento, muestra la relevancia que tiene para un profesional connotado tener la suficiente preparación que le permita tomar las mejores decisiones, en un caso para una Organización No Gubernamental (ONG), sin fines de lucro y en otro caso para millones de habitantes de su país.

Ahora, propiamente dentro del pilar teórico de la teoría de la comunicación, es importante para este apartado poder traer al análisis lo citado textualmente por el autor Celestino Del Arenal quien indicaba que en esta “debe entenderse el conjunto de enfoques que tratan de poner de manifiesto los aspectos políticos de las comunicaciones

y el grado en que las mismas condicionan el comportamiento político y la propia evolución de la sociedad”, señalando la trascendencia de los procesos comunicativos dentro de la escena internacional y de la disciplina en cuestión, llegando incluso a dotar de relevancia al papel que cada actor tiene a nivel individual y colectivo dentro de este sistema; corroborando que el desarrollo adecuado y óptimo de comunicarse le podrá generar al profesional en la disciplina en estudio, alcanzar con mayor éxito sus objetivos laborales y profesionales.

Para complementar lo expuesto anteriormente, y continuando con la relevancia que tiene la teoría de la comunicación y volviendo a citar a los autores Serrano y Piñel que indicaban al inicio de esta tesis, que la relación comunicativa internacional permite a los individuos “intercambiarse información, influyéndose recíprocamente y contribuyendo, gracias a dicho intercambio, a modificar la estructura y dinámica de la Sociedad Internacional en la que se encuentran inmersos”. Y estas líneas definitorias llevan a identificar como una de las principales características de las funciones extraordinarias que tiene una correcta comunicación, es la posibilidad de modificar no solo cómo está conformado el sistema internacional, sino cómo se puede revolucionar las diferentes dinámicas que se pueden entrelazar entre los diferentes actores a nivel interno de un Estado, y ni que decir de las conexiones que se pueden entretejer entre los individuos de un Estado con otro, evidenciando con ello que la tesitura que ha venido planteando esta investigación desde su introducción lleva un sentido lógico, y es que el internacionalista que tenga herramientas y mecanismos de comunicación como la PNL será sin duda un profesional con mayores destrezas y características profesionales de mejor perfil que uno que no las tenga.

Desde el ámbito teórico de la PNL, es oportuno volver a mencionar lo que citaban las autoras Bavister y Vickers con respecto al formalismo que compone a la PNL, pues detallaron que es una ciencia que, de primera mano, debido al vasto conocimiento que en ella se integra puede confundir a algunas personas al principio, al no poseer una perspectiva clara de lo que ella es y aún más importante, lo que con ella se puede lograr. Tras un profundo análisis de la PNL, el investigador puede confirmar, que esta herramienta resulta un perfecto complemento para el estudio de las Relaciones

Internacionales, al igual que, como afirman los teóricos expuestos a lo largo de este trabajo con respecto a cualquier área del conocimiento humano a desarrollarse.

Se coincide con el abordaje que realizaron Bavister y Vickers, también el teórico Álvarez que indicaba que la PNL se configura como una teoría sobre los modos que el ser humano emplea para comunicarse con su entorno y consigo mismo, y también propone a modo de ejemplo que perfectamente se puede descubrir el mapa utilizado quienes destacan en alguna habilidad o faceta, que para poder operativizarlo y ponerlo al alcance de cuantos deseen mejorar su rendimiento, habilidades y destrezas. Esto le permite deducir al investigador que los postulados teóricos y prácticos de la PNL son perfectamente acoplables al estudio de las Relaciones Internacionales, pues una vez más queda contundentemente demostrado que será un proceso fácil y agradable para el internacionalista, debido al trabajo de sus propias habilidades y destrezas.

Por otra parte, en el abordaje de las relaciones teórico-empíricas de este cuarto apartado, se puede mencionar que los insumos brindados por la teórica de la PNL Redford detallan que esta es una poderosa herramienta para la comunicación, pues permite modificar positivamente la conducta y debilidades de la persona para dotarla de habilidades que les posibiliten alcanzar sus objetivos personales y laborales. Con este análisis teórico de la incorporación de la PNL el investigador puede afirmar que esta es una técnica amigable y de fácil incorporación a las Relaciones Internacionales, que brindará seguridad y confianza al perfil internacionalista, logrando el objetivo de volverlo más profesional y competente en su variado y dinámico punto de incidencia en la sociedad internacional.

Todo lo que se ha esbozado en este acápite representa la esencia de los principales logros y resultados en materia analítica que alcanza esta tesis. Ello sin desmeritar las premisas y postulados que se van a exponer en el área de las conclusiones finales y recomendaciones generales. Se hace imperativo manifestar que este apartado buscó por medio de diferentes abordajes, conectar la teoría con la empírea, logrando con ello uno de los pilares esenciales de una tesis de grado. De este capítulo en el espacio final se abordará una síntesis de los principales hallazgos y

elementos probatorios que responden a la interrogante científica planteada al inicio de este trabajo de investigación.

VI CAPÍTULO

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones Generales

En este apartado de la investigación se vierten las utilidades, los logros y los resultados de la misma, partiendo de lo general a lo particular y pasando por cada uno de los diferentes estados capitulares de la tesis, para recoger todos y cada uno de los hallazgos concretos que se alcanzaron en todo este proceso investigativo.

En el mismo orden de asuntos, es relevante mencionar que, para la construcción integral se hace necesario hacer un repaso desde el primer capítulo, hasta las respuestas que se obtienen a la luz de la interrogante planteada y de las novedades teóricas a las que llega el investigador. Para efectos del desarrollo de este apartado se tomará en cuenta no solo todo lo abordado en el trabajo, sino los hitos, hechos, acciones y novedades que se fueron gestando, gracias a la operacionalización de los objetivos propuestos.

Además, es menester indicar que el autor de esta investigación hace un esfuerzo por dejar plasmado en este espacio lo más significativo a lo que llega este arduo y largo proceso científico. El orden lógico que se seguirá para describir los resultados, utilidades y logros iniciando desde el primer capítulo hasta el último, con la finalidad de que el lector pueda comprender los alcances a los que arriba esta tesis.

