



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD: PRESENCIAL

Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la
Obtención del Título de Psicólogo Industrial

TEMA:

“LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODUCALZA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”.

Autor: Pablo David López Urrutia

Tutor: Mg. María Gabriela Romero.

Ambato - Ecuador

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del trabajo de investigación sobre el tema “LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODUCALZA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, del estudiante PABLO DAVID LÓPEZ URRUTIA, alumno de la carrera de PSICOLOGÍA INDUSTRIAL, de la facultad de CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el consejo.

LA TUTORA




Lic. Mg. María Gabriela Romero
C.I. 1803691136

DECLARACIÓN DE AUTORIA

Yo, Pablo David López Urrutia, portador de la C.I. 1803622552, declaro que lo expresado en el presente trabajo investigativo, con el tema: “LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODUCALZA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, previo a la obtención del título de Psicólogo Industrial son totalmente originales, personales y auténticos; exceptuando las citas.

AUTOR



Pablo David López Urrutia

C.I. 1803622552

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del tribunal examinador aprueban el informe de investigación, sobre el tema: “LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODUCALZA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, del estudiante Pablo David López Urrutia, alumno de la carrera de Psicología Industrial.



Ing. Mg. Santiago Paul Fiallos Bucaram
CI. 1803273190
MIEMBRO



Ing. Mg. María Judith García Zavala
C.I. 1801661032
MIEMBRO

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se la dedico principalmente a IHWH y a mis padres, que gracias su apoyo constante del día a día estoy aquí, ellos fueron y son quienes inculcaron en mí valores que me han servido para tener éxito durante toda mi vida, especialmente a mi madre que ha sido un gran apoyo durante toda mi vida Universitaria y también a mi padre quien es y ha sido un ejemplo de humildad para mí.

Agradezco a mi esposa e hija ya que son el motor que inspira mi crecimiento personal, espiritual y profesional, a mi hermana que pese a tropiezos de la vida nunca dejo de confiar en mí, a mi hermano que siempre me ha tomado como un ejemplo a seguir y es por eso que siempre tengo que hacer las cosas de la mejor manera humanamente posible, a mi tíos y primos que han sido un pilar fundamental de apoyo durante todo el transcurso de mi vida.

A mis verdaderos amigos con los que compartí momentos especiales y también momentos difíciles en mi vida y han hecho en mí una mejor persona enseñándome el valor de una verdadera amistad.

A mis compañeros con los que hemos creado vínculos de hermandad y amistad gracias al tiempo que compartimos en el aula de clase.

A mis maestros que más allá de ser nuestros guías de clase, nos brindaron su amistad y confianza.

A todos quienes formaron parte de mi instrucción, que aportaron varios conocimientos en mi vida, a quienes depositaron su confianza en la capacidad que tendría para cumplir una de las metas más importantes para ser un profesional exitoso.

Estoy seguro que no defraudare a nadie y seguiré preparándome y adquiriendo más conocimientos

Pablo David López Urrutia.

AGRADECIMIENTO

Una vez concluido el presente trabajo, quiero dejar constancia de un sincero y reconocido agradecimiento a la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, de la Universidad Técnica de Ambato, a sus autoridades y al cuerpo de facilitadores de los diferentes módulos del Programa de Profesionalización Docente mención Psicología Industrial, por habernos entregado un cúmulo de conocimientos científicos y haber compartido sus valiosas experiencias, lo que nos ha permitido crecer más en el campo educativo.

A mi directora de tesis, MG. MARÍA GABRIELA ROMERO, por su ayuda constante e incondicional en la orientación y desarrollo del trabajo de investigación, factor fundamental para culminar con éxito este propósito.

A la empresa Producalza de la Ciudad de Ambato, a su Gerente Luis German Llerena y a los trabajadores por haberme permitido ingresar a las instalaciones de la empresa para el cumplimiento del trabajo investigativo.

Á todas las personas que de una u otra manera colaboraron en esta investigación con sus ideas y apoyo relevantes.

Pablo David López

INDICE

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIA	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE GRAFICOS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I	3
PROBLEMA	3
1.1. Tema De Investigación.....	3
1.2. Planteamiento Del Problema	3
1.2.1. Contextualización.....	3
Árbol de problemas.....	6
1.2.2. Análisis Crítico	7
1.2.3. Prognosis.....	7
1.2.4. Formulación del Problema.	8
1.2.5. Preguntas Directrices	8
1.2.6. Delimitación del problema	8
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos	9
1.4.1 Objetivo General	9
1.4.2. Objetivos Específicos.....	10
CAPITULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes Investigativos	11
2.1.1. TEMA.....	11
2.1.2. TEMA:.....	12

2.2.3. TEMA: “CONDICIONES LABORALES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE AMERICAN CALL CENTER (ACC) DEL DEPARTAMENTO INBOUND PYMES, EMPRESA CONTRATADA PARA PRESTAR SERVICIOS A CONECEL (CLARO)”	13
2.2. Fundamentación Filosófica.	16
2.2.1 Fundamentación Epistemológica	17
2.2.2 Fundamentación Ontológica	17
2.2.3. Fundamentación Axiológica	17
2.3. Fundamentación Legal	18
2.4. Fundamentación Teórico Científica.....	22
2.4.1. Constelación de Ideas	23
Gráfico N° 3: Variable Independiente – Programación neurolingüística	23
Gráfico N° 4: Variable Dependiente – Rendimiento Laboral	24
2.5. Fundamentación Teórica.....	25
2.6. Señalamiento De Hipótesis	49
2.7. Señalamiento De Variables	50
CAPÍTULO III	51
METODOLOGÍA	51
3.1. Enfoque De La Investigación	51
3.2. Modalidad Básica De La Investigación.....	51
Investigación de campo:	52
Investigación bibliográfica – documental:.....	52
3.3. Nivel O Tipo De Investigación.....	52
3.3.1. Investigación exploratoria:.....	52
3.3.2. Investigación descriptiva:.....	52
3.3.3. Investigación correlacional:.....	52
3.4. Población Y Muestra	53
3.4.1. Población:.....	53
3.4.2. Muestra.....	53
3.5.1. Variable Independiente (La programación neurolingüística)	54
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	54
3.5.2. Variable Dependiente (El rendimiento laboral).....	54
3.6. Recolección De Información.....	56
3.7. Procesamiento De La Información	57

CAPÍTULO IV	58
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	58
4.2. VERIFICACION DE LA HIPOTESIS	69
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
4.1. CONCLUSIONES	73
4.2. RECOMENDACIONES	74
CAPITULO V	75
LA PROPUESTA	75
5.1. DATOS INFORMATIVOS	75
5.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	76
5.3. JUSTIFICACIÓN	77
5.4. OBJETIVOS.....	77
5.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	77
5.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	78
5.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	78
5.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICA	79
5.7. MODELO OPERATIVO	83
5.8. Administración de la propuesta	90
Autor: Pablo David López Urrutia.....	91
Fuente: Datos de empresa Producalza.....	91
BIBLIOGRAFÍA.....	92
ANEXOS.....	94

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.....	53
Tabla N° 2.....	56
Tabla N° 3.....	58
Tabla N° 4.....	60
Tabla N° 5.....	61
Tabla N° 6.....	62
Tabla N° 7.....	63
Tabla N° 8.....	64
Tabla N° 9.....	65
Tabla N° 10.....	66
Tabla N° 11.....	67
Tabla N° 12.....	68
Tabla N° 13.....	69
Tabla N° 14.....	73
Tabla N° 15.....	73
Tabla N° 16.....	74
Tabla N° 17.....	74
Tabla N° 18.....	91
Tabla N° 19.....	99

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1	4
Grafico 2	20
Grafico 3	23
Grafico 4	24
Grafico 5	58
Grafico 6	60
Grafico 7	61
Grafico 8	62
Grafico 9	63
Grafico 10	64
Grafico 11	65
Grafico 12	66
Grafico 13	67
Grafico 14	68
Grafico 15	74
Grafico 16	78
Grafico 17	89
Grafico 18	89
Grafico 19	93
Grafico 20	98

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1	54
Cuadro N° 2	55
Cuadro N° 3	86

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

“LOS BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACION DE LA PROGRAMACIÓN
NEUROLINGÜÍSTICA Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADO-
RES DE LA EMPRESA PRODUCALZA”

Autor: Pablo David López Urrutia

Tutor: Mg. María Gabriela Romero

Fecha: febrero 2016

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo hacer uso de la programación neurolingüística, determinar diferentes métodos de la misma y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Producalza de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua.

En la empresa Producalza, los datos obtenidos son una preocupación para las autoridades de la empresa debido a que los trabajadores, muestran ciertas limitaciones en cuanto a relacionarse con los demás compañeros afectando al rendimiento laboral de los trabajadores

Desde la cotidianidad de convivencia del ser humano, suelen relacionarse algunos comportamientos con el hecho de ser hombre o mujer, para el género masculino se dice que son fuertes, inexpresivos, rudos, a veces groseros; mientras que a las mujeres se les asocia con un comportamiento delicado, tierno, y a veces infantil, todo ello influye en las relaciones interpersonales que desarrollan los trabajadores en niveles laborales básicos como los investigados, a su vez también es un referente de los niveles o actuaciones que desarrollan cada uno de ellos en función de su rendimiento laboral, las estrategias son: el mejoramiento de las relaciones interpersonales, la estimulación de la inteligencia emocional (motivación), desarrollar las relaciones afectivas a través de la inteligencia emocional, para mejorar la relaciones de amistad con un manejo adecuado de las emociones, estimular el entorno laboral y sus sistemas de creencia, las mismas que ayudarán a enfocar de manera específica la realidad actual y solucionar las deficiencias.

Descriptor del Trabajo de Investigación: relaciones interpersonales, inteligencia emocional, entorno laboral, relaciones afectivas, sistemas de creencias.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

“LOS BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACION DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODUCALZA”.

Autor: Pablo David López Urrutia

Tutor: Mg. María Gabriela Romero

Fecha: febrero 2016

ABSTRACT

The present investigation aims to use the neuro linguistic programming, determine different methods of the same one and his incident in the labor performance of the workers of Producalza Company, Ambato City, Tungurahua Province.

In Producalza Company the obtained information is a worry for the authorities of the company due to the fact that the workers, show certain limitations as for relating to other coworker concerning the labor performance of the workers

From the commonness of conviviality of the human being, some behaviors are in the habit of being related to the fact of being man or woman, for the masculine kind it is said that they are strong, unexpressive, rough, sometimes rude; whereas one associates the women with a delicate, tender, and sometimes infantile behavior, all this influences the interpersonal relations that the workers develop in labor basic levels as the investigated ones, in turn also it is a modal of the levels or actions that there develop each of them depending on his labor performance, the strategies are: the improvement of the interpersonal relations, the stimulation of the emotional intelligence (motivation), to develop the affective relations across the emotional intelligence, To develop the affective relations across the emotional intelligence, to improve the relations of friendship with a suitable managing of the emotions, to stimulate the job environment and his systems of belief, the same ones that will help to focus in a specific way the current reality and to solve the deficiencies.

Describers of the Work Investigation: interpersonal relations, emotional intelligence, job environment, affective relations, friendship, emotions, motivation, friendship, deficiencies, conviviality, systems of beliefs.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo hacer uso de la programación neurolingüística, determinar diferentes métodos de la misma y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Producalza de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua.

El estudio de la programación neurolingüística y el reconocimiento del rendimiento laboral de los trabajadores juegan un papel fundamental en el desarrollo del ser humano; así también la trilogía: familia, comunidad y empresa son trascendentales en la estabilidad emocional dentro de la empresa.

En el **Capítulo I** se refiere al problema, se desarrolla la contextualización de la programación neurolingüística en el resto del Mundo, Ecuador y en la empresa Producalza, el análisis crítico, la prognosis, la delimitación del problema, además de la justificación y objetivos de la investigación.

En el **Capítulo II** se refiere al, Marco Teórico, contiene los antecedentes de Investigación, la Fundamentación legal determinada en la Constitución del 2008, TÍTULO II, Derechos, Art. 16, se incluye las categorías fundamentales, con la fundamentación teórica de las variables de investigación, se define la hipótesis de investigación y las variables independiente y dependiente.

En el **Capítulo III** se refiere a la Metodología, se especifica el enfoque cualitativo – cuantitativo, la modalidad básica de la investigación, aplicando un estudio descriptivo, de campo, bibliográfico, documental, exploratorio, de acción o toma decisiones, fundamentado en una Correlación de Variables, la muestra se determina en 63 trabajadores, la Operacionalización de la Variable Independiente y Dependiente, además del plan de recolección y procesamiento de información.

El **Capítulo IV** se refiere al Análisis e interpretación de resultados, se incluyen en tablas, y los gráficos de los resultados de la encuesta y la verificación de la hipótesis de investigación mediante el chi- cuadrado

El **Capítulo V** se refiere a las Conclusiones y Recomendaciones, se establece las principales conclusiones y recomendaciones de la investigación en base a los resultados de la encuesta y los objetivos de la investigación.

El **Capítulo VI** se refiere a la Propuesta, se plantea la implementación de un programa vivencial laboral para motivar y para el mejoramiento de las relaciones interpersonales y así mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores.

En los Anexos se incluye la Guía de encuesta para la ejecución de la investigación y fotografías que la comprueba.

CAPITULO I

PROBLEMA

Tema De Investigación

“LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODUCALZA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”.

1.2.Planteamiento Del Problema

1.2.1. Contextualización.

Dentro del ámbito INTERNACIONAL, concretamente en EEUU, en el año 1972 de la mano de RICHARD BANDLER estudiante de matemática y psicología, también JOHN GRINDER, profesor de lingüística, cuando se conocen y comienzan a trabajar juntos en el modelado de los terapeutas más importantes de la época, como FRITZ PERLS, VIRGINA SATIR y MILTON ERICKSON, dando forma a esta técnica de modelado bajo el nombre de una nueva tecnología a la que llamaron Programación Neurolingüística. (J. Rodríguez, 2011)

Con los años, ha ido evolucionando gracias al Dr. Bandler y a su grupo de colaboradores (Dilts, Delozier, Robie, Andreas) generando modelos más precisos. Además, la PNL se enriquece de las aportaciones de Nobert Wiener, Gregory Bateson, Paul Watzlawick, Chomsky, Korzbisky, Russell. Richard Bandler define la PNL como “el estudio de la estructura de la experiencia subjetiva y lo que podemos calcular a partir de esto”. (J. Rodríguez, 2011)

La Programación Neurolingüística es un conjunto de modelos que pretenden describir la conducta humana, es decir, que te permiten construir un modelo de cómo pensamos, cómo sentimos, cómo actuamos y cómo interpretamos el mundo; y el modo en que lo traducimos en forma de lenguaje.

La PNL no se trata en una serie de técnicas milagrosas para conseguir cambios en las personas, se trata más bien de describir cómo funcionan las estructuras que conforman la mente humana. La efectividad de la PNL se basa en el entendimiento de estas estructuras. Lo que permite producir cambios profundos en los individuos es entender los mecanismos específicos y característicos que tiene cada uno para poder alcanzar un efecto real sobre ellos. (R. Bandler, 1970)

Ecuador, En la actualidad, si una empresa necesita desarrollarse de manera plena, es importante tener en cuenta diversos factores de éxito, entre los cuales debemos preponderar conocimiento del mercado, estrategias competitivas, infraestructura, organización, tácticas de marketing, entre otros. Sin embargo, en muchas de las ocasiones las empresas olvidan que el primer factor que contribuye al logro de los objetivos de una organización, es la gestión del Talento humano.

Nadie en las organizaciones, por excelentes que sean sus productos o servicios, puede operar de manera independiente; debe buscar su estabilidad entre los objetivos de la empresa y los de sus colaboradores. Los mismos que responderán mejor si perciben que la empresa u organización vela por sus intereses y también se preocupan por sus colaboradores.

Los beneficios comprobados del aprendizaje del PNL, son mejoramiento personal y profesional de las personas, empresas e instituciones.

PNL usa el método natural con el cual el cerebro procesa la información de la realidad y así generar cambios extraordinarios en la percepción del mundo a través de los sentidos y de esta forma programarse para el éxito.

En PNL es tan eficaz que ha sido adoptada por las más importantes instituciones y empresas del mundo y tiene aplicaciones en múltiples áreas como la educación, el mercadeo, la parte comercial de ventas, la comunicación social, el periodismo, las decisiones gerenciales, deportes, manejo del estrés, gestión de conflictos o superación de

fobias. Por ello, ha sido utilizada por grandes empresas en el mundo entero como: IBM, Coca Cola, Mercedes Benz, General Electric y hasta los Programas Espaciales de la NASA.

La Programación Neurolingüística busca enseñar cómo se utiliza el lenguaje verbal como el no verbal para entender como las personas perciben el mundo entre estas visuales, auditivas y kinestésicas (entienden el mundo a través del tacto, gusto y olfato), metaprogramas o modelos mentales y de esta manera capacitarlas en técnicas efectivas, hacer más efectivas la comunicación interpersonal y comportamientos exitosos. (C. Fuentes, 1996)

Dentro de la **Empresa Producalza**, podemos comprobar que las relaciones interpersonales entre los colaboradores cada vez tienen mayor dificultad lo que afecta al rendimiento laboral dentro de su desarrollo psicológico y social por lo cual vemos necesario utilizar la herramienta de la programación neurolingüística para mejorar la productividad de la misma.

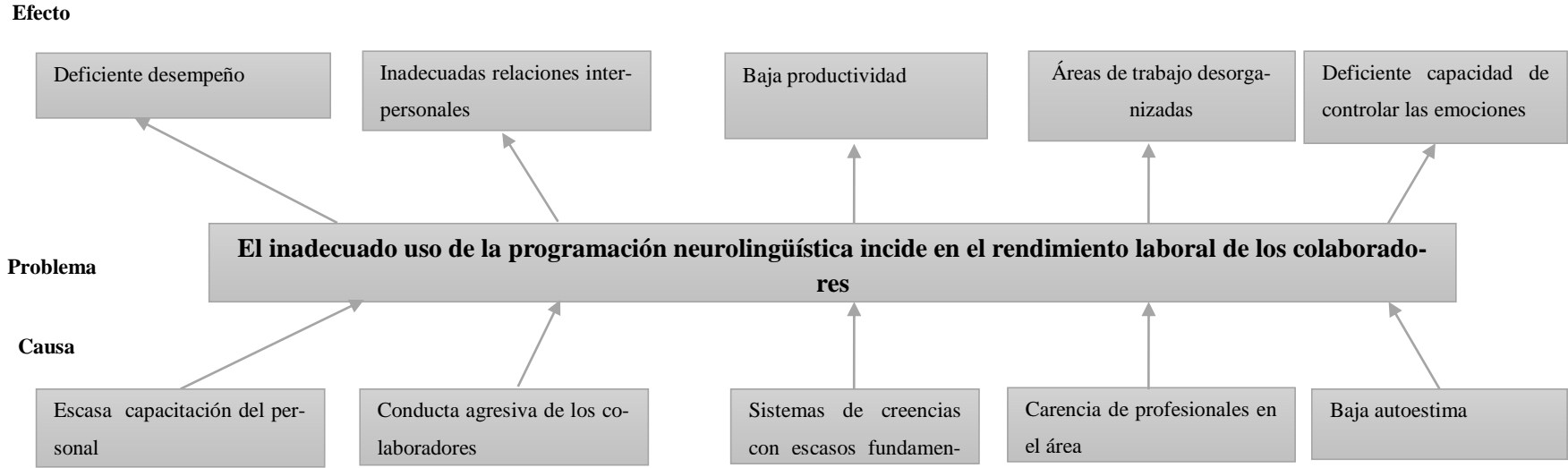
Se puede constatar la existencia en el grupo de dificultades en las relaciones interpersonales antes de usar la PNL para entender los mensajes no verbales y emociones de las personas, creando una herramienta poderosa para identificar los distintos canales de comunicación y metaprogramas inconscientes de las personas que mejora el flujo informativo y su desempeño profesional.

Desde el punto de vista de los directivos de la empresa es muy importante el uso de esta herramienta porque de ella depende que los colaboradores mejoren sus relaciones interpersonales para mejorar su rendimiento dentro de la empresa. Para los colaboradores es importante porque sin capacidad de auto - motivación no existiría un mejor rendimiento.

En torno a temas relacionados con Marketing, Recursos Humanos, Ventas y dirección en general, la Programación Neurolingüística es vital para aprender a percibir nuevas formas creativas para interpretar la información y asignar los recursos, transmisión y comunicación eficaz de ideas y resultados, a más de poder interactuar con otras áreas en menor tiempo y con mayor efectividad.

