



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA:

La programación neurolingüística (PNL) y los valores corporativos de los trabajadores PRODUTEXTECIA LTDA de la Parroquia Izamba del Cantón Ambato.

Trabajo de Titulación previo a la Obtención del Título de Licenciada en Trabajo Social

AUTORA:

Andrea Estefanía Yancha Proaño

TUTORA:

Lcda. Mg. Silvia Jovanna Altamirano Altamirano

Ambato - Ecuador

2018

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el tema: “La programación neurolingüística (PNL) y los valores corporativos de los trabajadores de PRODUTEXTECIA LTDA de la Parroquia Izamba del Cantón Ambato” de la Srta. Andrea Estefanía Yancha Proaño, egresada de la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, considero que dicho trabajo de Graduación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a Evaluación del Tribunal de Grado, que el H. Consejo Directivo de la Facultad designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Ambato, 24 de Enero de 2018

LA TUTORA



Lcda. Mg. Silvia Jovanna Altamirano Altamirano

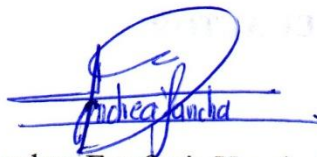
C.I. 180181739 – 4

AUTORIA DEL TRABAJO

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación “**LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PNL) Y LOS VALORES CORPORATIVOS DE LOS TRABAJADORES DE PRODUTEXTECIA LTDA DE LA PARROQUIA IZAMBA DEL CANTÓN AMBATO**” como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones, y propuestas son de responsabilidad del autor.

Ambato, 24 de Enero de 2018

LA AUTORA



Andrea Estefanía Yancha Proaño

C.I. 050364545 – 9

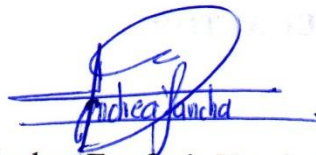
DERECHOS DEL AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga este trabajo de Investigación parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi Trabajo de Investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este trabajo, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, 24 de Enero de 2018

LA AUTORA



Andrea Estefanía Yancha Proaño

C.I. 050364545 – 9

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los Miembros del Tribunal de Grado APRUEBAN el Trabajo de Investigación sobre el tema **“LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PNL) Y LOS VALORES CORPORATIVOS DE LOS TRABAJADORES DE PRODUTEXTECIA LTDA DE LA PARROQUIA IZAMBA DEL CANTÓN AMBATO”** presentado por la Srta. Andrea Estefanía Yancha Proaño, de conformidad con el Reglamento de Graduación para Obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la U.T.A.

Ambato,.....

Para constancia firman

.....
Presidente

.....
Miembro

.....
Miembro

DEDICATORIA

“La paz y la armonía constituyen la mayor riqueza de la familia”

Benjamín Franklin.

El éxito del presente trabajo investigativo, quiero dedicarlo a Dios, por guiarme y brindarme la perseverancia necesaria para alcanzarlo.

A mis Padres, Grace y Ángel, a mi hijo Sebastián y a mis hermanos Cristian y Alejandro quienes han sabido compartir cada momento de mis experiencias siendo quienes me apoyen y guíen.

A mí apreciada Tutora Lcda. Silvia Altamirano quien supo brindarme todo su conocimiento y experiencia en el transcurso para la culminación de mi proyecto de investigación.

El esfuerzo es la clave para conseguir todos los propósitos.

Andrea

AGRADECIMIENTO

“Lo máspreciado que tenemos y el mejor regalo recibido es la vida misma”

Mi agradecimiento más sincero a Dios quien fue la luz y fortaleza para cada paso que doy en mi vida, a mis padres y familiares quienes han estado a mi lado sin importar adversidad.

A la Universidad Técnica de Ambato, a la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, por apoyarme en la culminación de mí proyecto a todos los docentes quienes formaron parte de mí aprender y saber a la Lcda. Silvia Altamirano por ser quien me ha guiado en cada proceso para alcanzar con éxito mi proyecto de investigación con su extenso conocimiento.

Andrea

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORIA DEL TRABAJO	iii
DERECHOS DEL AUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xv
EXECUTIVE SUMMARY	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Tema.....	2
Planteamiento del Problema.....	2
Contextualización.....	2
Análisis Crítico	9
Prognosis	10
Formulación del Problema	10
Interrogantes (Subproblemas)	10
Delimitación del Objeto de Investigación.....	11
Justificación.....	11
Objetivos	12
Objetivo General	12
Objetivos Específicos.....	12

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Investigativos.....	13
Fundamentación Filosófica	18
Fundamentación Sociologica	18
Fundamentación Ontológica	19
Fundamentación Legal	19
Categorías Fundamentales	22
Fundamentación Teórica de la Variable Independiente.....	25
Relaciones Interpersonales.....	26
Conflictos Socio – Laborales	27
Programación Neurolingüística (PNL)	28
Principios de la Programación Neurolingüística.....	29
Características	30
Personalidad	30
Niveles Neurológicos	31
Sistemas de Representación	31
Kinestésico	32
Auditiva.....	32
Visual	33
Comunicación	35
Comunicación Verbal.....	36
Comunicación No Verbal.....	37
Técnicas de la Programación Neurolingüística.....	37
Predicados Lingüísticos	38
Rapport.....	38
Calibración	39
Reencuadre	39
Fundamentación Teórica de la Variable Dependiente	40
Sociedad	40
Cultura Organizacional	43
Valores Corporativos	44
Características de los Valores	45