En relación con la parte introductoria, lo que se puede evidenciar son las utilidades que revistió para la presente investigación. En primera instancia, el disponer de una meta general y objetivos específicos claros facilitaron al investigador a visualizar con un solo enfoque el tema de análisis. Sin duda, esto fue vital porque a lo largo de su elaboración siempre se tuvieron como referentes para crear a su alrededor los diferentes pilares y bases que sostienen el estudio.

Por otra parte, el planteamiento del problema con una interrogante científica apropiada, le permite al investigador tener una ruta clara de abordaje de su tema, ya que

funge como una linterna en el camino del diseño capitular que contiene este trabajo final de graduación. Así mismo, el contextualizar la temática y desarrollarla desde el plano histórico y empírico, permitió diseñar y definir las líneas que podrían ser la esencia capitular, que luego se desarrolló en los apartados que contiene este trabajo científico.

Sumado a lo anterior, el planteamiento del problema permitió resaltar la necesidad actual que existe dentro de la disciplina de las Relaciones Internacionales de estudiar e incorporar estrategias que permitan mejorar las habilidades y destrezas del perfil internacionalista, desde su etapa universitaria hasta su desempeño profesional, tal y como se fue amalgamando luego con el desarrollo de este capítulo y con los resultados específicos que se muestran al final.

No se puede dejar de mencionar que la interrogante científica cumplió también con el papel de conducir la investigación a buen puerto, al mantener el hilo conductor y el enfoque en un solo punto, para no perderse ni divagar en los temas asociados y relativos que hay alrededor de esta temática. A su vez, esta primera sección fue fundamental al definir la metodología que acompañó, no solo a responder la interrogante científica, sino que definió los mecanismos y la técnica, que fueron los principales instrumentos que, combinados con los referentes bibliográficos permitieron no solo basar científicamente el contenido, sino reafirmar la tesis sobre la importancia significativa que tiene la PNL para las personas que elijan estudiar Relaciones Internacionales y, por tanto, ejercerla en un futuro inmediato, ya que gracias a ella se pudo constatar que es una verdad que esta herramienta produce un valor agregado a los internacionalistas.

Del mismo modo, la utilidad que presentó en el primer capítulo el desarrollo del marco teórico se visualiza en dos aspectos. Uno, es que se logra implementar el plano más abstracto del objeto de estudio. Y dos, que, a través del desarrollo de los pilares seleccionados, se da a conocer cuál es su visión teórica del entorno mundial, la disciplina de las Relaciones Internacionales y su ligamen con la herramienta de la PNL. Esto sin duda, más adelante en la investigación se convierte en uno de los principales ejes en los cuales se apoya el autor de esta investigación para explicar la relación teórico-empírica

del tema abordado y hacer algunos aportes para el estudio de la herramienta de la PNL en el contexto actual.

Este espacio teórico logró evidenciar las Relaciones Internacionales, el sistema internacional, los actores del sistema internacional, la teoría de la comunicación y la Programación Neurolingüística como referentes teóricos medulares para investigar si la PNL y las competencias comunicacionales pueden o no fortalecer las habilidades interpersonales del internacionalista.

De este acercamiento de conceptos teóricos se pudo establecer una línea objetiva para la investigación, con un orden lógico que pudiera establecer una relación armónica con respecto al estudio de las habilidades interpersonales del internacionalista con los otros elementos teóricos abordados.

Por otra parte, con el empleo del marco metodológico, fue posible definir que esta investigación obedeció a un carácter en su mayoría cualitativo, sin dejar de lado aspectos cuantitativos necesarios para la recolección de información. También facilitó puntualizar el tipo de investigación específica y acorde a cada objetivo específico, lo que guio un adecuado tratamiento y desarrollo de la información, constatando los tipos de fuentes de información de corte investigativo y científico para poder brindar la seriedad y objetividad necesaria del tratamiento de la información, así como de los hallazgos. Se suma esto a la puesta en práctica de las técnicas de la investigación que contribuyeron a obtener información valiosa y veraz, de primera mano, de expertos de las Relaciones Internacionales. Se llega, finalmente, a plantear aspectos medulares como la delimitación espacial y temporal de la investigación, logrando señalar la carencia de estudios en esta dirección y el contexto de significación que estableció la unidad de análisis de este trabajo.

En otro orden de asuntos, dentro de las utilidades que brindó el desarrollo del marco metodológico fue establecer el tipo de la investigación, lo que facilitó denotar que esta iba a estar compuesta por una mezcla de aspectos cualitativos y cuantitativos, para conjugar y analizar todos los datos y llegar a conclusiones más acertadas.

En cuanto al tercer capítulo, las utilidades que se pueden indicar en este apartado estuvieron centradas en dos ámbitos: uno relacionado con los elementos históricos de la herramienta de la PNL antes del periodo de tiempo de esta tesis y así las diferentes características que conforman el entorno internacional que cobija la temática de estudio.

En el plano histórico, el material bibliográfico desarrollado en las últimas tres décadas permitió ubicar la temática en su realidad e importancia que reviste en el contexto internacional actual, pero más que ello, obtener referentes válidos para comprender la labor que puede jugar la herramienta de la PNL en diferentes profesiones, cada vez más diversas; propiciándole un convencimiento de que las Relaciones Internacionales sí se pueden ver fortalecidas con el apoyo de este mecanismo. Llama la atención, lo rápido que se extiende el uso de esta herramienta en profesiones de diversas índoles, pudiendo con ello visualizar cómo fundamentar el papel que esta herramienta podría jugar en la labor del internacionalista.

Cuando se revisa el contexto internacional y sus características se hace muy útil al investigador entender que es un contexto complejo y cambiante y que se requiere de preparación diversa para lidiar con él. Esto posibilita ideas generadoras de conocimiento para elaborar con mayor solidez en los capítulos tercero y cuarto, acerca de cómo esta herramienta no solo es valiosa, sino que le suma características atractivas al profesional que la conozca y que la pueda ejecutar idóneamente en sus labores, en este caso el especialista en Relaciones Internacionales.