Árbol de problemas

Gráfico N° 1 ÁRBOL DE PROBLEMAS



Fuente: Observación directa Producalza
Elaboración: Pablo David López Urrutia

1.2.2. Análisis Crítico

La problemática principal de la investigación es la ausencia de capacitación al personal, en las diferentes áreas de trabajo y las relaciones con sus compañeros, se sienten aislados del entorno, lo cual incide en que no desarrollen sus competencias, por lo cual hace que tengan un deficiente desempeño dentro de su área de trabajo.

En un grupo determinado de trabajadores se observan rasgos agresivos hacia sus compañeros de trabajo en otros casos son demasiado pasivos y tímidos, lo cual no les permiten tener una buena comunicación y por tanto una agradable relación entre sus compañeros de trabajo.

Hemos observado que los sistemas de creencias en algunos trabajadores no están completamente claros y esto conlleva a que la empresa tenga una baja productividad.

Los trabajadores están trabajando de una manera inadecuada, ya que no existen buenos profesionales que guíen y den instrucciones claras en sus áreas de trabajo para lograr mantener un orden, armonía dentro de sus lugares de trabajo.

Los trabajadores se encuentran muy desmotivados, lo cual refleja en sus relaciones interpersonales, no se valoran a sí mismo, difícilmente podrán tener sanas amistades y disfrutar de la compañía de sus compañeros en trabajo, tienen dificultades para interactuar.

1.2.3. Prognosis

Al no tener una pronta solución a corto y largo plazo el problema tendrá una grave incidencia dentro de la organización, teniendo colaboradores con un mal comportamiento el área laboral, lo que repercutirá en el rendimiento laboral, lo cual sería un problema tanto para la empresa como para el talento humano de la organización y afectaría a su desempeño y rol laboral.

Por eso la obligación de toda el área de trabajo es planificar estrategias para el uso de PNL y mejorar la convivencia entre los colaboradores y el desarrollo de las relaciones

interpersonales con miras al presente y futuro de las mismas. Tomando en cuenta que en el medio que se desarrolla todo se basa en relaciones interpersonales, lo cual afectaría a su desenvolvimiento en el área de trabajo.

1.2.4. Formulación del Problema.

¿Cómo incide la programación neurolingüística en el rendimiento laboral de los trabajadores la empresa Producalza de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua?

1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Qué tipo de comunicación existe entre los trabajadores de la empresa Producalza?
- ¿Qué niveles de rendimiento laboral tienen los trabajadores la empresa Producalza?
- ¿Existe algún documento que contenga estrategias que nos permita mejorar el rendimiento laboral mediante el uso de la programación neurolingüística en los trabajadores de la empresa Producalza?

1.2.6. Delimitación del problema

De contenido

Campo: Psicología

Área: Organizacional

Aspectos: - Programación Neurolingüística
- Rendimiento Laboral

Espacial

La presente investigación se delimita a los trabajadores de la Empresa Producalza, ubicada en Av. Isidro Viteri e Imbabura – parroquia Huachi Loreto Cantón Ambato.

Temporal

El estudio se delimita temporalmente en el periodo noviembre 2014 -agosto 2015

Unidades de observación

La investigación se realizará con los trabajadores de la empresa Producalza

1.3. Justificación

El presente estudio tiene como objetivo **determinar** la incidencia de la programación neurolingüística en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Producalza de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua

La investigación es de mucha **importancia** puesto que permitirá establecer los datos más representativos del problema, para analizarlo según el criterio de los encuestados, es un aporte teórico – práctico para los profesionales psicólogos puesto que estos factores influyen en el rendimiento laboral y crecimiento integral de los colaboradores.

Es de alto **impacto** ya que permitirá la búsqueda de una solución del problema, en base a la búsqueda de la concientización y el trabajo con los colaboradores, los jefes de área y el gerente como parte del entorno en el cual se desenvuelven los colaboradores.

Los **beneficiados** de la investigación son: los trabajadores, jefes de área y el gerente de la empresa, podrán definir y establecer las características de los colaboradores tanto al nivel de su programación neurolingüística como desarrollan su rendimiento laboral en el entorno de su trabajo.

Es de alta **factibilidad** porque contamos con herramientas de oficinas, técnicas, equipos de computarizados y programas actualizados para el manejo estadístico, con la aprobación del gerente propietario para la realización de encuestas y entrevistas.

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Investigar cómo incide la programación neurolingüística en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Producalza de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Identificar los tipos de comunicación que tienen los colaboradores de la empresa Producalza de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua
- Evaluar los niveles de rendimiento laboral de los trabajadores la empresa Producalza de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua
- Determinar una propuesta que permitirá el mejoramiento de la programación neuro-lingüística y el rendimiento laboral de los trabajadores la empresa Producalza de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Para el desarrollo de la investigación, la información fue recopilada en tesis como fuente de ayuda para su elaboración, obteniendo antecedentes de campos cercanos al área de estudio, luego de realizar las debidas consultas en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato y de la Universidad Católica de Ambato, en lo que se refiere a la existencia de alguna tesis que se haya elaborado con el tema

Se puede incluir las siguientes investigaciones relacionadas con las variables de la investigación.

2.1.1. TEMA: “Elaboración de un manual de métodos y técnicas fundamentadas en la programación neurolingüística para propiciar el crecimiento personal de los colaboradores de la empresa vial de Azuay s.a. (emvial)”.

Autora: María Augusta Serrano Vascones (2010)

Objetivo: El objetivo es crear un manual en el que se puedan respaldar los métodos y técnicas que van a usar para mejorar el crecimiento persona de los trabajadores.

Conclusiones:

- La PNL (programación neurolingüística) es una herramienta que nos brinda la oportunidad de mejorar la forma de comunicarnos, así como también de encontrarnos a nosotros mismos y así conocer cuáles son nuestros puntos fuertes y cuáles no, para explotar nuestros talentos y de esta forma alcanzar el éxito en todas las tareas que nos propongamos.

- La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de las propias emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar el estrés y las frustraciones y acentuar la capacidad de trabajo en equipo.
- La práctica de la PNL nos ayuda a comunicarnos de mejor manera, permitiéndonos establecer relaciones sociales de calidad; aceptando las creencias y resaltando los valores de otros.
- Por último podemos decir que la PNL puede ayudarnos a tratar con algunos miedos o fobias; aumentando nuestra autoestima, motivación personal y de esta forma ser capaces de enfrentar situaciones difíciles, lo cual es esencial para alcanzar el éxito en la vida.

Conclusión personal:

La programación neurolingüística nos enseña la base de todos nuestros pensamientos, depende de cómo los ordenemos dentro de nosotros mismos para hacer las cosas de una u otra forma sea esta correcta o incorrecta.

2.1.2. TEMA: “Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales”

Autora: Marian Jaén Díaz (2010)

Objetivo: Mediante la programación neurolingüística vamos predecir el rendimiento laboral de una empresa por medio de indicadores motivacionales hacia los trabajadores.

Conclusiones:

- A la vista de los resultados obtenidos, ¿se podría decir que se han confirmado las hipótesis planteadas al comienzo de la presente investigación? En general, los resultados de este trabajo aportan apoyo parcial en algunos casos, mientras en otros, nuestras predicciones no se han cumplido
- La primera de nuestra hipótesis establecía la existencia de relación positiva y

significativa entre las puntuaciones en motivación y la evaluación del rendimiento, es decir, que los individuos que obtuviesen puntuaciones más altas en motivación, tendrían un mejor rendimiento general en el trabajo.

- De manera más concreta, predecíamos que, a mayores puntuaciones en el nivel de Ejecución de los distintos motivos, mejores evaluaciones del rendimiento obtendrían los trabajadores. En este caso, podríamos afirmar que nuestra predicción se cumple en un cierto grado, ya que encontramos una correlación significativa y en sentido positivo entre rendimiento y el nivel de Ejecución de 3 de los motivos evaluados:
- Reconocimiento Social, Autoestima y Autodesarrollo, aunque los valores de dichas relaciones sean muy bajos (0.14 en el mejor de los casos). Curiosamente, aparecen otras correlaciones estadísticamente significativas que no habíamos previsto, aunque esta vez son negativas, entre el rendimiento y el nivel de Activación de los motivos de Aceptación Social, Autoestima y Seguridad.

Conclusión personal:

Al evaluar el rendimiento laboral en una empresa, estamos viendo la objetividad que tiene la misma ya que al tener a los trabajadores en buenas condiciones para su rendimiento la empresa se encuentra siempre en constante progreso.

2.1.3. TEMA: “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de american call center (acc) del departamento inbound pymes, empresa contratada para prestar servicios a conecel (claro)”

Autora: Verónica del Rocío Coello Almeida (2014)

Objetivo Específico: Proporcionar el crecimiento personal de los colaboradores.

Conclusiones:

- Con la aplicación del Cuestionario S20/23, la entrevista semiestructurada y grupo focal realizado, ha sido posible recabar la información necesaria para conocer la satisfacción de los asesores en referencia a sus Condiciones internas y externas, profundizando en aspecto relevantes de sus actividades diarias.

- Queda en evidencia entonces que las Condiciones Externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores de Inbound Pymes, obteniendo un alto nivel de Satisfacción y descartando por tanto que este incida de forma directa en el bajo desempeño del grupo de asesores. Dejando en evidencia que sus Condiciones externas son muy Satisfactorias, reflejando un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes conforman el grupo Inbound Pymes.
- Por otro lado, queda en evidencia que hay altos niveles de Insatisfacción en sus Condiciones Internas como: el salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales. En el grupo focal se consideró el tema de las Capacitaciones, Pre turno y retroalimentaciones al grupo de asesores y se pudo evidenciar que existen ciertas falencias en la forma en que se comunica y la organización que sus “líderes” o supervisores tienen al momento de hacerlo. Por tanto, los asesores perciben falta de apoyo y respaldo por parte de sus “líderes” al momento de conocer sobre temas comerciales, operativos y sobre todo cuando incurren en errores operativos; aspecto que también se refleja en el Cuestionario S20/23 en el ítem #11 y #20.
- De esta forma queda reflejado a través de los instrumentos aplicados que la Productividad del grupo y su Efectividad no ha aumentado a través del tiempo que el grupo tiene a cargo la Campaña de Inbound Pymes debido a las Condiciones Internas que denotan cierta Insatisfacción y poca valoración a sus tareas diarias. Descartando entonces que la incidencia al problema de estudio sea debido a los factores extrínsecos ya que no se evidencian parámetros de Insatisfacción, pues 38 al contrario denota altos niveles de satisfacción antes ellos. Por lo que la incidencia en la Efectividad y Productividad del grupo deberá evaluarse a través del análisis de los Factores Intrínsecos y sobre todo en aquellos aspectos que resaltan en la aplicación de los instrumentos y que aquí se han mencionado

Conclusión personal:

Es evidente que las condiciones externas e internas de un individuo influyen mucho en su desempeño dentro del lugar de trabajo, es por eso que siempre debemos mantener un equilibrio entre los factores internos y externos que influyen en los trabajadores.

2.1.4. TEMA: “Programación Neurolingüística como apoyo al éxito comunicacional”

Autora: Manuela Jiménez Serna - Natalia Baldeón Padilla (2008)

Objetivo Específico: Hablan sobre el lenguaje interno que usamos en nosotros mismos y como incide en la motivación que tenemos para tener éxito.

Conclusiones:

- Haciendo un recorrido por este trabajo de investigación queremos destacar la importancia que tiene la PNL, siendo ésta un nuevo planteamiento revolucionario de toda la comunicación humana y del desarrollo individual. La PNL ofrece múltiples habilidades para la comunicación interpersonal y así mismo nos enseña maneras prácticas de cambiar la forma de pensar y de comportarnos.
- El lenguaje, es sin duda fundamental en la comunicación, ya que vivimos diariamente de esta. Nos sirve de herramienta de usos múltiples, pero debemos utilizarlo de manera apropiada y eficaz. Estamos constantemente recibiendo y dando información, comunicándonos con millones de personas y es ahí donde debemos determinar precisamente qué quieren decir los mensajes con las palabras que utilizan, pues la mayoría de veces, el ser humano no hace el uso apropiado de las palabras, ya que dice una cosa, pero realmente esas palabras no son verdaderamente lo que quiere expresar.
- La PNL le da al comunicador un valor agregado pues le permite conocer su instrumento principal de trabajo, el lenguaje, y al conocer el lenguaje le facilita su comunicación, pues permite que aquellos procesos en los que tiene que servir de mediador se realicen a cabalidad.
- Es importante resaltar que el cerebro emite una sustancia llamada neurolépticos esta sustancia es la encargada de distribuir ideas de malestar e inestabilidad. A su vez, es arrojada por el cerebro cuando recibe mensajes negativos haciendo que los individuos sientan miedos y se sientan incapaces de realizar determinadas actividades, por esta razón es importante recibir y emitir mensajes positivos porque con estos mensajes las personas podrán tener más confianza en sí mismos y, a su vez, realizar mejor la comunicación con los demás.

- Después del recorrido histórico que realizamos para determinar cómo la PNL facilita el alcance del éxito comunicacional, podemos decir que es muy importante estudiar cada una de sus herramientas, pues ellas están diseñadas para facilitar la comunicación en todos los ámbitos. Si el lenguaje es la principal herramienta de la comunicación, la Programación Neurolingüística ofrece varias herramientas que permiten mejorar el uso del lenguaje y la relación con todos los públicos de la sociedad.

Conclusión personal: Mediante la programación neurolingüística podemos desarrollar habilidades para entender de mejor manera la forma o la estructura de los pensamientos de las personas que nos rodean y por lo tanto podemos comunicarnos de mejor manera con ellos.

Conclusión General

Una vez revisadas las investigaciones pertinentes pudimos notar: que la variable independiente ha sido poco estudiada, mas no la variable dependiente, teniendo un claro contraste, pese a esto los trabajos de investigación citados anteriormente nos ayudaran a dilucidar de mejor manera la elaboración del presente trabajo y a alcanzar su culminación de un modo adecuado con una previa guía.

2.2. Fundamentación Filosófica.

Se enfoca en el paradigma Crítico Propositivo, que establece dos puntos que son primordiales en el proceso investigativo, el crítico que establecer las causas, efectos del problema, ayuda la justificación y definir los objetivos según las características de las dos variables de investigación mediante procesos definidos por el investigador, con la participación activa de los encuestados y entrevistados, que darán su criterio sobre la problemática, logrando datos reales sobre el uso de la Programación neurolingüística y el rendimiento laboral, identifican la realidad con un todo puesto que los factores externos e internos influyen en el modo en que los trabajadores se relacionan con su entorno de manera integral, es propositivo puesto que establecerá una propuesta como solución que permitirá mejorar la realidad, para que los trabajadores tengan mejor rendimiento laboral y por ende se desarrollen una autonomía en su lugar de trabajo.

2.2.1 Fundamentación Epistemológica

Es necesario para establecer la relación del conocimiento científico con las variables de la investigación, permitirá la búsqueda del porque sucede la problemática, desarrollando conocimientos a través de los datos extraídos de las herramientas de investigación, Potencia la capacidad de razonamiento lógico, análisis, reflexión, crítica y transformación sin necesidad de repetir los esquemas de la empresa al colaborador.

2.2.2 Fundamentación Ontológica

Con esta fundamentación se pretende indicar las reflexiones hechas siguiendo un camino filosófico hacia la búsqueda de interrogantes sobre las bases que constituyen los análisis del fenómeno de investigación.

La ontología, da explicaciones racionales, no mitológicas, a los fenómenos del mundo físico, también se debe recordar que el carácter universal de la filosofía, tuvo su origen en la necesidad de un conocimiento válido a todo fenómeno, y en las deficiencias de los conceptos inicialmente desarrollados, para ser llevados a la práctica concreta en los fenómenos físicos, o sociales” (Loggiodice, 2012)

2.2.3. Fundamentación Axiológica

La investigación se basa en este enfoque porque se fundamenta en los valores basado en la ética, y como se manejará los datos basado en un criterio activo, teniendo en cuenta que influirá en las opiniones y conclusiones los criterios establecidos y valores que tiene el investigador, los beneficiarios y sujetos de estudio.

La investigación busca rescatar y resaltar las metodologías que use el encargado del personal para motivar a sus trabajadores y fomentar el empoderamiento, en los trabajadores para que desde esa perspectiva asuman con una visión y orientación consiente su base positiva dentro del campo laboral.

Tiene el papel de hacer valer en la enseñanza los valores morales y jurídicos, tales como la verdad, equidad, justicia, etc.

2.3. Fundamentación Legal

El presente trabajo investigativo está respaldado en la parte legal y jurídica por lo que sustenta algunos artículos de la Constitución de la República del Ecuador como se lo demuestra a continuación.

La seguridad y salud de los trabajadores ecuatorianos está respaldada por la legislación ecuatoriana que han sido emitidas con el fin de salvaguardar los derechos de los trabajadores y establecer las obligaciones y deberes de los empleadores en cuanto a Salud y Seguridad Ocupacional (S&SO), las cuales serán descritas brevemente a continuación.

Constitución de la republica Ecuador

La Constitución del Ecuador en el Título II “Derechos”, Capítulo Primero, Sección Octava – Trabajo y Seguridad Social, Art. 33 garantiza a los trabajadores el derecho de ejercer un trabajo saludable, lo cual se ve respaldado por la normativa legal vigente. En el Título VI “Régimen de Desarrollo”, Capítulo Sexto, Sección Tercera Formas de trabajo y su retribución, Art. 326, Numeral 5 manifiesta que “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, de igual manera en el Numeral 6 del mismo artículo garantiza el derecho de todo trabajador a ser reintegrado a su trabajo y a mantener la relación laboral luego de haberse rehabilitado después de un accidente de trabajo. En el Art. 332 de la sección anterior, se menciona la eliminación de riesgos laborales a los trabajadores a fin de no afectar su salud reproductiva.

Código de Trabajo.

El Código de Trabajo del Ecuador fue expedido con la finalidad de regular las relaciones entre empleadores y trabajadores, siendo éste el documento normativo por el cual se rige la actividad laboral del país, basándose en las disposiciones contempladas en la Constitución Política de la República; convenios con la Organización Internacional del Trabajo, OIT, ratificados por el Ecuador; entre otras legislaciones laborales vigentes. En los preceptos del Código de Trabajo se mencionan regulaciones en cuanto a la salud y seguridad del trabajador, y las medidas de prevención laboral, teniendo los siguientes artículos de referencia:

Título I, “Del contrato Individual de Trabajo

Capítulo III, “De los Efectos del Contrato de Trabajo”, Art. 38., “Riesgos provenientes del trabajo”. Este artículo menciona que el empleador tiene a su cargo los riesgos provenientes del trabajo y cuando a consecuencia de ellos, el trabajador sufriera daño personal, está en la obligación de indemnizarlo.

Capítulo IV, “De las Obligaciones del Empleador y del Trabajador”, Art. 42, “Obligaciones del empleador”. En el numeral 2 de este artículo se menciona que es obligación del empleador de proporcionar al trabajador un lugar de trabajo de acuerdo a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo, tomando en cuenta facilitar el desplazamiento adecuado de las personas con discapacidad. En el numeral 3 se manifiesta que el empleador tiene la obligación de “Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código”.

Capítulo III, “De las enfermedades profesionales”. En el artículo 363 de este capítulo se habla sobre la clasificación de las enfermedades profesionales que el estado ecuatoriano considera como tales, clasificadas según su origen en: enfermedades infecciosas y parasitarias y enfermedades de la vista y del oído.

Capítulo IV, “De las indemnizaciones”, Parágrafo 2do, “De las indemnizaciones en caso de enfermedades profesionales”. En el presente parágrafo se manifiesta cómo y en qué proporción serán canceladas las indemnizaciones en caso de enfermedades profesionales, las cuales serán determinadas según lo dictamine un Juez de Trabajo.

Capítulo V, “De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo”. En los artículos que conforman este capítulo del código se enuncian las obligaciones en cuanto a prevención de riesgos, así como los preceptos que se deben tomar en cuenta en cuanto a prevención de riesgos se refiere.

Además, se encuentran regulaciones en cuanto a las formas y medidas a tomar para realizar un trabajo seguro, en lo que se refiere a andamios, higiene, maquinarias, y

asistencia médica.

Decreto 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y el mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.

En el presente reglamento se aplica a toda la actividad laboral teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de riesgos del trabajo y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, es el manual interno de seguridad e higiene industrial.

Resolución 741. Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo.

El presente reglamento fue anunciado en el publicado en el Registro Oficial No. 427 del 30 de abril de 1986 inserto en el Código del Trabajo, como respuesta a la responsabilidad del IESS de actualizar el sistema de calificación, de evaluación e indemnización de los accidentes del Trabajo y las enfermedades profesionales. En concordancia con la técnica y los problemas actuales y mejorar, además, las prestaciones económicas del Seguro de Riesgos del Trabajo para los afiliados o para sus deudas, así como impulsar las acciones de prevención de riesgos y de mejoramiento del medio ambiente laboral.

En los preceptos de esta normativa se hace referencia a los diferentes tipos de agentes que ocasionan enfermedades profesionales, así como los accidentes laborales. Adicionalmente se menciona el derecho a las prestaciones en el seguro de riesgos del trabajo a las que tiene derecho los trabajadores tanto del sector público y privado, además de regular la obligación de los empleadores a dar aviso de los accidentes de trabajo que sufrieren sus trabajadores; y, la responsabilidad patronal en cuanto a la prevención de riesgos laborales.

Resolución 957. Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La Resolución 957 es un Instrumento Andino que trata acerca de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, para lo cual se divide la gestión en los siguientes aspectos: Gestión administrativa, Gestión técnica, Gestión del talento humano, y Procesos operativos básicos. Adicionalmente norman aspectos en cuanto a la salud y seguridad de los trabajadores, así como la disposición de la creación del Comité de Seguridad y

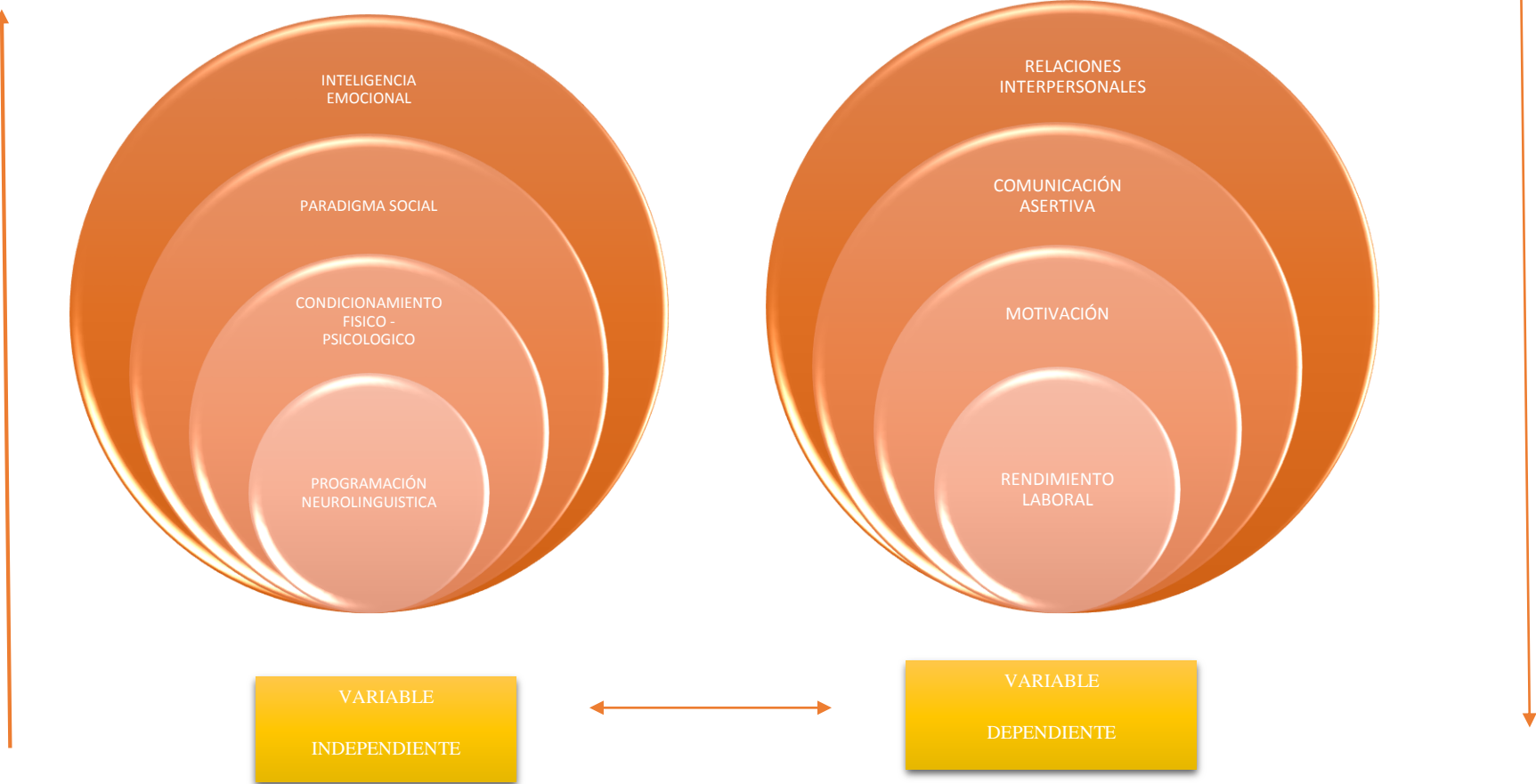
Salud en el Trabajo

Resolución 172. Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo.

La Resolución 172 fue creada con la finalidad de normar aspectos en cuanto a Seguridad e Higiene en el Trabajo se refiere, teniendo como principales objetivos la prevención de riesgos laborales, en cuanto a accidentes y enfermedades profesionales; servir de guía para que los empleadores elaboren para sus respectivas empresas el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene.

2.4. Fundamentación Teórico Científica

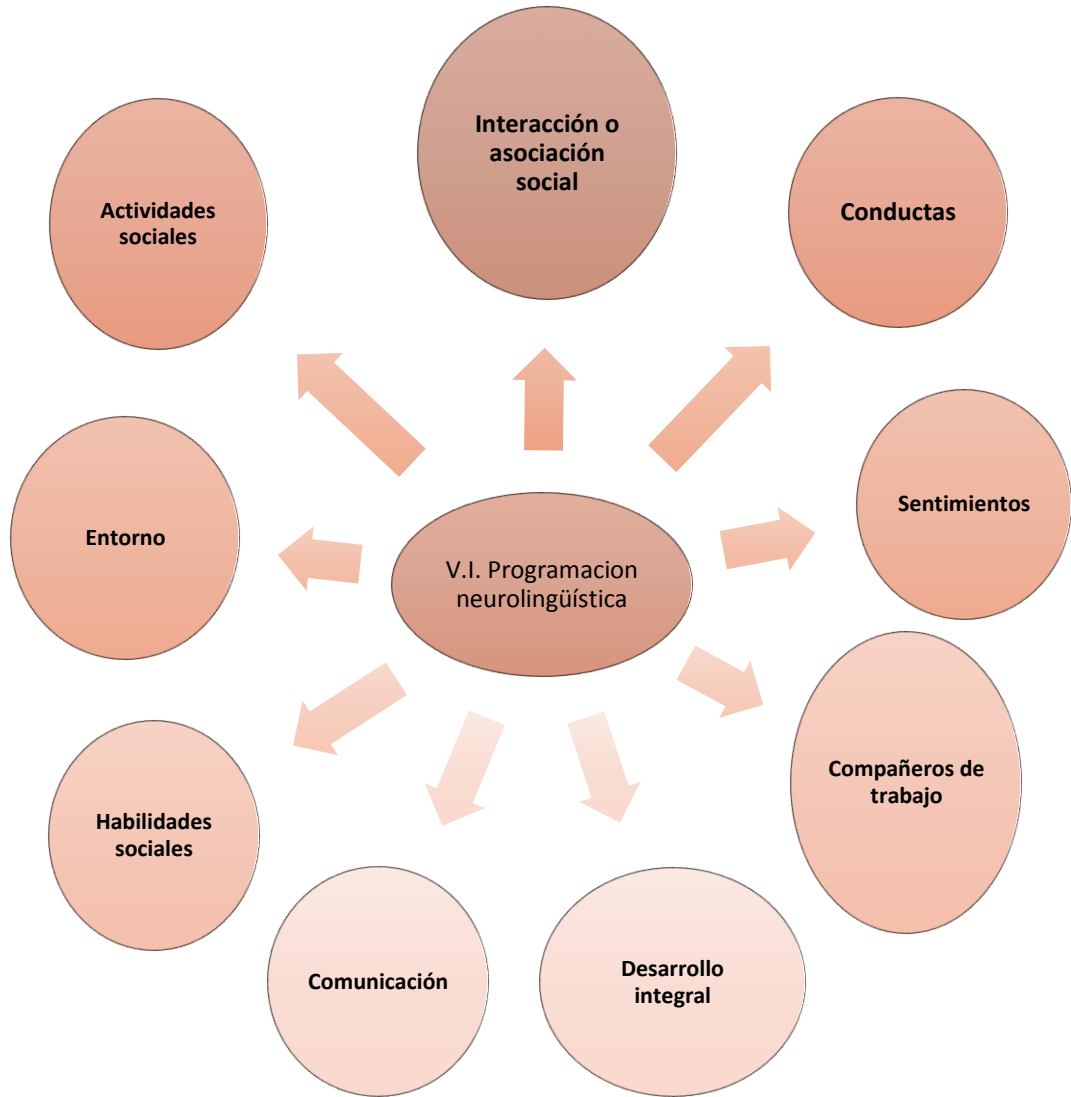
GRAFICO # 2 Categorías Fundamentales



Fuente: Observación directa Producalza
Elaboración: Pablo David López Urrutia

2.4.1. Constelación de Ideas

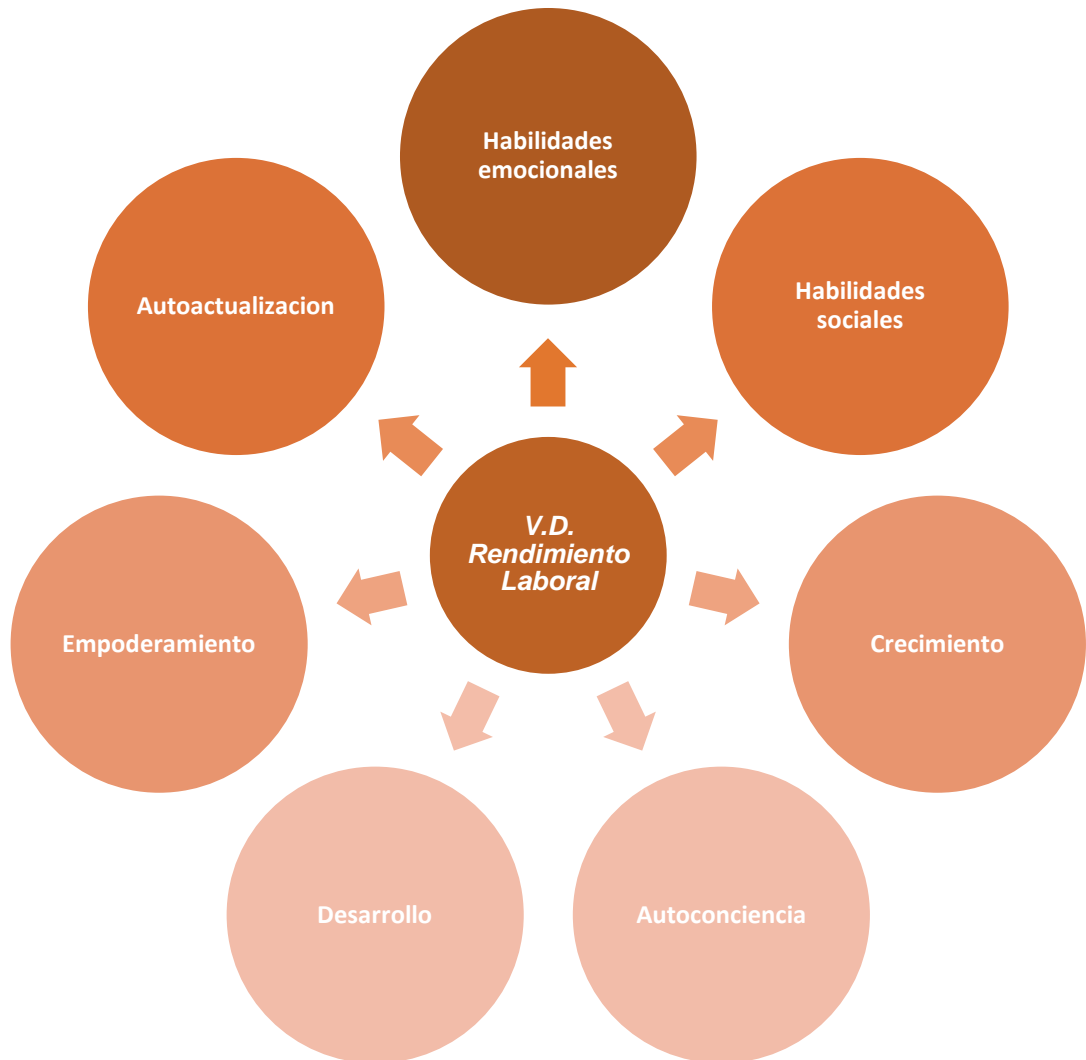
Gráfico N° 3: Variable Independiente – Programación neurolingüística



Fuente: Observación directa

Elaboración: Pablo David López Urrutia

Gráfico N° 4: Variable Dependiente – Rendimiento Laboral



Fuente: Observación directa

Elaboración: Pablo David López Urrutia

2.5. Fundamentación Teórica

2.5.1. Fundamentación Teórica Variable Independiente.

Programación Neurolingüística.

El estudio de la evolución de una de las teorías de Programación Neurolingüística, según Bandler y Grinder, nos indican que es una herramienta de trabajo que podemos usarla en todas las personas que trabajan con o para talento humano.

Grinder nos indica que es una serie de técnicas que son destinadas a analizar, con el lenguaje podemos codificar y modificar conductas, por medio del estudio del lenguaje tanto no verbal, verbal, gestual, etc. Con la finalidad de retribuir con el desarrollo de principios básicos de los que son los seres humanos y así sensibilizar conductas que permitan llegar con eficiencia a los objetivos propuestos en la Administración del talento humano.

Los Autores Bandler y Grinder indican que la Programación Neurolingüística se inicia en los años 70 donde se define como un modelo de estudio de los sistemas de creencias en los humanos representados por medio de programas mentales que pueden ser modelados, copiados, aprendidos, enseñados y modificados (reprogramados) en forma positiva, desarrollando los recursos existentes en las personas a través de la comunicación interna es decir el lenguaje interno, el autoconocimiento, con el fin de obtener metas específicas, resultados satisfactorios y desarrollo personal.

Concepto De Programación Neurolingüística

La Programación Neurolingüística es un tema aparentemente complejo, pero en realidad se refiere a tres aspectos importantes que debemos conocer.

Programación: Desde que estamos en el vientre de la madre comenzamos a aprender cosas es decir a programar e ingresar información en nuestro cerebro, comenzamos aprender a comunicarnos con nuestra madre y con nosotros mismos, aprendemos la habilidad para organizar nuestra comunicación interna que se basa en los programas mentales, sistemas de creencias o patrones de comportamiento que se repiten de forma

sistemática en la vida de las personas, con lo cual podemos alcanzar las metas, objetivos deseados.

Neuro: Nuestras neuronas están constantemente captando información por medio de nuestros sentidos, proviene (del griego “Neuron”, que quiere decir nervio) indica que nuestro comportamiento es resultado de procesos neurológicos ligados a percepciones sensoriales, así el sistema nervioso recibe información, emite y procesa nuestras experiencias e información obtenida por medio de todos nuestros sentidos produciendo una respuesta.

Lingüística: es la forma y el modo de comunicarnos con nosotros mismo y con los demás (del latín “Lingua” que significa lenguaje”) sistema de comunicación verbal (palabras hiladas con lógica) y no verbal (gestos, posturas, movimientos, tono de voz, etc.) que utilizamos los seres humanos para comunicar, expresar (exteriorizar) y organizar pensamientos, conductas, sentimientos e ideas. (Bandler, R. Grinder 1970)

La Programación Neurolingüística (PNL) podemos decir que es una herramienta de trabajos utilizados para todas las personas que trabajan con talento humano. Tiene una serie de técnicas destinadas a analizar, codificar y modificar conductas, a través del lenguaje tanto verbal, como corporal, gestual, etc. Sus principales representantes se han dedicado a la tarea de enseñar una forma de optimizar la comunicación, en especial es útil para la psicoterapia, la educación y las ventas.

También podemos decir que la programación neurolingüística es una herramienta la cual nos permite conocernos más a nosotros mismos y a los demás mediante la comunicación que exteriorizamos.

La Inteligencia Emocional va muy de la mano con la programación neurolingüística ya que es un manual de instrucciones de como funcionamos, y la PNL nos ayuda a conocernos, con el cual debemos gestionar nuestras emociones día a día para lograr el objetivo principal de todos los seres humanos que es ser más felices.

Otro de los secretos que engloba la programación neurolingüística es que es un manual que nos permite relacionarnos de una mejor forma con los demás, aprendiendo a escuchar con los 5 sentidos lo que llamaríamos Empatía, lo cual nos coloca en una postura de neutralidad, que es el manejo o una buena gestión de nuestras emociones (Inteligencia Emocional).

Hoy en día los maestros en Europa están en proceso de aprendizaje de esta poderosa herramienta ya que la Programación neurolingüística nos ayuda a identificar las diferentes vías de aprendizaje por medio de una correcta comunicación, para esto es muy importante tener en cuenta el medio por el cual aprendemos y este puede ser Visual, kinestésico o auditivo.

La parte kinestésica esta agrupada en tres vías de captación de la información que son el tacto, el gusto y el olfato, Richard Bandler y Jhon Grinder los unificaron ya que son medios de captación de información afines.

La PNL nos enseña que nuestras situaciones no son lo que nos pasa sino lo que creemos que nos pasa, depende la actitud hacia la vida y es así como comienza una creencia dentro de un mapa, después decimos que el mapa no es el territorio y así es como vemos la vida como una colección de fracasos o una colección de experiencias.

Dentro de la empresa, la programación neurolingüística es una excelente herramienta que nos permite mejorar los canales de comunicación corporativa, partiendo por la comunicación interna de cada uno de los trabajadores y luego al exteriorizar la comunicación canalizando de una manera adecuada.

Mediante el estudio de la programación neurolingüística podemos decir que es la experiencia subjetiva de cada uno de los trabajadores, es decir que para cada persona el mapa no es el territorio o que cada persona es un mundo completamente distinto, ya que tenemos motivos conscientes, inconscientes que nos hacen ser y actuar de una forma determinada distinta a los demás.

Los metaprogramas son códigos que nos sirven para identificar a las personas y comunicarnos mediante los mismos códigos para mejorar las relaciones entre trabajadores dentro de la empresa.

La programación neurolingüística trabaja con metaprogramas que se subdividen en diferentes sistemas de representación sensorial, el cual indica que cada persona tiene una forma predominante de percibir las cosas, las cuales pueden ser visuales, auditivas o kinestésicas.

Las personas visuales suelen ser muy organizadas, hablan rápido, describen con detalle los objetos y personas, tienen una ortografía totalmente limpia, se preocupan mucho por su aspecto personal, combinan muy bien su ropa y prefieren hablar de forma precisa y objetiva. En general son bastante acelerados e impulsivos para tomar decisiones.

Las personas auditivas llevan un tono de voz muy a la situación de la conversa, siempre están prestas a escuchar y a formular preguntas, les gusta mucho la música y suelen tener facilidad para los idiomas. Analizan a partir de lo que escuchan, y les gusta informarse bien antes de tomar decisiones. En general son más relajados y no tan impulsivos para tomar decisiones.

Las personas kinestésicas se preocupan muy poco por el orden, les gusta vivir cómodos, se expresan con facilidad a nivel emocional, hablan despacio, como mimando las palabras, les gusta la comida y el mundo social. En general no son nada impulsivos ni acelerados para tomar decisiones, y antes de tomarla, la han pensado y meditado bastante.

Lo que intenta de hacer la programación neurolingüística es desarrollar los canales de comunicación que se tiene menos ocupados, de manera que se pueda sintonizar en ellos y tener un equilibrio entre los tres.

Entonces, proporciona herramientas y habilidades para que las personas puedan conocerse a sí mismas y a las demás, con el fin de desarrollar mejor la comunicación y tener una modificación de actitudes, lo que es útil y aplicable a todo campo de acción, desde la familia hasta los negocios, incluyendo la superación de fobias.

Todo a partir de una mejora en las relaciones interpersonales y de un mejor manejo de la inteligencia emocional.

Las empresas poco a poco “se han dado cuenta que la mala comunicación influye en los conflictos personales, la vida laboral y viceversa”.

Es por eso que muchas empresas se han interesado en buscar herramientas como la PNL que les permita mejorar su productividad y para esto. “Se necesita que las personas que trabajan en la empresa estén bien a nivel emocional, especialmente aquellas que tienen el poder de tomar decisiones”.