Para todo cientista social es de interés diseñar un marco internacional con el cual se analice el objeto de estudio. De esa forma, el capítulo dos también facilitó al investigador conocer con más detalle la diversidad de elementos que se mueven diariamente en el mundo actual y de los cuales es obligatorio conocerlos para los internacionalistas. Esta realidad mundial le enseña, nuevamente, que sólo con la adición de herramientas se puede salir victorioso en las labores que se deben ejercer por parte de los que ejercen en la disciplina de Relaciones Internacionales, en cualesquiera de sus representaciones en el mundo entero.

Con base en lo expuesto previamente, cabe destacar que el primer y segundo capítulos crearon un lienzo de elementos en los cuales construir los otros eslabones de

esta investigación, a saber, el tercer, cuarto, quinto y sexto apartado. De ellos más que utilidades, se muestran los logros y los resultados, así como la novedad que diferencia este trabajo de investigación de otras tesis en esta misma línea de enfoque. Para comprensión del lector, estos capítulos son los que desarrollaron la esencia de lo indagado y se comprueban con elementos empíricos y teóricos acerca de cómo la PNL se vuelve cada vez más una herramienta crucial en el manejo positivo de la labor de los internacionalistas.

Por otro lado, en torno al capítulo tres de esta investigación se llega a las siguientes conclusiones, las cuales se manifiestan como logros y resultados. Del primer ítem se confirma que en la actualidad la herramienta de la PNL no está incorporada dentro de la rama curricular del internacionalista, debido a que desde la óptica del investigador existe falta de interés y visión por parte de los actores responsables de las unidades académicas encargadas de actualizar las mallas curriculares de la carrera de Relaciones Internacionales y en tratar de incorporar la metodología de la PNL como una materia adicional que ayude al desarrollo de mejores internacionalistas en el terreno teórico y práctico. Esto se comprueba, por la experiencia nacional, ya que los centros académicos de educación superior que imparten esta disciplina no cuentan con metodologías como la analizada en sus programas curriculares.

Adicionalmente, en el periodo en análisis de esta investigación y tras una revisión exhaustiva de los referentes bibliográficos, no se lograron encontrar investigaciones o documentos que planteen la conjugación de la PNL y las competencias comunicacionales dentro del estudio de las Relaciones Internacionales, poniéndose de manifiesto que no existe material bibliográfico reciente que postule la incorporación de estas herramientas en el proceso formativo del internacionalista.

También se concluye que la PNL sí es una herramienta efectiva para un mejor desempeño profesional del internacionalista, porque se demuestra que la PNL incorpora una serie de procedimientos que facilitan al internacionalista evidenciar cuáles son sus puntos débiles en cuanto a sus habilidades y destrezas, para trabajar en ellos y mejorarlos, atendiendo siempre sus propias capacidades.

A pesar de la miopía de los centros académicos de educación superior acerca del valor que tiene la herramienta de la PNL en Costa Rica, sí se puede deducir su importancia, puesto que algunos expertos nacionales en Diplomacia han visualizado esta herramienta, objeto de estudio, el potencial que tiene para pulir el trabajo y la labor académica que puede hacer un profesional en el campo de las Relaciones Internacionales.

Con respecto al segundo ítem de este capítulo, se puede indicar que el cien por ciento de los expertos entrevistados afirman que la técnica de la PNL es eficaz y que le añade valor al profesional de la disciplina de las Relaciones Internacionales. En segundo lugar, la totalidad de los entrevistados confirman que es una necesidad que las escuelas de educación superior que imparten la disciplina de Relaciones Internacionales puedan incorporar en su malla curricular materias asociadas a esta herramienta, tanto en el ámbito teórico como práctico. Y, lo último, sobre este ítem es que se logra confirmar por parte de los expertos una coincidencia con el investigador, al afirmarse por parte de ellos, que la PNL siempre está asociada a beneficios en el ejercicio profesional del internacionalista, catalogándola como una metodología de corte siempre positivo.

En relación con el tercer ítem de este apartado, se infiere que los expertos también coinciden con el autor de esta tesis, al afirmar que el estudio y desarrollo de habilidades comunicacionales ha devenido en experiencias laborales y no de conocimiento adquirido a lo largo de la carrera universitaria, lo cual es consistente con algunas de las conclusiones expuestas anteriormente, en este mismo capítulo.

A su vez, se advierte que la PNL y las competencias comunicacionales se han convertido en un nuevo factor diferenciador de la formación universitaria. Esto se pudo constatar, en el uso de la PNL en otros ámbitos del saber y en particular las carreras referentes al ámbito educativo. Se confirma que la PNL y las competencias comunicacionales son técnicas de perfeccionamiento de las habilidades personales, que deberían ser usadas con más frecuencia, ya que esta investigación demuestra que su buen uso suma positivamente al perfil del profesional, independientemente de la disciplina académica.

Del cuarto y quinto capítulo se logra confirmar que los procesos comunicacionales son indispensables para el correcto desempeño de las relaciones internacionales por parte de sus actores, fundamentado no solo en el análisis de contenido, sino a través de los resultados de la aplicación de la técnica de la entrevista. Igualmente, se concluye que esta herramienta y su buen uso puede potenciar el perfil del profesional y causar efectos positivos en sus metas laborales, propósitos académicos y profesionales.

También resulta de lo abordado en estos capítulos, que la PNL produce en el ser humano ciertas condiciones beneficiosas, como lo son el mejoramiento en su oratoria, en su seguridad y, en particular, en la forma de comunicarse y proyectarse externamente, factor determinante para el éxito de personas que dedican su vida a labores internacionales como los diplomáticos de carrera, ministros de Estado, directores de organismos internacionales y profesionales en el área que tengan a su haber responsabilidades de exposición con grupos que exigen altas demandas de relacionamiento y networking.

Esto conduce a otra conclusión acerca de que un profesional en el campo internacional con habilidades diversas para desarrollar procesos comunicacionales de alto perfil, asegura resultados exitosos y le hace posible conseguir con mayor facilidad las metas y objetivos trazados en su labor diaria, tales como consensos y alianzas en la construcción de acuerdos internacionales de índole diplomática y comercial. Se agregan la elaboración de declaraciones y planes de acción en cumbres mundiales, lo cual tiene un efecto multiplicador en los resultados que puede alcanzar una nación cuando tiene un ministro con este tipo de perfil profesional.

De lo anterior, se infiere, tanto por el investigador como por los expertos entrevistados, que sí existe una necesidad marcada de adoptar e incorporar en los programas curriculares, en este caso de las carreras que imparten Relaciones Internacionales, alguna materia o curso especializado que desarrolle y caracterice la metodología de la PNL, de la cual se han venido indicando sus ventajas y beneficios, si se tiene y se sabe aprovechar por parte del estudiante y profesional en las Relaciones Internacionales.

Para ir cerrando las conclusiones emanadas, se puede confirmar que la PNL como herramienta, desde el ámbito teórico, demuestra que los análisis que se hacen desde este plano también asocian esta metodología con efectos positivos para el profesional que la ejecute y, en este caso, con mucha más razón aquellos dedicados a atender la problemática mundial y a buscar soluciones para dilucidar los retos impuestos por el nuevo contexto internacional.

De todo lo expuesto, acerca de los resultados y conclusiones a las que arriba el capítulo tres y cuatro de esta tesis, se puede afirmar con total seguridad que la interrogante científica expuesta en el planteamiento del problema es respondida positivamente desde diferentes ópticas, ya que ha quedado demostrado que es totalmente cierto que la herramienta de la PNL y los procesos comunicacionales le suman positivamente al profesional de las Relaciones Internacionales, tanto en sus procesos de adquisición de conocimientos, como en el desarrollo de sus habilidades para ejercer la profesión, en los más diversos campos en los que puede laborar.

Aunado a lo descrito, otros de los elementos que abonan a una respuesta positiva a la pregunta de investigación, son los insumos que generaron los entrevistados al coincidir con el autor de esta tesis en un cien por ciento, en cuanto a las consultas que se hicieran sobre la relación del internacionalista con la PNL y sus ventajas o beneficios. No hay duda, por tanto, que desde todos los ángulos que se observe esta pregunta científica fue resuelta de forma positiva, si se analiza el contenido de los capítulos centrales de esta investigación.

No se puede dejar de mencionar la importancia sustantiva que tuvo para la fundamentación de esta tesis, la aplicación de la técnica de la entrevista semiestructurada que vino a dar una conjunción perfecta al combinarla con los vastos referentes bibliográficos que se utilizaron para basar este trabajo final de graduación. Es indispensable indicar que lo recogido en las respuestas de los expertos vino a llenar un vacío en las fuentes escritas, dado que el tema abordado carecía de información reciente que pudiera aportar material fresco para asumir las diferentes interrogantes que el autor tenía sobre la importancia de la herramienta de la PNL y los procesos comunicacionales en la construcción y sustento de la estructura de esta investigación.

De igual forma, la investigación sí tuvo utilidad, en vista de que se pudo comprobar que sus planteamientos iniciales llevaban razón en cuanto a que la PNL y los procesos comunicacionales sí pueden ser vistos como una herramienta beneficiosa para el ejercicio de los profesionales en Relaciones Internacionales, pudiendo afirmarse a esta altura que la incorporación de esta metodología está asociada con el éxito y con resultados concretos para aquellos profesionales que la implementen en sus labores profesionales en el ámbito internacional.

Se infiere al final de esta tesis que esta temática viene a significar un aporte a la disciplina de las Relaciones Internacionales, si se acogen algunas de las recomendaciones y conclusiones a las que se llega, en las que se afirma básicamente que es un hecho probado que la herramienta de la PNL y los procesos comunicacionales sí suman al perfil del profesional, dotándolo de destrezas que le hacen mejor en el ejercicio de la carrera.

Desde el ámbito de la importancia que reviste esta investigación para la sociedad costarricense, se puede indicar que mejores profesionales en el campo internacional asegura resultados positivos en los problemas internacionales que aquejan al país, en las más diversas materias, entre ellas la seguridad mundial, el comercio, la salud pública, el desempleo provocado por la inmigración, los problemas que se registran en materia del agua y muchos otros más, que son el centro de la estabilidad de la vida de sus ciudadanos.

El mantener mejores profesionales en el campo internacional será un seguro de vida para los Estados, al encontrarse hoy en un mundo donde las fronteras nacionales se han desdibujado y donde se ha perdido el respeto por la vida humana. Es por esto por lo que, finalmente, el autor de esta investigación espera que las reflexiones que se hacen a lo largo de estas conclusiones vengan a ser de provecho para dar las soluciones que se requieren y en las próximas décadas los ciudadanos costarricenses puedan tener un país seguro y con mayor calidad de vida.

Recomendaciones Finales

En cuanto a las recomendaciones generales, es oportuno indicar que están plasmadas una forma que le permita al investigador exponer, primeramente, la problemática, carencia o necesidad que se logró evidenciar a lo largo del trabajo, en cuanto a los planos de la experiencia personal, a nivel de la disciplina de las Relaciones Internacionales y de la sociedad costarricense, seguido de la solución o recomendación que se brinda en cada caso.

Una primera problemática que se logró comprobar al iniciar con este proceso fue que dentro del periodo de tiempo que abarca el presente trabajo, así como desde los orígenes de la PNL, no se pudo hallar alguna referencia bibliográfica donde se hagan aproximaciones teóricas y prácticas, entre la incorporación de los aspectos neurolingüísticos y la disciplina o el estudio de las Relaciones Internacionales. Es así como el transcurso de la investigación y tras el abordaje de las competencias comunicacionales, se determinó que permitiría abrir un nuevo campo de estudio, en cuanto al abordaje de la disciplina y del individuo como actor del sistema internacional.