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

Gracias a esa mejora en la comunicación, se pueden solucionar numerosos problemas y a la vez hacer la empresa más competitiva y que tenga mejor productividad. “Porque en la PNL importa más el cómo se dice que el qué se dice. Entonces, sabiendo escuchar, hablar y sentir, se hace mucho más llevadero el conflicto”.

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

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

Condicionamiento Físico – Psicológico

La Programación neurolingüística está enfocada en el buen desarrollo tanto del aspecto físico y psicológico de las personas, como todos conocemos que en cuerpo sano hay mente sana, esto nos indica que debemos mantener siempre un equilibrio en todo lo que hacemos.

La relación que tiene entre la práctica de actividad física-deportiva y la salud física y psicológica es un tema que viene despertando un gran interés entre los investigadores, siendo numerosos los trabajos científicos que tratan de describir y explicar dicha relación.

En general, los efectos del ejercicio sobre la salud física están mejor establecidos en la literatura científica que aquellos otros que supuestamente produce sobre el bienestar psicológico.

Debido a la dificultad de desarrollar estudios experimentales encaminados a establecer una relación causa-efecto entre la práctica de ejercicio físico y la salud mental, la mayoría de los trabajos de investigación en este campo han adoptado diseños metodológicos menos rigurosos, por lo que de los resultados no pueden derivarse relaciones causales.

No obstante, son numerosas las investigaciones que avalan los beneficios del ejercicio físico en diferentes ámbitos del bienestar psicológico: mejora la salud subjetiva, el estado de ánimo y la emotividad (Biddle, Fox y Boutcher, 2000) reduce la depresión clínica (Lawlor y Hopker, 2001), disminuye los niveles de ansiedad (Akandere y Tekin, 2005), favorece el afrontamiento del estrés (Holmes, 1993), incrementa la autoestima (McAuley, Mihalko y Bane, 1997), etc.

En esta misma línea, varios Meta análisis sobre las repercusiones del ejercicio en distintas variables psicológicas como la ansiedad (Petruzzello, Landers, Hatifield, Kubitz y Salazar, 1991), la depresión (McDonald y Hodgdon, 1991) o la reactividad al estrés (Crews y Landers, 1987) han informado de un tamaño de efecto del ejercicio físico en

torno al 0,50 (efecto moderado).

Más recientemente, se han realizado otra meta-análisis (Arent, Landers y Etnier, 2000; Netz, Wu, Becker y Tenenbaum, 2005) que también han encontrado tamaños de efecto significativos del ejercicio físico. Por ejemplo, Netz et al. (2005) examinaron 36 estudios que relacionaban la actividad física con el bienestar psicológico de adultos mayores sin trastornos clínicos, encontrando que el tamaño del efecto global ponderado en los grupos de tratamiento fue de 0,24, casi tres veces mayor que en los grupos control. (Int J, 2008)

El condicionamiento clásico, que también se conoce como condicionamiento respondiente y condicionamiento pavloviano, fue postulado originalmente por el fisiólogo ruso Iván Pavlov. Se trata de una forma de aprendizaje asociativa que tiene su origen en los principios que Aristóteles proclamó en la ley de contigüidad.

Esta ley sostiene que, cuando dos sucesos suelen acontecer a la vez, cada vez que aparece uno, viene el otro a la mente. Este tipo de condicionamiento, de este modo, tiene lugar cuando un estímulo que no generaba una respuesta, termina siendo vinculado con otro estímulo que, en cambio, ya producía tal respuesta. Así el primer estímulo, finalmente, comienza a desarrollar la misma respuesta.

En cuanto al condicionamiento operante o instrumental, esta modalidad de aprendizaje implica la existencia un estímulo reforzador que es la consecuencia contingente a una respuesta que un sujeto emitió con anterioridad. Esto se vincula a la puesta en marcha de una nueva conducta, y no al vínculo entre estímulos y respuestas preexistentes.

Se conoce como estímulo incondicionado (EI) a aquellos impulsos a los que reaccionamos naturalmente; es decir que para enfrentarlos no necesitamos aprender nada, es incondicional al aprendizaje; estímulo condicionado (EC), es aquella respuesta que puede desarrollarse gracias a un aprendizaje previo; y estímulo neutro (EN), es aquel que no provoca ninguna respuesta.

B.F. Skinner es el psicólogo norteamericano que planteó el concepto de condicionamiento operante, el cual se refiere a la actitud que tienen algunos animales de actuar.

Se refiere a la influencia que el medio ambiente en las respuestas que estos tienen frente a los diferentes estímulos.

Se trata de la teoría del aprendizaje que intenta discernir aquellas conductas que son nuevas para el organismo debido a que no se encuentra programado genéticamente.

Un evento reforzante es una recompensa que se recibe a cambio de otra cosa, por ejemplo, en el caso de los perros, al ofrecerles una golosina si realizan determinada acción, se les está mostrando un evento reforzante que condicionará su accionar. Por su parte, un estímulo reforzante es un incentivo del medio ambiente, que, al ser aplicado al organismo, puede ser aprehendido y colaborar con un aumento en la frecuencia de la respuesta del individuo.

Dentro del condicionamiento operante existen muchas formas de aprendizaje, estas son: por reforzamiento (se utiliza el estímulo reforzante para conseguir la reacción del animal), por evitación (métodos aversivos que el animal puede evitar en caso de realizar lo que se le pide), supersticioso (una consecuencia relacionada con estímulos reforzantes o aversivos, consiguen que aumente la frecuencia de la conducta deseada), por castigo (la realización de lo que se le pide, será penada de forma poco agradable. El miedo es protagonista de que se realice la acción) y por olvido (las conductas que no son tratadas por ninguno de los métodos anteriores, disminuyen su frecuencia de aparición. Es decir que cuanto menos importancia se les dé, más rápido desaparecerán de la conducta normal del animal)

En pocas palabras, un condicionamiento operante consiste en un conjunto de estímulos que tienen por finalidad conseguir que el organismo que los recibe haga una determinada cosa. Según Skinner no solamente los animales pueden aprender así, sino también las personas. (Manuel G. 2007)

Por último, cabe señalar que entre las diferencias que existen entre el condicionamiento clásico y el condicionamiento operante, puede mencionarse que, en el segundo, la asociación aparece entre las respuestas y los efectos que producen de éstas. Por otra parte, cuando se trata del condicionamiento clásico, el denominado estímulo incondicionado no tiene dependencia alguna de la respuesta que brinda la persona.

Otra diferencia muy importante es que, en el condicionamiento clásico, no es voluntaria la respuesta que emite el individuo. En cambio, en el condicionamiento operante, suele ser fruto de la voluntad.

Paradigma Social.

El término "paradigma" que se podría transformar en sistema de creencias, se origina en la palabra griega (paradigma), que significa "modelo" o "ejemplo". A su vez tiene las mismas raíces que, que significa "demostrar".

Concepto de "Paradigma" (Kuhn): Un paradigma es un "modelo de análisis", una matriz que disciplina a los científicos para que trabajen de determinada manera.

Los Paradigmas Sociológicos

Los paradigmas sociológicos son modelos, acerca de la naturaleza de lo que se estudia. Por ejemplo, los antiguos griegos creían que el universo estaba regido por los caprichos de los dioses. Todos los científicos, por el contrario, suponen que el universo está ordenado y funciona de acuerdo con ciertas leyes que podemos descubrir. Así, Isaac Newton desarrolló las leyes de la gravedad, luego de observar que las manzanas caían siempre hacia abajo y nunca hacia arriba. Una serie de suposiciones válidas reciben el nombre de un "perspectiva", un "enfoque" o algunas veces un "paradigma".

Características de los paradigmas.

Todo paradigma supone:

- Un conjunto de problemas y respuestas exitosas para esos problemas.
- Un cuerpo de teorías, metodologías y técnicas con el que abordan y resuelven tales problemas.
- Todo paradigma debe contar con la adhesión de la comunidad en general y la científica en particular.
- Todo paradigma parte de una serie de supuestos denominados Supuestos Básicos Subyacentes (SBS):
- Son Supuestos porque son hipótesis que no están debidamente verificadas o no se pueden comprobar porque son metafísicas.
- Son Básicos porque constituyen el origen último de cada teoría.
- Son Subyacentes porque por lo general no están explicitados

Evolución De La Historia De Paradigmas En La Sociología

La Sociología es una ciencia multiparadigmática, al aparecer un paradigma, este complementa y amplía la perspectiva de análisis de los paradigmas preexistentes.

La Evolución histórica. Paradigma positivista, interpretativo, crítico. Perspectivas humanas, de la Sociedad. Teorías enciclopédicas, analíticas, categóricas, empírico sistemáticas.

Positivista, empírico o naturalista (siglo XIX). La sociología intentará llegar a la enunciación de leyes científicas, por ello este paradigma se caracteriza por el conocimiento nomológico-descriptivo. El modelo explicativo, característico de este paradigma, se basa en la formulación de relaciones causales (Comte, Spencer, Durkheim, Merton, Parsons). Predominantemente utiliza técnicas cuantitativas.

Interpretativo, histórico - hermenéutico o interpretativo, el investigador busca comprender e interpretar significados partiendo de la concepción del hombre como productor de su sociedad. Hay identidad esencial entre el sujeto y el objeto de conocimiento. El modelo explicativo consistirá en la explicación probabilística, pero también en la explicación genética y en la construcción de modelos formales sobre la realidad social (Weber, Simmel). Predominantemente utiliza técnicas cualitativas.

Crítico, Marx fue el iniciador ya que poseía una visión crítica de la sociedad en la que él vivía, la que tenía que ser modificada por la praxis política, por la revolución. Praxis es la acción práctica, la acción de los hombres que puede modificar la situación y provocar el cambio. La idea es que las ciencias sociales deben analizar críticamente la realidad social y denunciar las condiciones restrictivas.

Emil Durkheim (1858-1917), de origen judío, fue profesor de filosofía, campo desde el que accedió al estudio de lo social, contribuyendo notablemente a la consolidación de la sociología como disciplina independiente. Recoge las aportaciones de sus antecesores, ya sea para apoyarlas o para refutarlas, siguiendo la línea positivista iniciada por Comte.

Teoría funcionalista: sostiene que las instituciones sociales son medios colectivamente desarrollados para la satisfacción de las necesidades biológicas y emocionales de una sociedad.

Teoría del conflicto: La tradición marxista y la teoría del conflicto se desarrolló en las décadas del 1950. Una serie de estudios e investigaciones de Lewis A. Coser el conflicto por los valores y por el estatus, el poder y los recursos escasos.

Factores Que Cambian Los Paradigmas De La Sociología

Revoluciones científicas: Se considerará que una anomalía es particularmente grave si se juzga que afecta a los propios fundamentos de un paradigma y resiste cualquier intento de resolverla por parte de los miembros de la comunidad científica normal.

También se considera que las anomalías son serias si incumben a alguna demanda o necesidad social apremiante. Este podría ser el caso, por ejemplo, de la actual necesidad de disponer de información edafológica con vistas a resolver ciertos problemas ambientales acuciantes para las sociedades modernas industrializadas, bajo un paradigma claramente agronómico-productivista que no lo proporciona debidamente.

Sin embargo, personalmente coincido con Kuhn que nos enfrentamos a problemas conceptuales inherentes al corpus doctrinal de la disciplina, más que a otros de índole metodológica y/o tecnológica.

Con ello quiero decir que Thomas da prioridad a las crisis conceptuales frente a las de otra índole. Lógicamente, la severidad de una anomalía también se encuentra relacionada con el tiempo transcurrido desde que se detectó, obligando a parte de la comunidad científica a intentar dar cuenta de ella, es decir a eliminarla. Obviamente, la cantidad de anomalías serias detectadas, es otro factor a tener muy en cuenta en el surgimiento de una crisis.

Cambio de paradigma y tecnología. De acuerdo con Kuhn, analizar las características de un período de crisis en la ciencia exige tanto la competencia de un psicólogo como la de un historiador.

Cuando se llega a considerar que las anomalías plantean al paradigma serios problemas, comienza un período de "inseguridad profesional profunda". Este es el estado anímico actual de la comunidad de expertos en ciencias del suelo. Tal aseveración puede constatare sin dificultad acudiendo a las declaraciones publicadas por una buena parte de su establishment, como ya analizaremos en otro postmodernización. (Lorenza C, 2008)

Inteligencia Emocional-

Según (García Fernández & Giménez-Mas, 2010, págs. 44 - 45) varios autores conceptualizan de la siguiente manera la inteligencia emocional:

La inteligencia emocional (IE) es gestionar de una manera correcta e inteligente de las emociones (Weisinger, 1998). Asimismo, Gardner (1993, p. 301), define inteligencia emocional como “El potencial biosociológico para procesar información que puede generarse en el contexto cultural para resolver los conflictos”.

Por otro lado, la inteligencia emocional se convierte en una habilidad para procesar la información emocional que incluye la percepción, la asimilación, la comprensión y la dirección de las emociones (Mayer y Cobb, 2000, p. 273), referido por (García Fernández & Giménez-Mas, 2010, págs. 44 - 45)

Mayer et al. (2000, p. 109) indicaron que la (IE) inteligencia emocional es la capacidad de procesar la información emocional con exactitud y eficacia, incluyéndose la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones. De este modo, la inteligencia emocional incluye las habilidades de (Mehrabian, 1996), referido por (García Fernández & Giménez-Mas, 2010, págs. 44 - 45):

- Percibir las emociones personales y la de otras personas.
- Tener dominio sobre las emociones propias y responder con emociones y conductas apropiadas ante diversas circunstancias.
- Participar en relaciones donde las emociones se relacionen con la consideración y el respeto.
- Trabajar donde sea, en la medida de lo posible, gratificante desde el punto de vista emocional.
- Armonización entre el trabajo y el ocio. , referido por (García Fernández & Giménez-Mas, 2010, págs. 44 - 45)

Otro de los autores tratados, Bar-On (1997) define inteligencia emocional como un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente. Sin embargo, uno de los principales autores, Goleman (1995b), se refiere a la inteligencia emocional como un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones o sus estados mentales. Goleman (1995^a, p. 89) define inteligencia emocional como “capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”.

Más tarde Goleman (1998, p. 98), reformula esta definición de la siguiente manera:” capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales”. , referido por (García Fernández & Giménez-Mas, 2010, págs. 44 - 45)

Marinead y Elgehart (1996, p. 48) definen inteligencia emocional como “capacidad para leer nuestros sentimientos, controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando no nos vemos confrontados a ciertas pruebas, y mantenernos a la escucha del otro”, referido por (García Fernández & Giménez-Mas, 2010, págs. 44 - 45)

Asimismo, Valles (2005, p. 33) define inteligencia emocional como capacidad intelectual donde se utilicen las emociones para resolver problemas. En este sentido, la inteligencia emocional es la aptitud para captar, entender, y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones en tanto que fuente de energía humana, información, relaciones e influencia (Cooper y Sawaf, 1997, p. 52), referido por (García Fernández & Giménez-Mas, 2010, págs. 44 - 45)

La IE es un concepto psicológico que pretende describir el papel y la importancia de las emociones en la funcionalidad intelectual (por ejemplo, Thorndike 1920; Gardner 1993; Salovey y Mayer 1990). (GABEL, 2005, págs. 10 - 12)

Las teorías psicológicas han generado una gama amplia de teorías sobre la IE, las cuales abarcan desde las biológico-neurológicas hasta las cognitivas. La perspectiva biológica o neurológica se centra en el estudio de los umbrales de sensibilidad y control de los estímulos emocionales; mientras que la perspectiva psicológica cognitiva busca entender el significado de los eventos emocionales (Clare y Ortony 2000). La perspectiva psicológica cognitiva presenta, a su vez, tres ramificaciones: la social, la de personalidad y la de las emociones. La primera busca definir las habilidades que ayudan a entender, manejar y actuar a una persona en un contexto social; es decir, la IE se ubicaría dentro del ámbito interpersonal (Bar-On 1997, 2000).

En el caso de la segunda, se pretende comprender la influencia de las características estables de la personalidad en situaciones diferentes (McCrae 2000; Davies et al. 1998). Y, por último, en el contexto emocional se examina las diferencias de desarrollo del afecto, según las situaciones y características demográficas y culturales (Roberts, Zeidner y Mathews 2001). Esta perspectiva y sus tres dimensiones han tenido un importante impacto en el desarrollo de modelos de IE que buscan su relación y su efecto en los diferentes ambientes de acción del individuo; entre ellos, el ambiente organizacional-laboral. (GABEL, 2005, págs. 10 - 12)

2.5.2. Fundamentación Teórica Variable Dependiente

Relaciones Interpersonales

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Si algo falla en este proceso, disminuyen las posibilidades de entablar una relación funcional.

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.

Las relaciones interpersonales se basan en la importancia de la asertividad, la comunicación, las habilidades sociales y la inteligencia emocional. Las relaciones conforman una parte esencial del sentido que el ser humano le da a su propia existencia. Es difícil imaginar una vida carente de cualquier tipo de relación.

La percepción del mundo y la del propio individuo pasa inevitablemente por el filtro de la interacción que se mantiene con los demás. Eso no significa que la soledad también pueda constituirse como una alternativa tan deseada como deseable, pero nunca de un modo excluyente, sino complementario. La asertividad y una adecuada inteligencia emocional son el camino hacia el éxito. (MONTANE, 2010)

Tipos de relaciones interpersonales

Las relaciones familiares

Nunca se insistirá lo suficiente respecto a la importancia que representa la familia para la sociedad entera. El principio de la sociedad es la familia, en ella se inicia la vida en común y de ella parte la organización social en todas sus manifestaciones. Consecuentemente, la solidez de las instituciones depende en buena medida, de la organización de la familia. (García Olvera, 2001)

La primera institución social es la familia; es el núcleo por el cual se empieza a formar una sociedad. La influencia del hogar es decisiva en el contexto de la vida entera, y según sea el impacto de la familia en la mente infantil, el desarrollo de la personalidad del niño será más o menos positivo.

La formación de la personalidad se inicia desde los primeros años de la vida y las relaciones con los miembros de la familia son determinantes en la integración de su carácter.

En el proceso de aprendizaje tendrá que identificarse primero con sus padres, más tarde con maestros, sacerdotes y sujetos a los que toma de ejemplo en sus nuevas experiencias como conocedores de reglas y normas sociales, así como de autoridad entendida como un amplio conocimiento y manejo del todo.

Pero el niño no sólo trata de imitar a sus modelos, sino de superarlos. En algunos niños se desarrolla un espíritu de competencia que, a medida que aumenta su edad, cobra la idea de independencia y, cuando crecen, las relaciones con los padres se enfrían y naciendo cierta animadversión hacia ellos como imagen de todo lo que signifique autoridad.

El papel de los padres es difícil y para desempeñarlo cumplidamente tienen que estar bien preparados. Los padres deberán estar en constante comunicación con los hijos para aconsejarlos y orientarlos, y cuando sea necesaria su intervención para resolver

alguna situación conflictiva, habrán de hacerlo en forma conciliadora, de ninguna manera autocrática. Hay que admitir, por otra parte, que la comprensión de las formas de conducta de los hijos evitará las causas de desavenencias familiares, propiciará el establecimiento de buenas relaciones y hará posible un transcurso más placentero de la vida.

La familia tiene su base en el matrimonio, cuya finalidad es la integración de la misma. El matrimonio es un paso importante y con frecuencia se piensa que solamente consiste en la unión de un hombre y una mujer que están dispuestos a formar pareja, que creen amarse y consideran que los recursos económicos con que cuentan son suficientes para su sostenimiento.

Sin embargo, casarse, formar pareja, es algo que no debe tomarse tan a la ligera, pues el hecho de vivir juntos dista mucho de constituir la verdadera institución matrimonial.

Crear que dentro del matrimonio todo es fácil es lo que da origen a las malas relaciones conyugales cuando no se está preparado para esta forma de vida. Una pareja no se integra con el simple acto de la ceremonia matrimonial ni por el hecho de vivir en común.

La pareja debe saber que su unión tendrá que ser la consecuencia de una bien planeada elaboración, que su función es la creación constante de formas de convivencia y, sobre todo, deberá construirse el concepto verdadero de lo que es hogar. (García Olvera, 2001)

Desarrollo Psicosocial

Se ha comprobado que la autoconfianza, la autoestima, la seguridad, la capacidad de compartir y amar, e incluso las habilidades intelectuales y sociales, tienen sus raíces en las experiencias vividas durante la primera infancia en el seno familiar.

En un hogar donde se respira un ambiente de cariño, de respeto, de confianza y de estabilidad, los niños o niñas se crían y se desarrollan psíquicamente más sanos y seguros, y se relacionarán con el exterior de esta misma forma, con una actitud más positiva y constructiva hacia la vida. (UNICEF, Oficina de Área para Colombia y Venezuela., 2004, págs. 5 - 7)

Se entiende por desarrollo psicosocial el proceso de transformaciones que se dan en una interacción permanente del niño o niña con su ambiente físico y social. Este proceso empieza en el vientre materno, es integral, gradual, continuo y acumulativo.