Ante este panorama y para poder solucionar esta carencia teórico-práctica en los estudios de las Relaciones Internacionales, se recomienda hacer una incorporación de los postulados neurolingüísticos y de comunicación que se han estudiado en otras disciplinas y campos del saber y que, a la vez, han demostrado que la PNL y las competencias comunicacionales son herramientas amigables y de fácil incorporación pues presentan la característica de ser multidisciplinarias. También se recomienda que mediante el estudio y aporte teórico que se hizo en este trabajo se pueda motivar a estudiantes, académicos y profesionales de las Relaciones Internacionales, y así se puedan desarrollar más insumos bibliográficos para este nuevo campo de análisis de la disciplina.

En segunda medida, con este panorama claro, se encontraron datos nacionales como internacionales relacionados con el ejercicio de las relaciones internacionales, donde se afirma, tanto a nivel teórico como académico y profesional, que la comunicación es una herramienta fundamental y que de su correcto uso se puede alcanzar el éxito. Esto se suma a los hallazgos, por ejemplo, en lo diplomático en el que se siguen

suscitando fallas de comunicación que derivan en la pérdida de recursos valiosos y que se pudieron evitar con un adecuado proceso de comunicación.

Ante esta realidad, se recomienda que la PNL y las competencias comunicacionales se pongan a disposición de manera teórico-práctica para los internacionalistas, ya sea mediante cursos incorporados a la malla curricular o de actualización profesional brindados de manera gratuita por las respectivas casas de enseñanzas o instituciones de ejercicio laboral, para cumplir con el objetivo de mejorar los procesos de comunicación del profesional y, por ende, de la disciplina.

Se destaca que la comunicación es indispensable para el correcto ejercicio de las Relaciones Internacionales y se constata que las competencias comunicacionales, en conjunto con la PNL, son herramientas que pueden proveer un resultado positivo en la intención de desarrollar y mejorar los procesos comunicacionales y beneficiar a las personas que en ella se ven involucradas.

A nivel de la disciplina, se señaló como problemática que actualmente los estudios solamente nombran al individuo como actor del sistema internacional y, por tanto, de las relaciones internacionales, dejando de lado un gran campo que puede ser explotado y estudiado para el beneficio de este individuo y de los abordajes teóricos. Si ya existe material bibliográfico propio de las Relaciones Internacionales que explica la importancia del ser humano como actor de esta, con mucha más razón e ímpetu se debe examinar en profundidad cómo dotar al internacionalista de las mejores herramientas para que sea exitoso.

Ante ese vacío, se recomienda realizar un trabajo multidisciplinario que permita estudiar la amplia experiencia que hay, por ejemplo, en el campo de la educación, con el fin de poner a disposición todo el conocimiento que contiene el estudio de la PNL y de las competencias comunicacionales en las Relaciones Internacionales para que así se puedan incorporar dichas metodologías en los centros de enseñanza de educación superior y facilitar así que los internacionalistas puedan tener acceso a herramientas que les permitan reconocer sus habilidades, destrezas y debilidades. Esto con el fin de poder trabajar en ellas mediante sus propios recursos y perfeccionar los aspectos comunicacionales.

Además, se logró identificar que en la actualidad existe una necesidad de brindarle a los estudiantes de Relaciones Internacionales, metodologías que les ayuden a desarrollar óptimamente sus habilidades y destrezas con el ánimo de mejorar su desempeño personal y profesional. De ese modo, se deben profesionalizar aún más los temas de la incidencia del internacionalista, que van desde aspectos locales y nacionales, hasta la representación de los intereses del Estado en la escena internacional.

Con base en lo anterior, se recomienda facilitar el acceso, por parte de los centros de enseñanza de educación superior en Costa Rica que ofertan la carrera de Relaciones Internacionales, a sus estudiantes a las metodologías de la PNL y a las competencias comunicacionales para desarrollar adecuadamente sus habilidades interpersonales y alcanzar un mayor desempeño en su futuro profesional.

Por otra parte, en cuanto a la sociedad costarricense, se logró evidenciar en esta investigación que la PNL y las competencias comunicacionales pueden otorgarle a la persona la capacidad de mejorar sus habilidades y destrezas mediante sus propios recursos, enriqueciendo con ello a su conducta y capacidad de comunicación. Se demostró estas herramientas poseen la capacidad de eliminar conductas negativas en la persona y con ello aprender nuevas formas de realización personal y de comunicación.

Finalmente, con base en los hallazgos mencionados, se recomienda a las instituciones públicas, por ejemplo, las universidades públicas, los gobiernos locales, ADI, ASADAS, entre otros, instaurar los procesos de capacitación teórico-prácticos en los que la población, en general, pueda tener acceso de forma gratuita a las metodologías de la PNL y a las competencias comunicacionales con el objetivo de darles la oportunidad de conocer las herramientas que les permitan modificar aspectos conductuales negativos, con el fin de obtener resultados positivos en sus campos de desarrollo personal y profesional.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre, D. (2005). Reflexiones acerca de la competencia comunicativa profesional. *Revista Cubana de Educación Médica*, 19 (3), 1-10.

Alavez, F. (2016). Estilos de aprendizaje: PNL en Nova Universitas. *Perspectivas docentes*, (60), 5-14.

Arispe, C., et al. (2020). *La Investigación Científica*. Universidad Internacional del Ecuador.

Arroyo, G. (2002). Las relaciones internacionales del siglo XXI. Un nuevo paradigma metodológico para su estudio. *Revista de Relaciones Internacionales de la UNAM*. 100, pp. 11-32.

Bandler, R., Grinder, J. (2000). *La Estructura de la Magia I*. Editorial Cuatro Vientos.

Barbé, E. (1995). *Relaciones internacionales*. Editorial Tecnos.

Barrantes, R (2012) *Investigación, Un camino al conocimiento. Un enfoque cuantitativo y cualitativo*. Editorial Universidad Nacional Estatal a Distancia.

Bavister, S., Vickers, A. (2011). *Programación Neurolingüística: las claves para una comunicación más efectiva*.

<https://leerenalbatros.files.wordpress.com/2016/11/autostima-6.pdf>

Bayer, C. (2005). *Comunicación eficaz, una competencia para lograr el éxito*.

<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4624/130814.pdf>

Becerril, M. (s, f). Programación Neuro Lingüística.

https://drive.google.com/file/d/15IKIBA2pC1zEn_z231iILBBAmcnfekvc/view

Bermúdez, L., González, L. (2011). La competencia comunicativa: elemento clave en las organizaciones. *Quórum Académico*, 8 (15), 95-110.

- Bertolotto, G. (2018). *Iniciación a la Programación Neurolingüística*.
<https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-2204.pdf>
- Burgos, N. (2011). *Investigación Cualitativa: Miradas*. Buenos Aires. Editorial Simón Bolívar.
- Calderón, K., et al. (2024). *Habilidades interpersonales: de la teoría a la práctica*. Editorial EIP.
- Calduch, R. (1991). *Relaciones Internacionales*. Editorial Ediciones Ciencias Sociales
- Campozano, A., Chávez, S. (2017). *Las estrategias de programación neurolingüística (PNL) en la calidad de aprendizaje [Tesis de Pregrado]*. Universidad de Guayaquil.
- Casanova, M. A. (2012). *La evaluación de competencias básicas*. Madrid: La Muralla.
- Cardenal, M. (2015). *Guía de diseño de la entrevista y grupo de discusión*.
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25572w/GuaparaeldiseodelosguionesdeentrevistayGrupodediscusin.Marzo2016.pdf>
- Castro, J. (1999). *Medios de comunicación y relaciones internacionales*.
<https://www.ehu.es/documents/10067636/10662373/1999-JoseLuis-de-Castro-Ruano.pdf/9319e821-e7c5-ca23-1b05-4ce53c841880>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Claramente, CF (1984). Coincidencia de predicados en PNL: una revisión de la investigación sobre el sistema de representación preferido. *Revista de Psicología de Consejería*, 31 (2), 238-248.
- Covey, S. (2001). *Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva*. Editorial Paidós.
- Cruz, M. (2013). La programación neurolingüística en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revistas Académicas*, 2 (2), 335-346.
- Cuéllar, E. (2013). *P.N.L y modelado de la excelencia propia*. Instituto Excel Coaching.

- Del Arenal, C. (1985). El nuevo orden mundial de la información y la comunicación. *Revista de Estudios Internacionales*, 6 (1), pp. 7- 39.
- Del Arenal, C. (1987). *Introducción a las relaciones internacionales*. Tecnos, Madrid
- Díaz, L., et al. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>
- Douat, G. (2017). *PNL Programación neurolingüística*. Editorial de Vecchi.
- ESADE. (2006). *Cualidades del liderazgo y competencias de gestión para la responsabilidad de la empresa*. European Academy of Business in Society.
- Escobar, E., Arango, M. (2013). *La programación neurolingüística, un modelo para facilitar la apropiación de los sistemas de gestión de la calidad*.
<https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/119/laprogramaci%C3%83%C2%B3neuroling%C3%83%C2%BC%C3%83%C2%ADstica.unmodeloparafacilitarlaapropiaci%C3%83%C2%B3ndelossistemasdegesti%C3%83%C2%B3ndelacalidad.pdf?sequence=1>
- Escudero, C., Cortez, L. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Editorial UTMACH.
- Espinoza, E., Lema, R., Rivas, H. (2020). Las competencias comunicativas en el proceso formativo profesional. *Maestro y Sociedad*, 17 (1), 132-146.
- Espinoza, E., et al. (2019). Formación de competencias comunicativas. Carrera de educación básica. *Espacios*, 40 (41), 21-33.
- Fernández, L. (2012). *La comunicación y la negociación como herramientas estratégicas en la gestión de las relaciones públicas*.
<https://www.redalyc.org/pdf/1990/199025105007.pdf>
- Fernández, M. (2010). *Papel de la investigación cualitativa en los estudios de las relaciones internacionales*.
https://www.iri.edu.ar/publicaciones_iri/IRI%20COMPLETO%20-

[%20Publicaciones-V05/Publicaciones/cd%20V%20congreso/ponencias/0%20Fernandez,%20Marta_Papel%20de%20la%20investigaci%F3n%20cualitativa.pdf](#)

Fernández, M., Del Valle, J. (2019). *Cómo iniciarse en la investigación académica*. Fondo Editorial

Fernández, R. (s, f). La entrevista en la investigación cualitativa. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/pensamiento-actual/article/download/8017/11775/20274>

Flores, L. (2018). *Cómo desarrollar las habilidades blandas*. <https://luisfloresguerra.com/como-desarrollar-las-habilidades-blandas/>

Fuentetaja, A. (2014). Aportaciones de la Programación Neurolingüística a la educación. *Universidad de Valladolid. Facultad de Educación de Segovia*.

Galban, L., et al. (2008). Programación neurolingüística como herramienta para gestionar el conocimiento. *Revista impacto científico*, 3(1), 108-123. <https://impactocientifico.files.wordpress.com/2015/05/6-artc3adculo-leonardo-galban-y-col.pdf>

Gamboa, M., et al. (2017). *La Programación Neurolingüística*. UNAD

García, A. (2018). Estilos de aprendizaje y rendimiento académico. *Revista Boletín Redipe*, 7(7), 218-228.

Gardner, H. (2011). *Estructura de la Mente*. https://utecno.files.wordpress.com/2014/07/howard_gardner_-_estructuras_de_la_mente.pdf

Goleman, D. (2003). *La Inteligencia Emocional*. Editorial Vergara

Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa (Imprescindibles)*. *Conecta*

Gómez, I., et al. (2024). Programa de mentoría basado en la programación neurolingüística para desarrollar capacidades en estudiantes universitarias. *Revista Latinoamericana Ogmios*. 4, (9), pp. 70-78.