El desarrollo psicosocial es un proceso de cambio ordenado y por etapas, en que se logran, en interacción con el medio, niveles cada vez más complejos de movimientos y acciones, de pensamiento, de lenguaje, de emociones y sentimientos, y de relaciones con los demás.

En este proceso, el niño o niña va formando una visión del mundo, de la sociedad y de sí mismo, al tiempo que adquiere herramientas intelectuales y prácticas para adaptarse al medio en que le toca vivir y también construye su personalidad sobre las bases del amor propio y de la confianza en sí mismo.

La meta que se busca lograr en el desarrollo del niño o niña es el despliegue máximo de sus capacidades y potencialidades, para que en el futuro pueda tener un conocimiento crítico de la realidad y una participación activa en la sociedad. El desarrollo psicosocial influirá significativamente en las oportunidades educativas, laborales y sociales que el niño o niña puede tener en el futuro. (UNICEF, Oficina de Área para Colombia y Venezuela., 2004, págs. 5 - 7)

Las experiencias de los niños o niñas facilitan las funciones motora, socioemocional e intelectual. Es fundamental, a través de las interacciones con sus padres, que los niños o niñas lleguen a confiar en sí mismos, sentirse capaces, independientes y solidarios y que vayan aprendiendo gradualmente a comunicarse por medio del lenguaje, a socializar, a aprender a compartir e incorporar valores morales a su comportamiento cotidiano.

Las primeras etapas del desarrollo son básicas para el futuro del niño o niña e influyen para toda la vida en su relación con los demás, en el rendimiento escolar, y en su capacidad para participar activamente en la sociedad. (UNICEF, Oficina de Área para Colombia y Venezuela., 2004, págs. 5 - 7)

Comunicación asertiva

Emplear el asertividad es saber pedir, saber negarse, negociar y ser flexible para poder conseguir lo que se quiere; respetando los derechos del otro y expresando nuestros sentimientos de forma clara. El asertividad consiste también en hacer y recibir cumplidos, y en hacer y aceptar quejas.

El elemento básico del asertividad consiste en resolverse a mostrar los deseos de forma amable, franca, etc., pero el punto fundamental consiste en lanzarse y atreverse.

Para mejorar la interacción con otras personas simplemente lo que todos debemos aprender son algunas habilidades, Por ejemplo:

- Identificar los estilos de comunicación que tenemos
- Identificar nuestros derechos asertivos
- Desarrollar una filosofía racional de la vida
- Aprender algunas habilidades específicas, como las siguientes:
 - Defender sus derechos
 - Solicitar cambios de conducta a otras personas.
 - Pedir favores
 - Decir cumplidos
 - Decir no
 - Dar una queja
 - Manejar su comunicación no verbal.
 - Iniciar una plática
 - Establecer conversaciones
 - Interactuar en grupo
 - Interactuar con personas de estatus diferentes
 - Conseguir amigos
 - Discutir y Negociar
 - Actuar en un conflicto
 - Tomar decisiones

- Separarse de relaciones inadecuadas

Estilos De Comunicación

En nuestras relaciones interpersonales siempre existen tres maneras de enfrentar nuestras relaciones interpersonales:

- La huida ansiosa
- La respuesta asertiva
- La respuesta agresiva

Así si una persona se comporta de manera asertiva durante una situación determinada y su interlocutor hace lo correspondiente existirá una buena relación interpersonal, sin embargo, si uno de los dos se comporta de manera grosera el otro tendrá que decidir si huye o agrede. (Aguilar-M, y Vargas M, 2010)

En este curso nos enfocaremos al aprendizaje de técnicas que nos permitan la solución de conflictos de manera asertiva.

Ideas irracionales

Muchas personas tienen supuestos irracionales acerca de lo que es la vida que les impiden comportarse acertadamente y que les generan conflictos de manera frecuente, dichas ideas se consideran irracionales porque son irreales es decir no tienen ningún sustento en la vida real, a continuación, revisaremos algunas de esas ideas y también comentaremos una filosofía racional acerca de la vida. (Aguilar-M, y Vargas M, 2010)

Motivación

La motivación es un aspecto de enorme relevancia en las diversas áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, por cuanto orienta las acciones y se conforma así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige.

De acuerdo con Santrock (2002), la motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido”. (Naranjo M, 2009)

La motivación debe ser entendida como la trama que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son significativas para la persona y en las que esta toma parte. En el plano educativo, la motivación debe ser considerada como la disposición positiva para aprender y continuar haciéndolo de una forma autónoma. (Ajello A. 2003)

En la programación neurolingüística podemos determinar pilares como la Comunicación, y la Autoestima con los cuales podemos trabajar para lograr mejoras importantes en la vida de los seres humanos. Otro pilar fundamental de la PNL es la Motivación, que no deja de ser un estado, y puede cambiarse a voluntad usando esta poderosa herramienta.

Podemos sentirnos más motivados, hay que saber qué anclajes usar, si podemos gestionar bien nuestras emociones y se sabe cómo interrumpir determinados programas y accionar otros, podemos lograrlo, con ayuda de la PNL, y en la motivación influye también el uso eficaz del lenguaje, tener en cuenta la parte Lingüística, lo que te hablas, como lo hablas lo que te hablan y como te comunicas con los demás.

Podemos hacernos una pregunta y es, ¿De qué depende sentirnos motivados?, la respuesta es sencilla, simplemente depende de nosotros mismos y de nuestros Objetivos, si tenemos objetivos lo suficientemente importantes, poderosos, atractivos para nosotros, algo que realmente queramos lograr, movilaríamos toda una serie de recursos interiores para conseguirlo.

En tal caso debemos aprender a formularnos objetivos que sean alcanzables, que podamos lograrlos según nuestras capacidades, todos tenemos la capacidad de hacer lo que sea, lo importante es desarrollar la habilidad, y debemos ponernos objetivos que sean motivantes para nosotros.

La Programación Neurolingüística tiene diferentes maneras de definir, formular los objetivos, de manera que puedas tener altas probabilidades de conseguirlo, claro está que estos, deben ser coherentes y alcanzables en un largo o corto plazo.

La PNL también no da las pautas para saber si realmente el objetivo nos conviene, si es lógico, es decir si no te genera conflictos y auto sabotajes, para no llegar a una frustración.

Debemos comenzar por hacer algo que nos gusta hasta cosas que no nos atraen tanto pero que debemos hacerlas, todo esto involucra a nuestra actitud y motivación que tengamos para realizar cualquier actividad.

Existe un ejercicio PNL que puede ser útil y que trabaja con las submodalidades para lograr un cambio de estado...pasar de un estado de desmotivación, a otro más motivador.

Rendimiento Laboral

Rendimiento: El rendimiento son los diferentes comportamientos y herramientas que se pretende poner en práctica. Factores críticos de éxito: aspectos Fundamentales para que la organización tenga una mayor productividad y mejores resultados en su desempeño.

Varias empresas desarrollan diferentes sistemas de evaluación para acompañar resultados financieros, costos de producción, cantidad y calidad de los bienes producidos, desempeño individual de los trabajadores y satisfacción de los clientes internos y externos.

En el pasado se decía que la mayoría de las actividades que los profesionales de los Recursos Humanos tienen en sus respectivas organizaciones están direccionadas a la consecución de un impacto positivo sobre el rendimiento de sus trabajadores. Pero, ¿qué se entiende por rendimiento laboral? Uno de los autores de mayor renombre en este ámbito, Motowidlo (2003), lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización. (Motowidlo, 2003)

Profundizando un poco más en el término, a la hora de conceptualizar el rendimiento, nos encontramos que existe una doble perspectiva. Por un lado, algunos autores y profesionales consideran el rendimiento en términos de resultados u outputs del trabajador (como, por ejemplo, el número de clientes conseguidos o la cantidad de productos fabricados).

Así, por ejemplo, para Campbell, McCloy, Oppler y Saer (1993), la eficacia de un individuo se refiere a la evaluación de los resultados de su rendimiento. Desde una perspectiva histórica, la conducta del empleado ha sido considerada una de las causas de estos outputs, siendo éste uno de los medios para evaluar la eficacia del rendimiento (Waldman, 1994). En las organizaciones se emiten juicios acerca de la eficacia de los trabajadores en función de los resultados que alcanzan o los outputs que producen. Por esto, se podría decir que medir el rendimiento es cuantificar lo que el empleado ha hecho y su evaluación consiste en asignar un juicio del valor o la calidad de esa medida cuantificada del rendimiento. Sin embargo, como decíamos, existe otro grupo de especialistas y autores para los que lo correcto es considerar el rendimiento como un conjunto de conductas en el entorno laboral, en lugar de definirlo como el resultado de las mismas. (McCloy, Oppler y Saer, 1993),

Desde este punto de vista, los términos productividad, excelencia, eficiencia o eficacia se referirían a los resultados, mientras que el rendimiento se refiere a los comportamientos que se dirigen a la consecución de dichos resultados. De estas dos interpretaciones, a lo largo de la historia de la evaluación del rendimiento, parece haber dominado la perspectiva conductual, especialmente en los Estados Unidos, generando una gran cantidad de investigación e interés profesional en las formas conductuales de valorar el rendimiento (desarrollando instrumentos de medida como las escalas de evaluación conductual BARS, escalas de observación conductual BOS, escalas de expectativa conductual BES (Dolan, Valle, Jackson y Schuler, 2003).

En la actualidad, las empresas se enfrentan a constantes cambios del entorno a los cuales tienen que adaptarse para sobrevivir. Asimismo, con la globalización de los mercados y la evolución de la tecnología y las comunicaciones, las organizaciones tienen que identificar y desarrollar ventajas competitivas y brindar servicios y/o productos de alta calidad.

Estar a la vanguardia de las empresas y Desarrollar, fomentar y mantener el desempeño de la competitividad en la empresa es una estrategia muy importante para el logro de los objetivos y la visión de las organizaciones.

Las políticas institucionales son de fundamental importancia al igual que los valores acordes con ellos, que permitan su instauración de una cultura organizacional y su mantenimiento, siempre con el carácter flexible y de adaptabilidad que los caracteriza.

No debemos dejar de lado que, para mantener y aumentar el desempeño de la competitividad, la organización debe fomentar las habilidades, herramientas y procesos anteriormente mencionados, procedimientos, a través de políticas, normas, procesos, sistemas de recompensas, como de la dinámica e interacción de sus miembros.

En línea con la perspectiva de la conducta, otra forma de acercamiento al rendimiento laboral, se hace desde el modelo de competencias, en donde cualquier característica individual puede medirse o calcularse de forma confiable y puede servir para marcar la diferencia entre los trabajadores buenos y los que no lo son. Las competencias se expresan en forma de definición narrativa a la que acompañan algunos indicadores de conductas o formas conductuales específicas de demostrar la competencia en el trabajo (Spencer y Spencer, 1993).

El grupo McBer se refiere a competencias comunes, esto es, las que todos necesitan para hacer el trabajo con un estándar mínimo aceptable, y no diferencian a los trabajadores, y competencias diferenciadoras que sí distinguen entre los trabajadores promedio y los buenos (Williams, 2003).

Como apuntábamos antes, si nos concentramos demasiado en los outputs o resultados corremos el peligro de obviar los medios por los que se obtienen los resultados. Pero centrar excesivamente nuestra atención en las conductas puede llevar a olvidar la importancia de lo que el trabajador es.

Por ello, seguramente sea mejor adoptar una perspectiva amplia de las competencias (como la del grupo McBer) que reconozca la importancia para el rendimiento de determinados aspectos del individuo, como es su personalidad (independientemente de que el rendimiento se defina como conducta o como resultado).

Desde esa perspectiva, aunque definamos una competencia como el impulso de obtener unos resultados mediante sus manifestaciones conductuales, tales conductas son

reflejo de una combinación de características personales que podrían fácilmente ser olvidadas si nos centráramos en las conductas exclusivamente (Williams, 2003).

De manera operativa, también se suele definir el rendimiento laboral como una función de la capacidad y la motivación del trabajador (Moorhead y Griffin, 1998). En este sentido, si la motivación es el estado psicológico de activación hacia el trabajo, su resultado conductual (y por esto, observable) es el rendimiento.

No obstante, no debemos olvidar, que como Campbell et al. (1993) afirman acertadamente, las consecuencias y los resultados en el trabajo no están bajo el control total y exclusivo del empleado, sino que pueden existir muchas otras causas de un mal rendimiento que no dependen del trabajador en sí, como, por ejemplo:

- Prácticas organizativas: mala comunicación interna, formación escasa, destino no apropiado, falta de atención a las necesidades del trabajador, directrices de trabajo poco claras, etc.
- Preocupaciones relacionadas con el puesto: requisitos cambiantes o poco claros, aburrimiento o carga de trabajo excesiva, escasez de oportunidades de desarrollo, problemas con los compañeros, falta de recursos, falta de habilidades para el puesto, etc.
- Problemas personales: familiares, económicos, inestabilidad emocional, problemas para conciliar trabajo y familia, etc.
- Factores externos: sector con mucha competencia, conflicto entre los valores éticos del trabajador y las demandas del puesto, conflictos entre sindicatos y dirección, etc.

2.6. Señalamiento De Hipótesis

H0: La inapropiada comunicación entre los trabajadores NO incide en el rendimiento laboral.

H1: La Programación Neurolingüística SI incide en el Rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Producalza, Parroquia Huachi Loreto, cantón Ambato, Provincia de Tungurahua

2.7. Señalamiento De Variables

Variable Dependiente: Rendimiento Laboral

Variable Independiente: La programación Neurolingüística.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque De La Investigación

El enfoque de la investigación fue cuali – cuantitativo, porque permitió un análisis completo del problema de investigación basado en el problema, el primero estableció una descripción de las variables de investigación, el segundo en cambio estableció los datos cuantitativos más representativos de la investigación, obtenidos mediante la aplicación de la encuesta.

Uno de los ejes principales de la PNL es el modelado. Los fundadores Bandler y Grin-der, pensaban que, siguiendo modelos de gente exitosa, es decir, seguir los pasos de como ellos realizan determinadas tareas, la gente normal podía rápidamente destacarse en una determinada actividad. (Santamaría J, 2014)

Cuantitativo. - porque se recolecto información que se sometió a un análisis estadístico.

Cualitativo. - porque estos resultados estadísticos pasaron a la criticidad con soporte del marco teórico. Datos que estuvieron sujetos a un análisis

3.2. Modalidad Básica De La Investigación

La modalidad de investigación es de carácter bibliográfica – documental, de campo y de acción o toma de decisiones.

Investigación de campo:

Es de campo puesto que permitirá el desarrollo de la investigación en el mismo lugar donde interactúan los trabajadores, jefes de área y gerente de la empresa Producalza de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”.

Investigación bibliográfica – documental:

Permitirá recolectar conceptos, teorías, definiciones, clasificaciones según el criterio de varios autores, con datos que fueron obtenidos de fuentes como revistas, tesis, libros, informes, páginas web, manuales entre otros.

3.3. Nivel o Tipo De Investigación

3.3.1. Investigación exploratoria:

El objetivo de esta investigación es analizar de manera específica las variables de investigación, basado tanto en complementarse a través de la descripción y la investigación de campo, establece la relación entre las dos variables de investigación.

3.3.2. Investigación descriptiva:

Permitirá llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes de los jóvenes a través de la descripción exacta de las actividades y personas con las que se relacionan, analizando su entorno de manera integral, entendiendo que pueden afectarle en su crecimiento, con ello se establecerán las causas y consecuencias del problema en base a datos reales, con información relevante para la búsqueda de una solución

3.3.3. Investigación correlacional:

Permitirá una asociación de las variables de la investigación tanto de la dependiente como la independiente estableciendo su relación y su influencia una sobre la otra a través de las encuestas para finalizar con la verificación de la hipótesis a través del chi cuadrado.

3.4. Población Y Muestra

3.4.1. Población:

La población de estudio son 63 trabajadores de la empresa Producalza de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”.

Tabla N°1: Universo De Observación

COLABORADORES	POBLACIÓN
ADMINISTRATIVO	5
OPERATIVO	58
TOTAL	63

Fuente: Encuesta dirigida a Producalza

Elaborado por: Pablo López

3.4.2. Muestra

Al considerar que la población no es extensa se tomara en consideración el total de trabajadores para realizar el trabajo investigativo y esto evitara tomar un muestreo.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1. Variable Independiente (La programación neurolingüística)

Cuadro N° 1

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS	INSTRUMENTOS
El concepto de la programación neurolingüística PNL está enfocado principalmente al descubrimiento de modelos, es decir, de ontologías y la define como: “La ciencia de las oportunidades (Grinder y Bandler, 1975). La PNL brinda al cerebro una serie de alternativas diferentes para tomar a voluntad diferentes opciones y estrategias con base en el entendimiento y el funcionamiento del cerebro.	modelos	<ul style="list-style-type: none"> • Esquemas • Patrones • ejemplo 	<p>¿Cree usted que sus superiores son un ejemplo a seguir?</p>	Encuesta	Cuestionario
	técnicas	<ul style="list-style-type: none"> • Generalidad • Métodos • Sistema • Experiencia 	<p>¿Cree usted que necesita de mucha experiencia para un mejor desempeño en su lugar de trabajo?</p>	Observación	Fichas de observación
	encontrarse con su propio yo	<ul style="list-style-type: none"> • Conducta • Actos • Decisiones • Adaptación 	<p>¿Dentro del lugar de trabajo, las aptitudes y actitudes de sus compañeros son buenas?</p>		
	habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud • Delicadeza • Capacidad 	<p>¿Te relacionas y adaptas con facilidad en tu lugar de trabajo?</p>		

Fuente: Observación directa

Elaboración: Pablo López

3.5.2. Variable Dependiente (El rendimiento laboral)

Cuadro N° 1

CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS	INSTRUMENTOS
<p>El rendimiento es un concepto asociado al trabajo realizado por equipos designados, se sabe que obtener un buen rendimiento supone obtener buenos y esperados resultados con poco y justo trabajo.</p>	Rendimiento	Productividad	<p>¿Le da mucha importancia a las labores que realizas en tu lugar de trabajo? ¿Cree que su productividad hacia la empresa es positiva? ¿Está de Acuerdo con la función que desempeña en su lugar de trabajo? ¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe por el esfuerzo que realiza en su trabajo? ¿Se le hace fácil hablar y estar con las personas de su entorno de trabajo?</p>	Encuesta	Cuestionario
	Trabajo	Importancia		Observación	Fichas de observación
	Equipos designados	Interés			
	Resultados	Función			
	Organizaciones	Carga			
		Orden			

Fuente: Observación directa

Elaboración: Pablo López

3.6. Recolección De Información

Tabla N° 2

PREGUNTAS	EXPLICACION
¿Para qué?	<p>Describir el tipo de comunicación que tienen los colaboradores la empresa Producalza de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua</p> <p>Evaluar el rendimiento laboral de los trabajadores la empresa Producalza de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua</p> <p>Determinar y dar una propuesta que permitirá el mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores la empresa Producalza de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua</p>
¿A quiénes?	A los trabajadores der la empresa Producalza
¿Sobre qué aspectos?	<ul style="list-style-type: none"> • Patrones • Métodos • Sistema • Experiencia • Conducta • Decisiones • Adaptación • Aptitud • Productividad • Trabajo en equipo
¿Quién va a recolectar?	Pablo David López Urrutia
A quienes	A 63 trabajadores de la empresa Producalza de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.
¿Cuándo?	Abril 2016 – Septiembre 2016
¿Dónde?	Empresa Producalza de la Ciudad de Ambato, Provincia Tungurahua
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Con que técnicas de recolección?	Encuesta,
¿Con que?	Cuestionario

Elaboración: Pablo López

3.7. Procesamiento De La Información

Para desarrollar el plan de procesamiento de datos vamos a seguir el siguiente proceso:

- Revisión crítica de la investigación recogida
- Separación de información defectuosa.
- Limpieza de datos
- Repetición de la Recolección en caso de fallas.
- Codificación de datos
- Análisis comparativo de datos de campo con conceptos.
- Tabulación, cuadros y gráficos, estudio estadístico de datos para presentación de resultados
- Presentación de datos en cuadros y gráficos circulares
- Conclusiones y recomendaciones

(Herrera y Naranjo 2015)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo vamos a realizar el análisis y la interpretación de los resultados que obtuvimos previo a la aplicación de la encuesta en la empresa PRODUCALZA.

4.1. Análisis De Resultados

PREGUNTA#1 ¿Cree usted que sus superiores son un ejemplo a seguir?