- Gómez, J. (2015). Las competencias profesionales. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 38(1), 49-55.
- González, D. (2018). La programación neurolingüística: una reflexión crítica a su propuesta y algunas consideraciones para su aplicación dentro del ámbito organizacional. *Administración Y Organizaciones*, 14 (27), 149–170.
- Guerri, M. (2014). *Inteligencia Emocional. Un guía útil para mejorar tu vida*. Madrid, España: Jorge A. *Miestas Ediciones, S.L.*
- Gutiérrez, R., Fajardo, G. (2009). *La comunicación: una oportunidad y un problema en las organizaciones*. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=60465>
- Hernández, Y. (2007). *La inteligencia y las competencias relacionadas*. Colombia, Los Libertadores.
- Huerta, Juan (2006). *Desarrollo de habilidades Directivas*. México, Pearson Educación.
- Iza, L., et al. (2024). La importancia de la enseñanza del idioma inglés en el desarrollo de las competencias comunicativas y lingüísticas en la carrera Derecho. *Maestro y Sociedad*, 21 (2), pp. 846-854.
- Jaramillo, F. (2018). *Introducción a las relaciones internacionales*. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1450/Introduccio%CC%81n%20a%20las%20Relaciones%20Internacionales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jaruffe, A., Pomares, M. (2011). Programación neurolingüística. ¿Realidad o mito en Psicología y Ciencias Cognitivas? *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*, 8 (2), pp. 243-250. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3903314>
- Kudliskis, V. y Burden, R. (2009). Aplicar "lo que funciona" en psicología para mejorar el éxito de los exámenes en las escuelas: la contribución potencial de la PNL. *Habilidades de pensamiento y creatividad*, 4(3), pp. 170-177.

- La Iniciativa de la Comunicación. (2015). *Modelo de programación neurolingüística*.
<https://www.comminit.com/la/content/modelo-de-programaci%C3%B3n-neuroling%C3%BCistica>
- Lain, P. (2013). *El problema de la comunicación interpersonal*.
<https://www.cervantesvirtual.com/obra/el-problema-de-la-comunicacion-interpersonal/>
- Legler, T., et al. (2021). *Introducción a las Relaciones Internacionales: América Latina y la Política Global*. Universidad Iberoamericana.
- López, A., et al. (2024). Estilos de aprendizaje y habilidades de pensamiento desde una perspectiva sensorial y experimental: Un estudio de caso. *Revista LadECiN*, 3(1), pp. 107-115.
- López, L., Lozano, C. (2021). Las habilidades blandas y su influencia en la construcción del aprendizaje significativo, *5* (6), pp. 10828-10837.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1129>
- López, María (2008). *Comunicaciones interpersonales efectivas en el trabajo directivo. Ruidos y barreras en la comunicación. Imagen corporativa del siglo XXI*, Buenos Aires, La Crujia Ediciones.
- Macancela, P., et al. (2018). *Programación Neurolingüística (PNL) en el salón de clases*. Instituto Superior Técnico Bolivariano.
- Manfredi, J. (2011). *Hacia una teoría comunicativa de la diplomacia pública*.
<https://core.ac.uk/download/pdf/83577777.pdf>
- Manfredi, J., García, J. (s.f). *Estrategia de comunicación y diplomacia pública. Hacia una nueva comunicación exterior regional*.
<https://campus.usal.es/~comunicacion3punto0/comunicaciones/060.pdf>
- Marrero, O, et al. (2018). *Habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario*.
<https://www.proquest.com/openview/cc46c8eed993768f8dbf384f8a635291/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2043236>

- Merle, M. (1997). *Sociología de las relaciones internacionales*. Alianza Editorial
- Meza, K. (2024). *Programación neurolingüística y su percepción docente para la enseñanza del inglés en colegios con bachillerato internacional*. (Tesis doctoral, Universidad Femenina del Sagrado Corazón).
https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.11955/1299/MezaA_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montenegro, W. (2016). *Saber estudiar con las técnicas y estrategias del método holístico y la pnl*. FCCTP
- Moreno, L. (2009). Comunicación Efectiva para el Logro de una Visión Compartida. *CULCyT*, 6 (32), pp. 5- 19.
- Nolasco, M., et al. (2024). Importancia de las habilidades interpersonales en la educación superior. *Transdigital*, 5 (9), 1-13.
- O'Connor, J. (2011). *Unidad de conocimiento- la programación neurolingüística*.
https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8863/pnl_cast.pdf
- O'Connor, J., Seymour, J. (2022). *Introducción a la PNL*. URANO.
- Peiró, E. (s, f). *Conceptos básicos e introducción a la PNL*. ICB Tech.
- Parra, E., et al. (2008). *Comunicación y conflicto: el arte de la negociación*.
<https://www.redalyc.org/pdf/782/78241003.pdf>
- Puga, J., Martínez, L. (2008). Competencias Directivas en Escenarios Globales. *Estudios Gerenciales*, 24(109), 87-103.
- Quaranta, N. (2019). *La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo*. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1669-27212019000100003
- Quijada, V., Torres, A. (s, f). *El proceso de comunicación. Las barreras de la comunicación*.
https://www.mhe.es/cf/ciclos_administracion/8448191390/archivos/recursos/indic_e_recursos/documentos/Las_barreras_en_la_comunicacion_U01.pdf