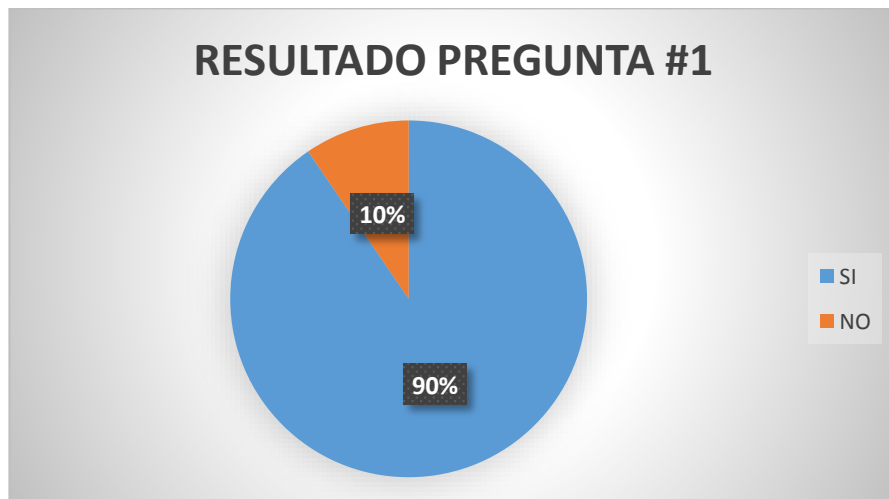
Tabla # 3 Primera Pregunta, Tabulación

ATERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	57	90
NO	6	10
TOTAL	63	100

Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Fuente: Elaborado por: Pablo López.

Grafico # 5



Fuente: Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Elaborado por: Pablo López.

Análisis e Interpretación

Podemos observar que un gran 90% de los trabajadores ven a su Jefe como un modelo a seguir, mientras que un 10% no ven a su jefe como un modelo a seguir.

Son 57 los trabajadores que ven a su jefe como un modelo a seguir, y nada más 6 personas las que no ven en él, un modelo a seguir lo cual nos indica que en efecto es un buen líder y que tiene muchos seguidores

PREGUNTA #2

¿Cree usted que necesita de mucha experiencia para un mejor desempeño en su lugar de trabajo?

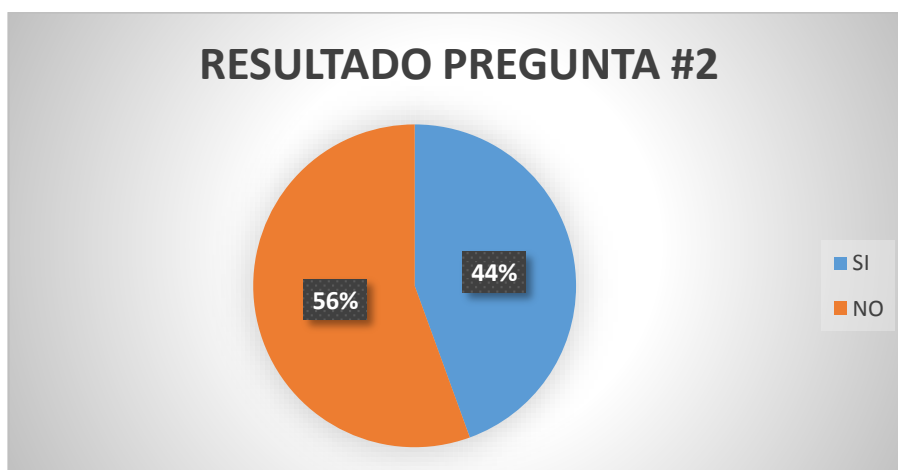
Tabla # 4 Primera Pregunta, Tabulación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	44
NO	35	56
TOTAL	63	100

Fuente: Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Elaborado por: Pablo López.

Grafico #6



Fuente: Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Elaborado por: Pablo López.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un 56 % por ciento de trabajadores piensa que no es necesario tener mucha experiencia mientras 44 por ciento si necesita de experiencia porque son trabajos que demandan de mucho conocimiento.

Un poco más de la mitad de los trabajadores opinan que no es necesaria la experiencia sino más bien la constancia en el mismo trabajo.

PREGUNTA#3

¿Se relaciona y adapta con facilidad en su lugar de trabajo?

Tabla # 5 PRIMERA PREGUNTA, TABULACIÓN

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	44	70
NO	19	30
TOTAL	63	100

Fuente: Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Elaborado por: Pablo López

Grafico #7



Fuente: Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Elaborado por: Pablo López.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El setenta por ciento de los encuestados se sienten totalmente adaptados y conformes en su lugar de trabajo mientras que un treinta por ciento no se puede adaptar con facilidad.

Un gran número de trabajadores si pueden adaptarse fácilmente a su entorno social ya que tienen la facilidad de estar cerca de sus compañeros mientras que un treinta por ciento no se puede adaptar fácilmente y esto se debe a que no tienen mucho contacto con sus compañeros de trabajo.

PREGUNTA# 4

¿Le da mucha importancia a las labores que realiza en su lugar de trabajo?

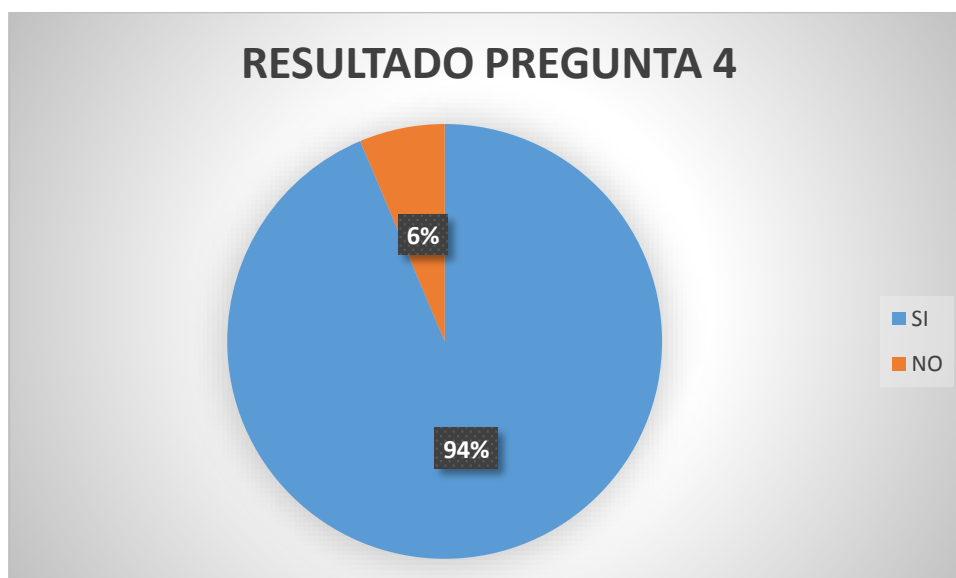
Tabla # 6 PRIMERA PREGUNTA, TABULACIÓN

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	59	94
NO	4	6
TOTAL	63	100

Fuente: Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Elaborado por: Pablo López.

Grafico #8



Fuente: Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Elaborado por: Pablo López.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El noventa y cuatro por ciento de Trabajadores le ponen mucho empeño en su trabajo para que se obtengan buenos resultados en lo que hacen y eso se puede observar en los productos ya terminados y en la productividad que tiene la empresa mientras que apenas el seis por ciento no le da mucha importancia y es porque son staff.

La mayoría de encuestados indica que le dan mucha importancia a su trabajo para realizar un buen producto

PREGUNTA # 5

¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe por el esfuerzo que realiza en su trabajo?

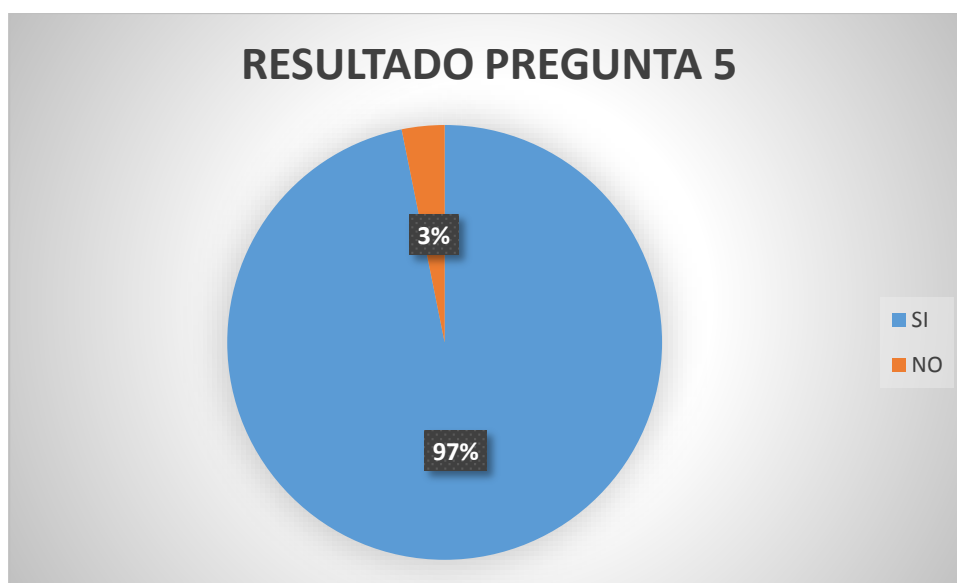
Tabla # 7 PRIMERA PREGUNTA, TABULACIÓN

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	61	97
NO	2	3
TOTAL	63	100

Fuente: Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Elaborado por: Pablo López.

Grafico #9



Fuente: Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Elaborado por: Pablo López.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ese tres por ciento se podría considerar que son trabajadores externos, lo que quiere decir que son vendedores y siempre su sueldo depende del logro de sus objetivos mientras que el noventa y siete por ciento se sienten conformes con su remuneración.

Existe un mínimo de personas que trabajan con la empresa que está en desacuerdo con el sueldo que perciben, mientras que el noventa y siete por ciento está totalmente de acuerdo con el sueldo que perciben por su esfuerzo.

PREGUNTA# 6

¿Dentro del lugar de trabajo, las aptitudes y actitudes de sus compañeros son buenas?

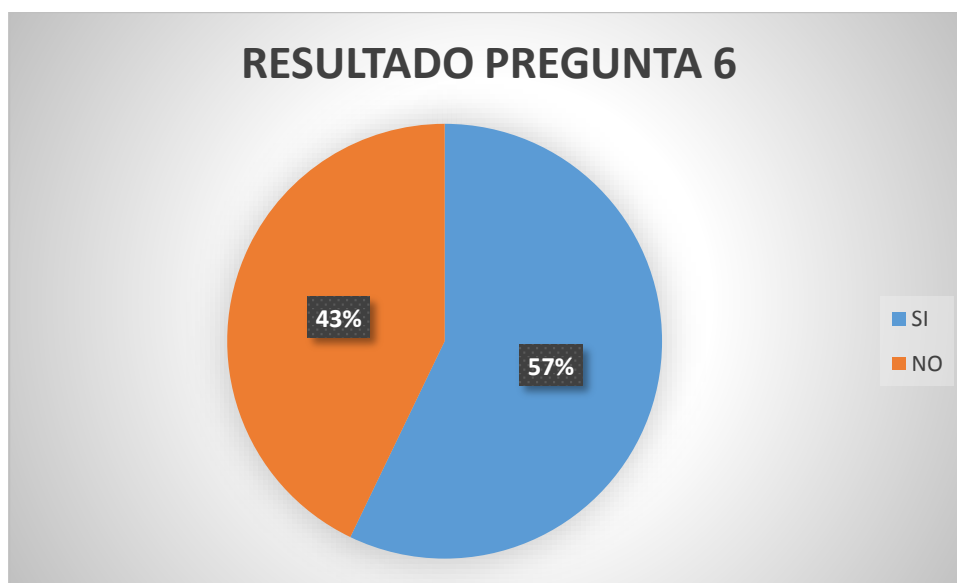
Tabla # 8 PRIMERA PREGUNTA, TABULACIÓN

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	57
NO	27	43
TOTAL	63	100

Fuente: Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Elaborado por: Pablo López.

Grafico # 10



Fuente: Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Elaborado por: Pablo López.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un cincuenta y siete por ciento indica que están bien en este aspecto mientras que el cuarenta y tres por ciento piensan que las aptitudes y actitudes de sus compañeros no son tan agradables a su forma de percibir las cosas.

Podemos evidenciar en esta pregunta que las aptitudes y actitudes de algunos de los colaboradores no son tan buenas y es en lo que debemos trabajar para que exista un mejor ambiente de trabajo.

PREGUNTA # 7

¿Los métodos que usan para mejorar la comunicación entre trabajadores son efectivos?

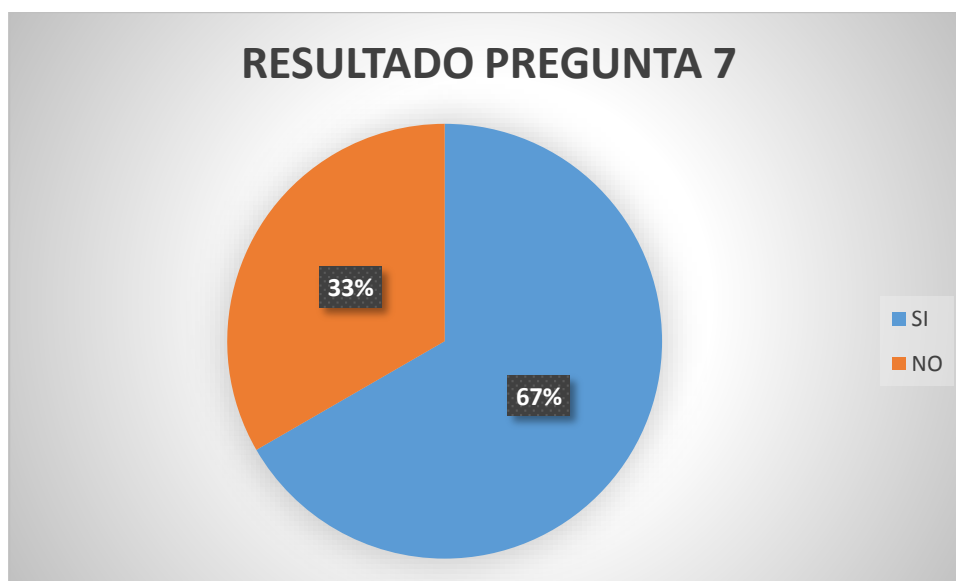
Tabla # 9 PRIMERA PREGUNTA, TABULACIÓN

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	42	67
NO	21	33
TOTAL	63	100

Fuente: Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Elaborado por: Pablo López.

Grafico # 11



Fuente: Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Elaborado por: Pablo López.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Fue un sesenta y siete por ciento los que piensan que los métodos de comunicación son efectivos para relacionarse con los trabajadores.

Los trabajadores piensan que los que todos que se usan para mejorar la comunicación entre trabajadores es buena y lo evidenciamos en la encuesta.

PREGUNTA#8

¿Cree que su productividad hacia la empresa es positiva?

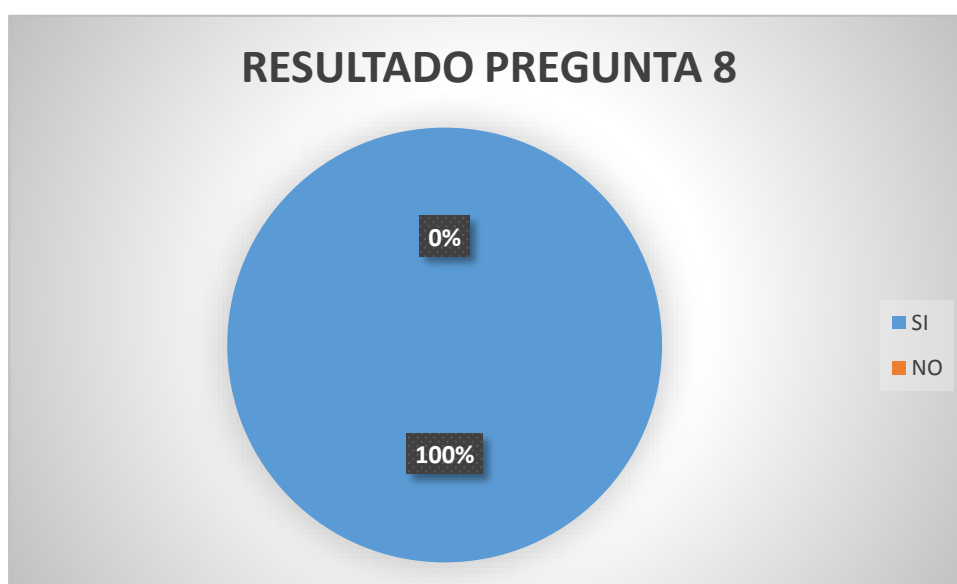
Tabla # 10 PRIMERA PREGUNTA, TABULACIÓN

ATERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	63	100
NO	0	0
TOTAL	63	100

Fuente: Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Elaborado por: Pablo López.

Grafico # 12



Fuente: Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Elaborado por: Pablo López.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un cien por ciento indica que muy productivo para la empresa esto se puede evidenciar el éxito que tiene la marca de su producto en el mercado.

PREGUNTA# 9

¿Está de Acuerdo con las funciones que desempeña en su lugar de trabajo?

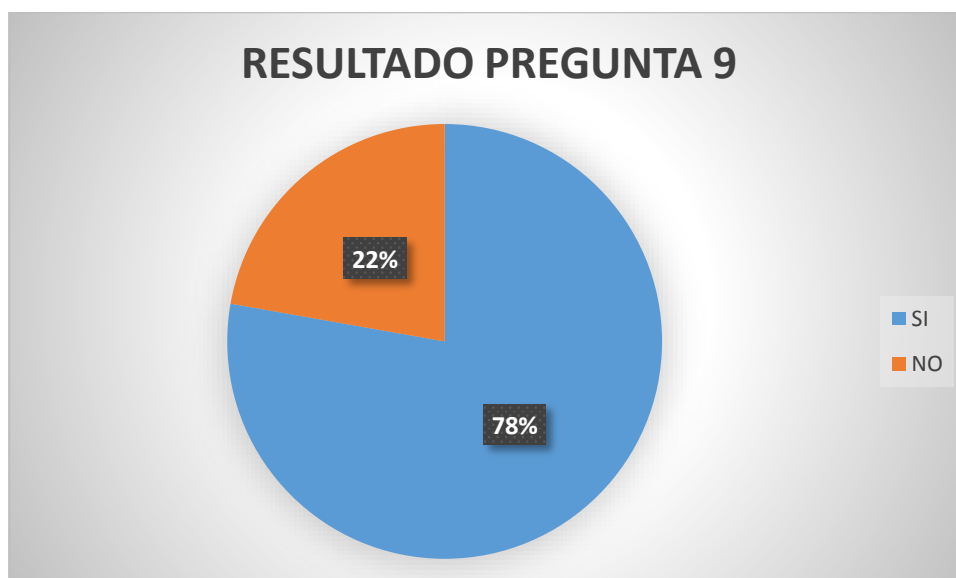
Tabla # 11 PRIMERA PREGUNTA, TABULACIÓN

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	49	78
NO	14	22
TOTAL	63	100

Fuente: Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Elaborado por: Pablo López.

Grafico # 13



Fuente: Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Elaborado por: Pablo López.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un setenta y ocho por ciento indica que las funciones que desempeñan en su lugar de trabajo son justas y que no existe sobrecarga de trabajo, mientras que un veinte y dos por ciento muestra una desconformidad con sus funciones ya que podrían tener una sobrecarga de trabajo.

En determinadas áreas existe una sobrecarga de roles.

PREGUNTA# 10

¿Se te hace fácil hablar y estar con las personas de tu entorno de trabajo?

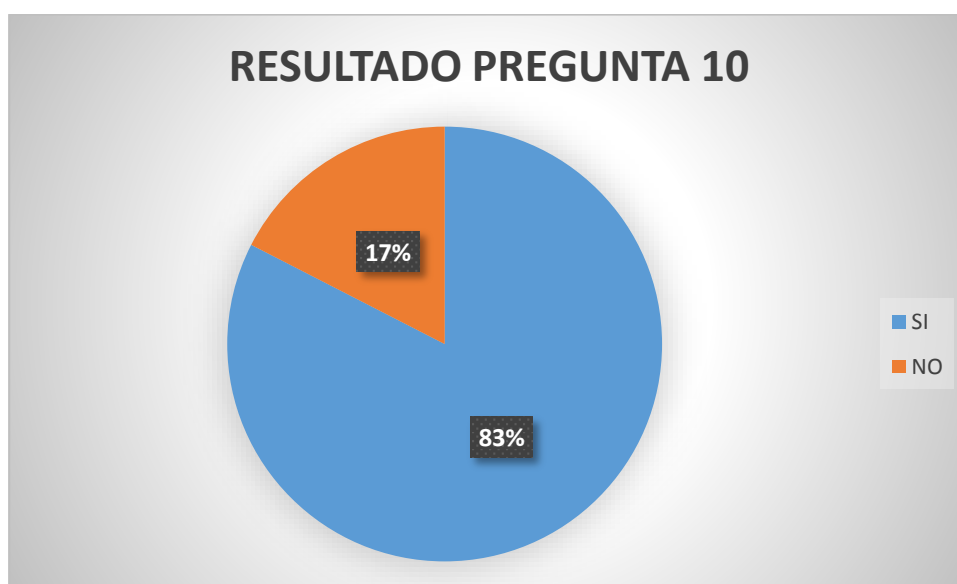
Tabla # 12 PRIMERA PREGUNTA, TABULACIÓN

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	52	83
NO	11	17
TOTAL	63	100

Fuente: Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Elaborado por: Pablo López.

Grafico # 14



Fuente: Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Elaborado por: Pablo López.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un ochenta y tres por ciento evidencian que son personas muy sociables y se les hace fácil comunicarse con sus compañeros de trabajo, mientras que un 17 % son personas que no les gusta compartir mucho con sus compañeros.

4.2. Verificación De La Hipótesis

En este punto se toma como referencia los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, para comparar y rechazar las hipótesis, esperando que se puede trabajar con la hipótesis alternativa, que es la que nos interesa para el presente trabajo investigativo.

H₀: La Programación Neurolingüística no incide en el Rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Producalza, Parroquia Huachi Loreto, cantón Ambato, Provincia de Tungurahua

H₁: La Programación Neurolingüística incide en el Rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Producalza, Parroquia Huachi Loreto, cantón Ambato, Provincia de Tungurahua

Desarrollo Del Nivel De Significancia

Nos permitirá plantear la zona de aceptación o rechazo de la hipótesis nula y nos permitirá aceptar la hipótesis nula.

PRUEBA CHI-CUADRADO

$$\text{Formula: } \chi^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Donde:

χ^2 =Chi Cuadrado

\sum =Sumatoria

O=Datos Observables

E=Datos Esperados

Nivel De Significancia

El nivel de riesgo será del 0.05 y por consiguiente el nivel de confianza 0.95 donde:

p= 0,95.

Grados de libertad

$$gl = (c-1)(f-1)$$

Donde:

gl= grados de libertad

c=columna

f= fila

$$gl = (2-1)(2-1)$$

$$gl = (1)(1)$$

$$gl = 1$$

Zona de aceptación/rechazo

Se basa en nivel significancia y grados de libertad

$p=0.95$ y $gl=1$ se obtiene chi-cuadrado

Tabla # 13

Valores Críticos

p	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,9	0,95	0,975	0,99	0,995
$\nu = 1$	0,00004	0,0002	0,001	0,004	0,016	2,706	3,841	5,024	6,635	7,879
2	0,010	0,020	0,051	0,103	0,211	4,605	5,991	7,378	9,210	10,597
3	0,072	0,115	0,216	0,352	0,584	6,251	7,815	9,348	11,345	12,838
4	0,207	0,297	0,484	0,711	1,064	7,779	9,488	11,143	13,277	14,860
5	0,412	0,554	0,831	1,145	1,610	9,236	11,070	12,833	15,086	16,750
6	0,676	0,872	1,237	1,635	2,204	10,645	12,592	14,449	16,812	18,548
7	0,989	1,239	1,690	2,167	2,833	12,017	14,067	16,013	18,475	20,278
8	1,344	1,646	2,180	2,733	3,490	13,362	15,507	17,535	20,090	21,955
9	1,735	2,088	2,700	3,325	4,168	14,684	16,919	19,023	21,666	23,589
10	2,156	2,558	3,247	3,940	4,865	15,987	18,307	20,483	23,209	25,188
11	2,603	3,053	3,816	4,575	5,578	17,275	19,675	21,920	24,725	26,757
12	3,074	3,571	4,404	5,226	6,304	18,549	21,026	23,337	26,217	28,300
13	3,565	4,107	5,009	5,892	7,042	19,812	22,362	24,736	27,688	29,819
14	4,075	4,660	5,629	6,571	7,790	21,064	23,685	26,119	29,141	31,319
15	4,601	5,229	6,262	7,261	8,547	22,307	24,996	27,488	30,578	32,801
16	5,142	5,812	6,908	7,962	9,312	23,542	26,296	28,845	32,000	34,267

Desarrollo χ^2

Tabla # 14

Frecuencia Observada

Preguntas		SI	NO	total
1.-	¿Cree usted que sus superiores son un ejemplo a seguir?	57	6	63
3.-	¿Se relacionas y adaptas con facilidad en tu lugar de trabajo?	44	19	63
total		101	25	126

Tabla # 15

Frecuencia Esperada

ASPECTOS	SI	NO	TOTAL
Sus superiores son ejemplo	50.5	12.5	63
Te relacionas y adaptas	50.5	12.5	63
TOTAL	101	25	126

Tabla # 16

Calculo del chi-cuadrado

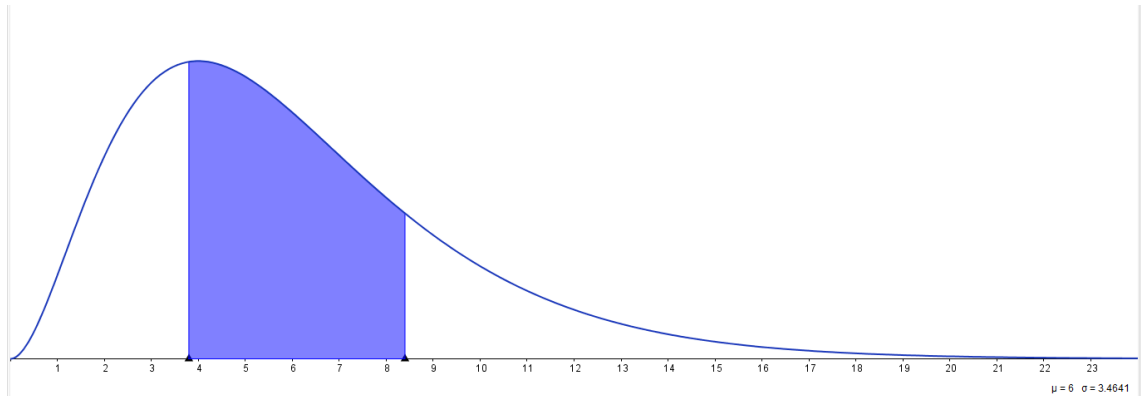
F. OBSERVADOS (O)	F.ESPERADOS (E)	(fo- fe)	(fo- fe) ²	(fo- fe) ² /Fe
57	50,5	6,5	42,25	0,8366
44	50,5	-6,5	42,25	0,8366
6	12,5	-6,5	42,25	3,3800
19	12,5	6,5	42,25	3,3800
			$\chi^2=$	8,4333

Con el 95% de confianza y 1 gl, y al ser el χ^2 calculado mayor o igual al χ^2 critico se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa.

$$x^2 (\chi^2) \geq \text{gl} (\chi^2 \text{ critico})$$

$$8,4333 \geq 3,84$$

Gráfico # 15



-	3,84
---	------

8,4333

Cumpliendo la condición que se planteó se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Y aceptamos:

H1: La Programación Neurolingüística incide en el Rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Producalza, Parroquia Huachi Loreto, cantón Ambato, Provincia de Tungurahua

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se llega a la conclusión que la programación neurolingüística es una herramienta que nos va a permitir modificar los sistemas de creencias que están erróneos en los trabajadores de la empresa para que la misma tenga una mejor producción y por lo tanto incide en el rendimiento laboral del personal de la empresa ya que gracias a la programación neurolingüística nos permitiremos analizar cada uno de los comportamientos que están impidiendo el desarrollo óptimo de los trabajadores.
- La comunicación es uno de los elementos más importantes para un buen rendimiento dentro del lugar de trabajo, depende de nuestra comunicación interna el que nos podamos comunicar de una forma adecuada con nuestros compañeros de trabajo es por eso que vamos a trabajar con una herramienta que nos permitirá aprender a comunicarnos interna y externamente.
- Vamos a evaluar el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa, que los trabajadores se encuentran motivados ya sea por su sueldo o por algunos beneficios que estos tienen dentro de la empresa.
- Luego que realizamos la encuesta pudimos observar a una gran parte de colaboradores desconocen cómo identificar sus sistemas de creencias y como las pueden modificar para ser cada día mejor tanto personal como laboralmente.

5.2. Recomendaciones

- Los sistemas de creencias que tenemos ya en nuestra mente son aprendidos, por lo tanto, podemos modificarlos a nuestro gusto ya que nosotros somos quienes gobernamos nuestra mente mas no la mente a nosotros así que debemos empezar a gobernarla de una buena manera.
- Debemos primeramente identificar cuáles son los comportamientos que no nos permiten ser mejores, luego auto programarte la conducta que deseas tener ante determinadas situaciones y repetir la conducta deseada hasta que sea un hábito.
- Continuar manejando los métodos que se tienen para obtener un buen rendimiento laboral, pero sería bueno inmiscuir estos en el proceso de en la auto programación personal de cada individuo.
- La comunicación en una vía muy importante por la cual nosotros llegamos a la gente por lo tanto debemos aprender a usar el sistema Back que es llegar a las personas que son Auditivas, Visuales y quínestésicas con las palabras, movimientos y expresiones adecuadas.

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

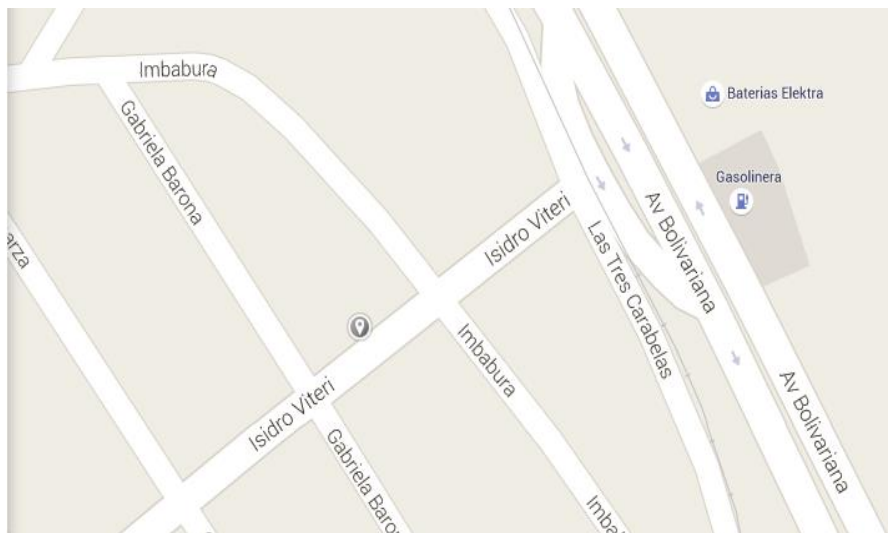
6.1. Datos Informativos

TITULO: Técnicas de Programación Neurolingüística en los procesos para mejorar la comunicación en los colaboradores de la empresa PRODUCALZA. y así mejorar el rendimiento laboral.

INSTITUCIÓN EJECUTORA: Empresa PRODUCALZA.

UBICACIÓN: Imbabura e Isidro Viteri

Gráfico #16



Fuente: Google Earth

BENEFICIARIOS: La empresa y todos los trabajadores.

COSTO U.S.D.: 1558,00\$

6.2. Antecedentes de la Propuesta

Con los datos que se lograron obtener en la encuesta posterior a su aplicación en la empresa PRODUCALZA, se pudo denotar la necesidad de implementar el uso de la Herramienta que vamos a usar PNL (Programación neurolingüística), ya que los métodos y herramientas que han usado no han sido los más adecuados, debido a que no se enfoca en todos los colaboradores de la institución y no tienen una debida comunicación asertiva entre los trabajadores, cosa que se quiere mitigar con el uso de la herramienta con sus diferentes técnicas.

Para esclarecer el real rendimiento laboral de los colaboradores, se debe inmiscuir en un cambio a su totalidad del personal en cuestión de comunicación organizacional, logrando que esta sea usando las diferentes vías de comunicación para llegar una manera más clara y directa, buscando así que el mensaje sea el adecuado y el mismo que se reciba por todos y cada uno de los trabajadores y que no llegue a tergiversarse por remitirlo varias veces.

Tomando como referencia tanto las conclusiones como recomendaciones obtenidas con anterioridad, PRODUCALZA. Requiere la aplicación de las herramientas para mejorar el rendimiento laboral de sus colaboradores, para que por medio de este se resuelvan las siguientes falencias:

- Inadecuada retroalimentación.
- Veracidad en los resultados emitidos en la evaluación.
- Una real proyección del rendimiento laboral de los colaboradores.

Determinando que la falta de un adecuado método evaluativo hacia los miembros de la organización, incide directamente en el rendimiento laboral de los mismos, de manera que la información que se pueda obtener con el uso de la herramienta a usarse incurra en el correcto desarrollo de la institución.

6.3. Justificación

En la actualidad el recurso más importante para una organización es el talento humano, ya que este es el principal motor para que la organización este a flote en un medio empresarial muy competitivo, sabiendo que este es el principal generador de ideas, intelecto y mano de obra, por lo que es necesario saber que la confianza que se les deposita en sus funciones sea acorde al cumplimiento de los objetivos plantados por la institución y esto lo podemos medir por medio de una adecuada evaluación de desempeño.

Sabemos que la PNL es la aplicación de distintos métodos para poder modificar conductas no deseadas y así verificar el rendimiento de los colaboradores y compararlo con el rendimiento esperado, incluso permite evidenciar si un colaborador cuenta con lo necesario intelectualmente como con herramientas extra-corporales para poder desempeñarse en su lugar de trabajo.

Esto lo lograremos aplicando varios métodos que se usa en la PNL, considerado en la actualidad como el mejor para las instituciones ya que su aplicación se la puede realizar a todos los miembros de la institución como iguales, denotando que la herramienta es una oportunidad de mejorar no solo un individuo sino toda una empresa y no es un elemento de depuración por medio de despido.

Incluso con esta propuesta se busca ayudar a mejorar el bienestar de los miembros de la institución, que pese a encontrarse en un estándar favorable, no está por demás tomarlo en consideración.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

- Implementar la técnica de tris-tras, para modificar las conductas no deseadas dentro del lugar de trabajo, para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa PRODUCALZA.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Planificar diferentes métodos que nos permita adentrarnos en sus sistemas de creencias para modificar sus conductas.
- Socializar los nuevos modelos que escojamos para aplicarlos de una manera más eficaz y eficiente.
- Evaluar la situación actual de rendimiento laboral del personal de la empresa PRODUCALZA.

6.5. Análisis de Factibilidad

Política

El llevar a cabo el uso de la PNL es muy importante y más cuando se conoce que estos tienen el apoyo del estado ecuatoriano, ya que mejora la calidad de vida del talento humano y genera un adecuado plan de retroalimentación basándonos sobre todo en el plan de “BUEN VIVIR” que lleva a cabo el gobierno.

Administrativo

El apoyo constante y el gran interés por parte de quienes encabezan, la cúpula administrativa de la institución denota su gran interés a la implementación del uso de la PNL, acorde a las necesidades actuales del medio, prestando estos toda la ayuda necesaria que está en sus manos para que la propuesta salga a delante, sabiendo que la aplicación de la misma ya tiene que ver con el progreso y la estabilidad de la institución con base en sus colaboradores.

Tecnológico

Conociendo que estamos en un constante proceso evolutivo de la tecnología, debemos sacarle provecho a la misma sin dejar que esta reemplace al talento humano, sino fusionarlas para un mayor rendimiento , por lo que evidenciamos que se creara un proceso sistematizado de comunicación interna sobre todo para que el mensaje enviado sea claro y conciso y no se preste a ciertos cambios que pueden surgir en la transmisión verbal de persona a persona, esto ayudara a que el total global de los colaboradores estén bien informados en los procesos de transición que se tendrán y conozcan aspectos primordialmente importantes.

Organizacional

En tanto a lo organizacional se evidencia que la propuesta expresada en el actual trabajo investigativo se ejecutara de manera inmediata, ya que se tomó en consideración para el POA del año 2016 y se cuenta con el apoyo de un equipo de trabajo para la aplicación de la misma sabiendo que el beneficio es buscar un buen rendimiento laboral.

Económico-Financiero

La institución como tal señala que su principal baluarte es el talento humano que poseen, ya que es el eje motor de la misma y poder medir el rendimiento de estos de manera adecuada en lapsos de tiempo cortos, medios y largos, basados en los conocimientos-competencias que poseen o deben poseer, lleva a considerar a los directivos que no escatimaran con recursos económicos para llevar a cabo la propuesta planteada, sabiendo que estos recursos podrán ser recuperados con el mejoramiento del rendimiento laboral.

6.6. Fundamentación Científico – Técnica

La Programación Neurolingüística

“PNL significa Programación Neurolingüística, Programación se refiere a nuestra aptitud para producir y aplicar programas de comportamiento. Neuro se refiere a las percepciones sensoriales que determinan nuestro estado emocional subjetivo. Lingüístico se refiere a los medios de comunicación humana, tanto verbal como no verbal. (Grinder, 1950)

Encargados De Evaluaciones

- Gerente
- Jefe de Area
- Otros superiores
- Subordinados
- Compañeros
- Clientes internos
- Clientes externos
- El evaluado
- RRHH.

Beneficios

- Ayuda a resolver fobias y traumas. A través del autoconocimiento llegamos al fondo de nuestros problemas.
- Cura las enfermedades psicosomáticas. Estas enfermedades están producidas por el miedo a cosas concretas o incluso pueden ser producto de nuestra imaginación.
- Resuelve los conflictos personales e interpersonales, ayudando así a nuestras relaciones con otras personas, de manera que la empatía sea su punto más fuerte.
- Guía a los padres e hijos en unos sistemas de comunicación que beneficien a la relación haciendo que, como producto final, se obtenga un mismo objetivo.
- Sirve a las parejas para unificar sus ideas, de manera que sus interacciones sean recíprocas.
- Ayudas a pasar los momentos de duelo, depresión y similares.
- Nos enseña métodos más efectivos de comunicación.
- Permite una mejor apreciación del entorno social” (Grinder, 1950)

Métodos y Técnicas de Programación Neurolingüística

- Trabajo / Empresa:
Trabajar a niveles cenestésicos, motivación, manejo de estrés, aprovechamiento de recursos, creatividad, desarrollo y consecución de objetivos, liderazgo, competencia, negociación

Ventajas

- “La Programación Neurolingüística, amplía nuestras habilidades para conocer la importancia del lenguaje verbal y no verbal.
- Potencia nuestras capacidades para lograr un clima de comunicación más propicio. Concientizando los procesos mediante los cuales recibimos información, la almacenamos y la transmitimos a través de nuestros sentidos.
- La PNL relaciona nuestras palabras, pensamientos y conductas con nuestros objetivos.” (Grinder, 1950)

Desventajas

- “No brinda flexibilidad al evaluador, pues se debe ajustar al instrumento en lugar de ajustarlo a las características del evaluado.
- Tiende a caer en la rutina y estandarización de los resultados de las evaluaciones.
- Tiende a presentar resultados condescendientes o exigentes de todos sus colaboradores.” (Grinder, 1950)

- **Aplicaciones Organizativas:**
“Programas, desbloqueo de negociaciones, sistemas de comunicación convincentes, persuasión, conflictos, preparación entrevistas, etc.

Ventajas

- “Proporciona resultados confiables y exactos de influencias subjetivas y personales porque elimina el efecto de generalización.
- Su aplicación es simple y no exige preparación de los evaluadores.” (Grinder, 1950)

Desventajas

- “Su elaboración es compleja y exige una planeación cuidadosa y tardada.
- Es un método comparativo y ofrece resultados globales. Discrimina a los evaluados tan solo buenos, medios y malos, sin mayor información.
- Cuando se aplica con fines del desarrollo de los recursos humanos, carece de información sobre la capacitación que necesitan, su potencial de desarrollo, etc.” (Grinder, 1950)

- **Desarrollo Personal**

“Logro de objetivos personales, mejora la autoestima, establecimiento de estrategias de éxito.” (Werther Willian, Keith Davis, 2008)

Ventajas

- “El sistema es más amplio porque se reúnen respuestas provenientes de muchas perspectivas.

- La calidad de la información es mayor. (la calidad de los entrevistados es más importante que la cantidad).
- Complementa las iniciativas de la Administración de la Calidad Total porque hace hincapié en los clientes y los equipos, internos y externos.
- Puede reducir los sesgos y prejuicios porque muchas personas proporcionan la retroalimentación y no sólo una.