- Quispe, A., et al. (2023). Las habilidades sociales en la vida universitaria. *Horizontes*, 7 (29), 1387-1398.
- Radu, A. (2022). Neuro-linguistic programming in diplomatic communication. *Minerva Journal of History an Philosophy*, 2 (1), p. 1.
- Redford, C. (2014). *PNL. Programación neurolingüística*. Editorial ROBINBOOK
- Redford, C. (2017). PNL: Programación neurolingüística: Una guía práctica y sencilla para iniciarse en la programación neurolingüística. *Robinbook*.
- Reyzábal, V. (2012). Las competencias comunicacionales y lingüísticas, clave para la calidad educativa. *REICE*, 10 (4), 63-77.
- Ribeiro, L. (2006). *La Comunicación Eficaz*.
https://www.ucipfg.com/Repositorio/MIA/MIA-06/Comunicacio_uen_eficaz.pdf
- Robbins, H., Finley, M. (1999). *Por qué fallan los equipos*.
<https://es.scribd.com/doc/71179923/Robins-Finley-Por-que-fallan-los-equipos>
- Rodríguez, A. (2013). Estrategias de comunicación y nueva diplomacia pública, *Revista Científica de Comunicación, Protocolo y Eventos*, 1, pp. 61-76.
https://www.researchgate.net/publication/257705910_Estrategias_de_comunicacion_y_nueva_diplomacia_publica_Communication_Strategies_and_New_Public_Diplomacy
- Rodríguez, A., Poveda, M. (2017). *La Comunicación en las Relaciones Internacionales*.
https://udimundus.udima.es/bitstream/handle/20.500.12226/81/comunicacion_relaciones_internacionales.pdf
- Rojas, V. y Calle, R. (2019). Programación neurolingüística en la generación de redes afectivas para la resolución de conflictos en espacios pedagógicos. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 2(2), 5-10.
- Ruíz, S. (2022). La aplicación de las técnicas de Programación Neurolingüística para aumentar la motivación estudiantil en la educación de adultos. *Ciencia y Educación*, 6(2), 17-29.

- Sanabria, F. Programación Neurolingüística y su influencia en las habilidades interpersonales y rendimiento académico del estudiantado desde los Entornos Virtuales de Aprendizaje. *Innovaciones Educativas*, 25 (38), 263-275.
- Sánchez, C, et al. (2023). Educación y trabajo: la influencia de las habilidades interpersonales. *Gaceta UnADM*.
- Sánchez, J. (2022). *Funciones, competencias y habilidades directivas*. Escuela Nacional de Sanidad.
- Schiavon, J. (2015). *Teorías de Relaciones Internacionales en el siglo XXI Interpretaciones críticas desde México*.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-53082015000300115
- Soneira, A. (2006). *La Teoría fundamentada en datos*. Gedisa
- Tito, M., Serrano, B. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano, *INNOVA Research Journal*, 1(12), pp. 59-76.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5920579>
- Tobón, S. (2009). La formación humana integral desde el proyecto ético de vida y el enfoque de las competencias. Cabrera editorial.
- Tobón, S. (2010). Formación Integral y competencias. Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación. Bogotá: Ecoe.
- Tobón, S. (2014). Formación integral y competencia: pensamiento complejo, didáctica y evaluación. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Torres, E. (2006). *La programación neurolingüística como herramienta estratégica para el gerente negociador*. <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/429>
- Torres, F. (2018). El poder blando como herramienta generadora de influencia en un mundo globalizado. (Tesis de licenciatura, El Colegio de San Luis). Colsan.edu.
https://biblio.colsan.edu.mx/tesis/LRI_TorresCastilloFranciscoGuadalupe.pdf

- Torres, L, et al. (2012). PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA: HERRAMIENTA COMUNICACIONAL EFECTIVA DE UN LIDERAZGO PROACTIVO. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*. 15, (3), 2012, 969-986.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2012/epi123j.pdf>
- Tosey, P., Mathison, J., Michelli, D. (2005). Mapeo del aprendizaje transformador: el potencial de la programación neurolingüística. *Revista de Educación Transformadora*, 3, 140-167.
- Traverso, P., et al. (2017). *La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios*. Coedición Universidad ECOTEC
- Urquiza, J. (2023). Programación neurolingüística: un modelo de aprendizaje para la comunidad estudiantil. *Social Innova Sciences Revista de Ciencias Sociales*, 4 (3), pp. 67-86.
- Valdés, M. (2010). La competencia comunicativa en la formación universitaria del profesional. *Razón y Palabra*, 73, 1-16.
- Valdez, W., Pérez, M. (2021). Las competencias comunicativas como factor fundamental para el desarrollo social. *Ciencias de la Comunicación*, 6 (3), 433-456.
- Vanga, M., Fernández, A. (2016). "Programación neurolingüística para fomentar la dirección afectiva, creatividad y comunicación en el aula." *Revista AUC*, 37, 43-50.
- Valledor, J. (2001). *Cómo usar la PNL para ser más efectivo en su trabajo*. Universidad del CEMA.
- Vera, F. (2016). *Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado*.
<https://revistas.ugm.cl/index.php/rakad/article/view/137>
- Villanueva, D. (03 de junio del 2020). "Relación entre la comunicación y las relaciones internacionales" [video]. UNA. <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/24221>

Xasanov Jahongir Bahodir o'g'li. (2023). Neuro-Linguistic Programming as a Teaching Method to Enhance the Foreign Language Teaching. *"Conference on Universal Science Research 2023"*, 1(10), 39–43.

Zambrano, M., et al. (2023). Investigación: Habilidades blandas como complemento para la formación profesional de los estudiantes. *Digital Publisher*, 8 (3), 257-267.

8. ANEXOS

8.1 Guías de entrevista

8.1.1 Guía de entrevista a estudiantes



Guía entrevista a estudiantes.pdf

8.1.2 Guía de entrevista a académicos



Guía entrevista a académicos.pdf

8.1.3 Guía de entrevista a profesionales



Guía entrevista a profesionales.pdf

8.2 Formulario de consentimiento informado



Formulario de consentimiento informado.pdf

8.3 Consentimientos informados



Formulario de consentimiento informado - Yareli Agüero Elizondo.pdf



Formulario de consentimiento informado Adriana Quintana S..pdf



Formulario de consentimiento informado Bryan Acuña.pdf



Formulario de consentimiento informado Daniela Lanzoni.pdf



Formulario de consentimiento informado Juan Carlos Hidalgo.pdf



Formulario de consentimiento informado Nadia Monge.pdf