- **Terapia**
Ansiedad, Stress, Fobias, Relaciones de Pareja, Falta de confianza/autoestima, problemas de relaciones Padres-hijos, adicciones, conductas anómalas, complejos, sexualidad, enfoques de futuro.
- **Educación.**
Técnicas de enseñanza y comunicación para el incremento de capacidades y rendimiento en el aprendizaje, técnicas para "aprender a aprender", etc.

6.7. Modelo Operativo

Cuadro N°3 Modelo Operativo

LÍNEAS DE ACCION: Técnicas de programación neurolingüística.

OBJETIVO: • Mediante la técnica del tris-tras, Modificar las conductas no deseadas dentro del lugar de trabajo, para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa PRODUCALZA.

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO	PRODUCTO
Socialización	100% de las autoridades conocen la necesidad de la propuesta	Oficios para permisos Diseño de diapositivas Charlas de sociabilización	Autorización del gerente Proyector Computador Diseño preliminar Materiales de oficina. Videos Hojas de asistencia	Investigadora	20 días	Acuerdo para la realización de la propuesta en el lapso que proponga la institución
Planificación	100% los materiales se elaboran para la ejecución de las estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño del cronograma de actividades. • Revisión y selección de fuentes bibliográficas • Bosquejo de la propuesta 	Materiales de oficina. Plan Propuesta Computador.	Investigadora	20 días	Cronograma de actividades Diseño del programa
Ejecución	90% de trabajadores y jefes	<ul style="list-style-type: none"> • Indicaciones generales para la aplicación. • Distribución de la guía del programa vivencial • Aplicación del programa vivencial de acuerdo a las estrategias 	Proyector Computador Diseño preliminar Materiales de oficina. Videos Hojas de asistencia	Trabajadores Investigadora	40 días	Guía de actividades del programa entregado al gerente. Ejecución de actividades propuesta una por semana 5 trabajadores participan cada semana en una actividad
Evaluación	El 90% de trabajadores presenta un impacto positivo	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de las actividades ✓ Entrevistas. ✓ Observación. ✓ Mesas de discusión • Análisis de resultados • Toma de decisiones 	Proyector Computador Diseño preliminar Materiales de oficina. Videos Hojas de asistencia	Investigador	30 días	63 trabajadores brindan su criterio sobre el programa

Fuente: Encuesta dirigida a todo el personal de la empresa Producalza

Elaborado por: Pablo López.

I. Título:

Programa vivencial empresarial para el mejoramiento de las relaciones interpersonales y un adecuado desarrollo de la inteligencia emocional y sus sistemas de creencias.

II. Identificación de necesidades

Según lo establecido los trabajadores necesitan mejorar sus relaciones interpersonales, sus necesidades más significativas son:

- Aceptación social
- Mejoramiento de su capacidad de establecer relaciones afectivas y de amistad
- Manejo y control de sus emociones
- Respeto a la convivencia laboral
- Relaciones interpersonales sanas que ayuden a su crecimiento personal

Cada punto es clave para lograr un crecimiento integral.

III. Objetivos generales y específicos

General

Promover el mejoramiento de las relaciones interpersonales y la inteligencia emocional en los trabajadores.

Específicos

- Mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores logrando la aceptación personal y social, con dinámicas y actividades vivenciales que permitan compartir experiencias.
- Propiciar la participación de los trabajadores en el proceso laboral, mediante actividades de integración diarias, para mejorar de la inteligencia emocional dentro del desarrollo laboral.

- Implementar charlas sobre las relaciones interpersonales en el trabajo y formativas para la integración de los trabajadores incluyendo valores, habilidades personales y sociales que les permitan relacionarse con las demás personas de su vida diaria.

IV. Metas

- Lograr que un 80% de los Trabajadores mejoren sus relaciones interpersonales
- Conseguir que un 60% desarrolle su inteligencia emocional
- Participación activa del 90% de trabajadores con las dinámicas

V. Estrategias metodológicas

Las estrategias proponen una serie de acciones específicas que actuarán en cinco temas esenciales, cada una desarrollará 4 actividades enfocada a emprender talleres vivenciales, cuentan con dinámicas terapéuticas, exposiciones y actividades psicológicamente fundamentadas que le permitan al individuo continuar con su desarrollo personal para mejorar su calidad de vida y sus relaciones interpersonales:

- Estrategia para el mejoramiento de las relaciones interpersonales
- Estrategia para la estimulación de la inteligencia emocional
- Estrategia para desarrollar las relaciones afectivas a través de la inteligencia emocional
- Estrategia para mejorar las relaciones de amistad con un manejo adecuado de las emociones.
- Estrategia para estimular el entorno laboral y la inteligencia emocional

Gráfico #17



PROGRAMA VIVENCIAL LABORAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y UN ADECUADO DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Primera Estrategia

- TALLER VIVENCIAL DE JUEGOS TEATRALES GRUPALES, CON LOS TRABAJADORES PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES.

Tema: compartiendo emociones y experiencias que demuestren lo que siento y lo que percibo.

Gráfico #18



Fuente: Internet

Actividades

- Crear grupos unánimes, entre jefes y trabajadores que se comprometan a la mejora de las relaciones interpersonales.
- Diseñar normas, de participación igualitaria.
- Desarrollar la inteligencia emocional y pensamiento lógico.

Objetivo:

Mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores mediante el juego teatral para compartir momentos y experiencias con sus pares.

Duración: 2 horas

Desarrollo:

El facilitador jefe implementará juegos teatrales que consisten en que los trabajadores jueguen al teatro con sus compañeros, creará una historia en que los trabajadores van a actuar representando a las personas de su entorno escolar, imitaran gestos que ven, de manera abierta y creativa, improvisaran de manera creativa, quien se quede callado recibirá apoyo de un compañero con lo cual se afianzaran las relaciones sociales.

Añadido a esto se realizará la siguiente dinámica:

Me llamas por mi nombre, te llamo por tu nombre.

Es importante que cada uno de los participantes pueda ser llamado por su nombre.

Yo soy yo igual y diferente

Identidad: mi nombre, mi cuerpo.

Afectividad: mis sentimientos, mis gustos

Yo y mis grupos de pares: organización grupal, participación y acuerdos

Se trabaja con el Jefe: respeto, tolerancia, diversidad, convivencia, cooperación, comunicación, generosidad, compromiso, solidaridad.

Violencia, discriminación. Egoísmo, aislamiento, negligencia, injusticia, dolor, conflictos, desigualdad.

Recursos:

- Ropa para el teatro
- Disfraces
- Pinturas
- Cartulinas
- Marcadores
- Radio
- Música para teatralizar

Evaluación:

Autoevaluación, determinar fortalezas y debilidades en los valores.

Métodos de desarrollo personal

- **Método basado en fortalezas**

Se desarrolla a partir de las teorías de empoderamiento, que implica la construcción del poder de las personas y grupos como pilar para la mejora de la participación, de su estima, de la búsqueda de los cambios en sí mismo y el entorno. Los trabajadores son entendidos como sujetos con talento, recursos y estrategias; así enfatiza en el reconocimiento de las fortalezas de los trabajadores y la definición de los valores. Concibe a los trabajadores como actores de cambio y no como problema. El Guía modela, enseña y evalúa los puntos fuertes de los Trabajadores, para descubrir su singularidad y dificultades analizando en conjunto una gama de opciones y soluciones.

Es adaptable a distintos grupos de trabajadores y es útil para ayudar a superar la inseguridad personal o en las relaciones de grupo.

- **Método de fijación de metas**

Según este método es posible que las personas puedan cambiar y mejorar sus logros, así como fortalecer su imagen personal y autoconfianza mediante la fijación consciente de metas, de esta forma los cambios de comportamiento dependen de la posibilidad de “desaprender” esa cadena de conductas habituales para poner en práctica nuevas conductas de acción, de comunicación o de interacción. Son entonces los trabajadores quienes definen que quieren cambiar y lo que esperan que suceda, mientras que el Guía es facilitador activo, ayuda a los jóvenes a aclarar sus metas y los acompaña en el cambio de comportamiento, debe escucharlos de forma atenta y considerada, ayudarlos a aclarar valores, deseos, necesidades y metas.

El método tiende a formular acuerdos y contratos de intervención específicos y concretos.

- **Método de motivación y cambio**

Los modelos y condicionamientos sociales llevan al sujeto a adoptar a determinados comportamientos para poder pertenecer a un grupo o ser reconocido dentro de él, pero con frecuencia estos comportamientos los encasillan en ciertos roles y les acarrea di-

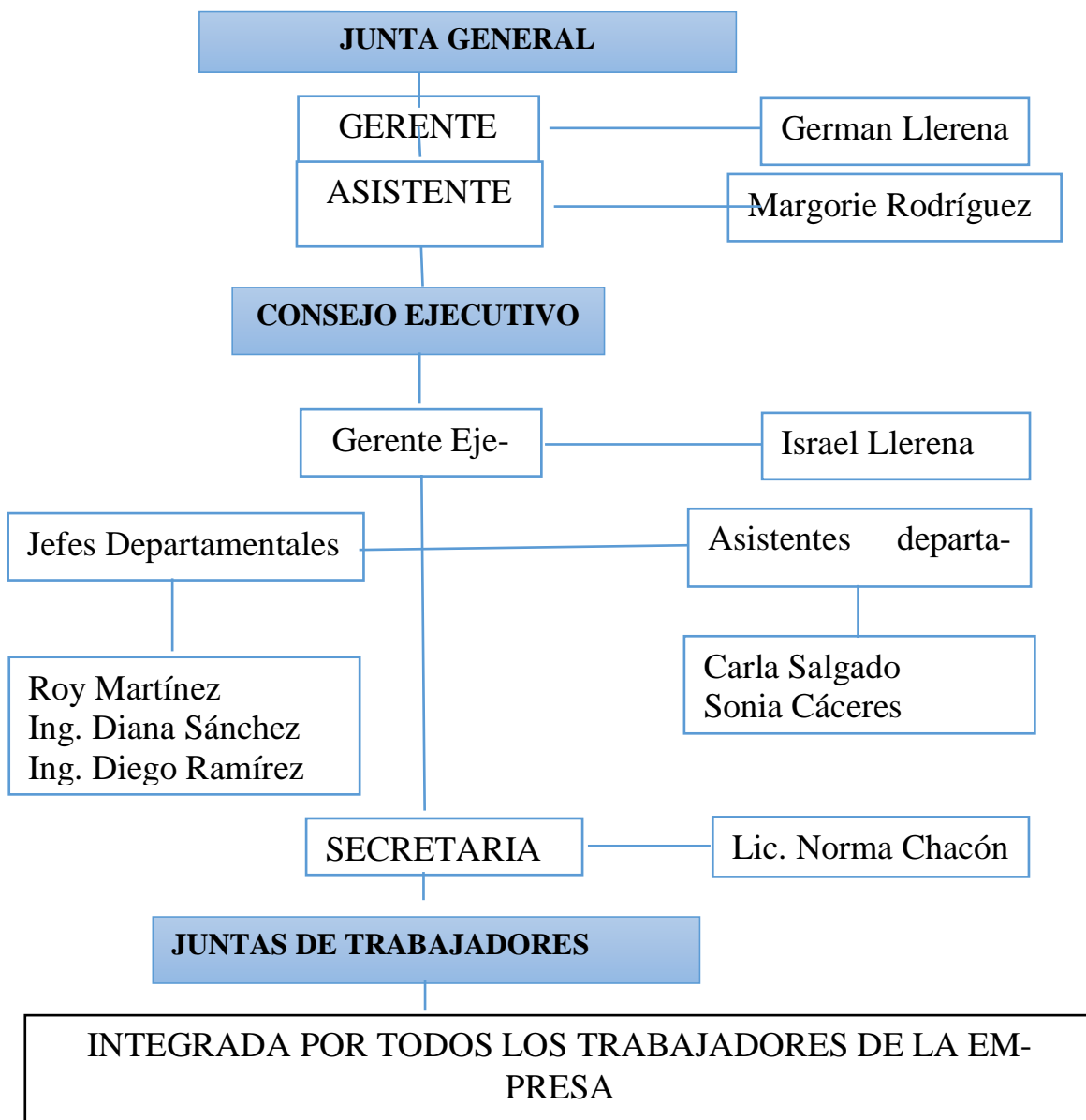
habilidades afectivas y personales y limitan, de alguna manera las posibilidades de desarrollo personal. Este método enfatiza en la facultad de que los sujetos tienen de modificar ese comportamiento por etapas, la comprensión racional de los problemas y aquello que obstaculiza y dificulta su enfrentamiento y así solucionarlo.

Se insiste en la importancia de brindar un clima de confianza y comunicación, sin emitir juicios de valor sobre los comportamientos, colaborando y negociando, infundiendo estímulos y ayudando a aumentar la autoconfianza y autoeficacia.

Tiene intencionalidad educativa dirigida a apuntar el crecimiento y potencial del grupo, a desarrollar mejores imágenes de cada uno y fortalecer la autoestima.

6.7. Administración de la propuesta

Gráfico N°19: Organigrama



6.8. Previsión de la evaluación

Tabla N°17: Evaluación

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades • Trabajadores • Investigadora • Clientes Externos e Internos
¿Por qué evaluar la propuesta?	Para establecer el éxito de las actividades del programa según cada estrategia establecida
¿Para qué evaluar?	Para establecer el cumplimiento de los objetivos del plan, además si se han logrado desarrollar los materiales, talleres, y otras actividades desarrolladas.
¿Qué evaluar?	Se evaluará las actividades del modelo operativo: Estrategias desarrolladas Talleres de capacitación Herramientas de formación Elaboración de materiales multimedia
¿Quién evalúa?	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades • Trabajadores • Investigadora • Clientes Externos e Internos
¿Cuándo evaluar?	La evaluación será al final de cada proceso dentro de la empresa
¿Cómo evaluar?	Podremos evaluar mediante una ficha de observación y en los resultados finales de la productividad de la persona hacia la empresa.
¿Con qué evaluar?	✓ Guías de observación.

Autor: Pablo David López Urrutia.

Fuente: Datos de empresa Producalza.

BIBLIOGRAFÍA

1. Borroto, C., & Aneiros, R. I. (1992). Investigación-acción. Resumen y revisión de Kemmis S. Action Research. Obtenido de Escuela Nacional de Salud Pública.: http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/39_investigacion_accion.doc
2. Brackett, M., Rivers, S., Shiffman, S., Lerner, N., & Salovey, P. (2006). Relating emotional abilities to social functioning: a comparison of self-report and performance measures of emotional intelligence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91, 780 - 795.
3. Brian, G. (2013). Educación y ciencia. Obtenido de Qué es la capacidad intelectual: http://www.ehowenespanol.com/capacidad-intelectual-info_191951/
4. Cortés, R., & Cantón, J. (2000). Ambiente familiar y dificultades de adaptación de los hijos. *Suma Psicológica*, 7(2), 33 – 49.
5. Elias, M., Tobias, S., & Friedlander, B. (2000). *Educación con Inteligencia Emocional*. Barcelona: Plaza & Janes.
6. Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Electronic Journal of Research of Educational Psychology*, 6(2), 363 - 382.
7. Fernández-Berrocal, P., & Ruiz, A. D. (2008). La Inteligencia emocional en la Educación. (E. Facultad de Psicología. Universidad de Málaga, Ed.) *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 6 (2) (15), 421 - 436.
8. GABEL, R. (2005). Inteligencia emocional: perspectivas y aplicaciones ocupacionales. (U. ESAN, Ed.) *Serie Documentos de Trabajo n. ° 16*, 10 - 12.
9. García Fernández, M., & Giménez-Mas, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado (En línea)*, 3(6), 43-52. Obtenido de <http://www.cepcuevasolula.es/espiral>.
10. García Olvera, G. (2001). *Relaciones Humanas, GUÍA DE AUTOAPRENDIZAJE*. (S. d. Archivología, Ed.) México: Producción editorial: Ivonne Bautista Carmona.
11. Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.
12. Grupo SYNAPSIS. (2010). *El arte de aprendizaje por la experiencia*. (G. SYNAPSIS, Editor) Recuperado el 01 de octubre de 2013, de http://www.synapsis-patagonia.com/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=68&Itemid=67
13. Guelbenzu, M. (2010). La amistad produce bienestar emocional. *Vida Sana y*

Bienestar. Recuperado el 01 de Octubre de 2013, de <http://suite101.net/article/la-amistad-produce-bienestar-emocional-a14949>

14. Isaza Valencia, L. (junio de 2012). El contexto familiar: un factor determinante en el desarrollo social de los niños y las niñas. (F. U. Amigó, Ed.) Revista Electrónica de Psicología Social «Poiésis» (23), 1 - 3.
15. Loggiodice, L. Z. (2012). LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO COMO VENTAJA COMPETITIVA PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO. (F. U. Garcilaso, Ed.) Venezuela: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
16. López, L., Salovey, P., Cote, S., & Beers, M. (2005). Emotion regulation abilities and the quality of social interaction. 5, 113-118.
17. MONTANE, J. (24 de Octubre de 2010). Relaciones interpersonales: definición, concepto y habilidades. Obtenido de Salud mental: [vhttp://suite101.net/article/asertividad-en-relaciones-interpersonales-definicion-y-concepto-a25078](http://suite101.net/article/asertividad-en-relaciones-interpersonales-definicion-y-concepto-a25078)
18. PÉREZ, R. (2000). LA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS EDUCATIVOS: CONCEPTOS BÁSICOS, PLANTEAMIENTOS GENERALES Y PROBLEMÁTICA. Revista de Investigación Educativa, 18(2), 261-287.
19. Psicoactiva. (1998-2013)¿Qué es la inteligencia? Obtenido de Artículos: <http://www.p psicoactiva.com/arti/articulo.asp?SiteIdNo=138>
20. Red Innata. (2011). Desarrollo cognitivo del niño. Obtenido de <http://www.innata.com/s/c-el-desarrollo-infantil/a-desarrollo-cognitivo-nino.html>
21. Redondo, P. (2004). Introducción a la Educación para la Salud. (P. F. Salud, Ed.) Costa Rica: Caja Costarricense de Seguro Social. Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social (CENDEISSS).
22. Rodríguez, V. G. (2012). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA INFANCIA: EDUCACION, FAMILIA Y ESCUELA. (C. P. Sueca, Ed.) Psicología Online. Obtenido de http://www.psicologia-online.com/monografias/1/infancia_ie.shtml
23. Sobre Conceptos. (2007). Concepto de inteligencia. Obtenido de <http://sobreconceptos.com/inteligencia>
24. UNICEF, Oficina de Área para Colombia y Venezuela. (2004). Desarrollo Psicosocial de los niños y las niñas. (c. d. Julia Simarra, Ed.) Colombia: Taller Creativo de Aleida Sánchez B. Ltda.
25. Vidal, L. M., & Rivera, M. N. (2007). Investigación-acción. Educ Med Súper, 21 - 4. Obtenido de Escuela Nacional de Salud Pública.
26. Yanez, J. (2013). Psicología Social Definición: Definiciones principales de la

psicología Social y Sus enfoques más importantes. Obtenido de Psicólogos en Línea 2013: <http://psicologosenlinea.net/226-psicologia-social-definicion-definiciones-principales-de-la-psicologia-social-y-sus-enfoques-mas-importantes.html>

27. Yturalde, E. (2013). La Metodología del Aprendizaje Experiencial. (W. Inc., Editor) Recuperado el 01 de octubre de 2013, de <http://www.aprendizajeexperiencial.com/>

ALEXOS

9) ¿Está de Acuerdo con las funciones desempeña en su lugar de trabajo?

Sí ()

No ()

10) ¿Se le hace fácil hablar y estar con las personas de su entorno de trabajo?

Sí ()

No ()

Gracias por su colaboración.

Fotos Compañeros Producalza



MISION

Producalza es una empresa dedicada a la producción de calzado para dama, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes ofreciéndoles a estos calzar a la mujer con un zapato con diseño, confortable y en los mejores materiales.

Su producción y método de trabajo es en línea, donde todos trabajan en equipo, con sentido de pertenencia y amor por lo que se hace, lo cual se ve reflejado en un producto de calidad.

VISION

Producalza para el 2016 se convertirá en una empresa líder y de reconocimiento en la producción de calzado para dama a nivel nacional e internacional, organizando todos sus procesos y departamentos con el objetivo de prestar el mejor servicio y calidad de nuestros productos, logrando con esto ser líderes en la elaboración de un calzado original, versátil y cómodo con precios competitivos para poder abarcar mercados internacionales, desarrollando plenamente la capacidad de nuestro talento humano, contribuyendo de esta forma al desarrollo de la comunidad.