Absolutos	46
Independientes.....	46
Inagotables	47
Objetivos y Verdaderos.....	47
Tipos de Valores	47
Universales.....	48
Personales.....	48
Familiares.....	48
Morales.....	49
Socio – Culturales	49
Principios Morales	50
Principios éticos	50
Virtudes Morales.....	52
Virtudes Intelectuales.....	52
Influencia de los Valores.....	52
Temperamento.....	53
Comportamiento.....	53
Formación de Hábitos	54

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque	55
3.2 Modalidad básica de la investigación	55
3.3 Nivel o tipo de investigación.....	55
3.4 Población y muestra.	56
Operacionalización de variables	57
Recolección de información.....	59
Procesamiento y análisis	59

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis de los Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de Produtexti Cia. Ltda.....	60
---	----

Verificación de Hipótesis	83
Planteamiento de la Hipótesis	83
Selección del nivel de significación	83
Prueba Chi Cuadrado	83
Especificaciones de las regiones de aceptación y rechazo.....	83
Grados de Libertad	84
Recolección de datos y cálculo de estadísticas	84

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones	88
Recomendaciones.....	89

CAPITULO VI

PROPUESTA

Datos Informativos.....	90
Antecedentes	91
Justificación.....	91
Objetivos	92
Objetivo General	92
Objetivos Específicos.....	92
Análisis de Factibilidad.....	92
Fundamentación Teórica.....	93
Metodología	98

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bibliografía	120
--------------------	-----

ANEXOS

PAPER

Índice de Tablas

Tabla N.- 1. Competencias Sociolaborales más valoradas	27
Tabla N.- 2. Sistemas de representación Auditiva y submodalidades	33
Tabla N.- 3. Sistemas de representación Visual y submodalidades	34
Tabla N.- 4. Población	56
Tabla N.- 5. Operacionalización de variable independiente	57
Tabla N.- 6. Operacionalización de variable dependiente	58
Tabla N.- 7. Plan para la recolección de la información	59
Tabla N.- 8. Creencias Individuales	61
Tabla N.- 9. Capacidades Personales y Profesionales.....	62
Tabla N.- 10. Identidad Corporativa	63
Tabla N.- 11. Información.....	64
Tabla N.- 12. Agresiones Verbales	65
Tabla N.- 13. Llamados de Atención	66
Tabla N.- 14. Comunicación	67
Tabla N.- 15. Actos Motivacionales	68
Tabla N.- 16. Transmite información.....	69
Tabla N.- 17. Comportamientos positivos	70
Tabla N.- 18. Aplicación de Técnicas	71
Tabla N.- 19. Puntualidad	72
Tabla N.- 20. Justificación por Faltas	73
Tabla N.- 21. Conflictos Laborales	74
Tabla N.- 22. Optimización de Recursos	75
Tabla N.- 23. Desarrollo Personal	76
Tabla N.- 24. Reacción positiva.....	77
Tabla N.- 25. Compromiso con los valores.....	78
Tabla N.- 26. Evaluación del desempeño.....	79
Tabla N.- 27. Problemas Familiares.....	80
Tabla N.- 28. Motivación	81
Tabla N.- 29. Valores Corporativos	82
Tabla N.- 30. Frecuencias Observadas.....	84
Tabla N.- 31. Frecuencias Esperadas	85

Tabla N.- 32. Chi Cuadrado	86
Tabla N.- 33. Predicados Lingüísticos	105
Tabla N.- 34. Comportamientos y Características Fisiológicas	114
Tabla N.- 33. Cronograma de la Propuesta	119

Índice de Gráficos

Gráfico N.- 1. Árbol de Problemas	8
Gráfico N.- 2. Categorías Fundamentales	22
Gráfico N.- 3. Constelación de ideas de la Variable Independiente	23
Gráfico N.- 4. Constelación de ideas de la Variable Dependiente	24
Gráfico N.- 5. Creencias e Identidad	61
Gráfico N.- 6. Capacidades	62
Gráfico N.- 7. Identidad Corporativa	63
Gráfico N.- 8. Información	64
Gráfico N.- 9. Agresiones Verbales	65
Gráfico N.- 10. Llamados de Atención	66
Gráfico N.- 11. Comunicación	67
Gráfico N.- 12. Actos Motivacionales	68
Gráfico N.- 13. Transmite Información	69
Gráfico N.- 14. Comportamientos positivos	70
Gráfico N.- 15. Aplicación de Técnicas	71
Gráfico N.- 16. Puntualidad	72
Gráfico N.- 17. Justificación por Faltas	73
Gráfico N.- 18. Conflictos Laborales	74
Gráfico N.- 19. Optimización de Recursos	75
Gráfico N.- 20. Desarrollo Personal	76
Gráfico N.- 21. Reacción Positiva	77
Gráfico N.- 22. Compromiso con los valores	78
Gráfico N.- 23. Evaluación del desempeño	79
Gráfico N.- 24. Problemas Familiares	80
Gráfico N.- 25. Motivación	81
Gráfico N.- 26. Valores Corporativos	82
Gráfico N.- 27. Chi Cuadrado	87
Gráfico N.- 28. Programación Neurolingüística	99
Gráfico N.- 328. Conflictos Laborales	136
Gráfico N.- 29. Valores Corporativos	137

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA: “LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PNL) Y LOS VALORES CORPORATIVOS DE LOS TRABAJADORES DE PRODUTEXTECIA. LTDA DE LA PARROQUIA IZAMBA DEL CANTÓN AMBATO”

Autora: Andrea Estefanía Yancha Proaño

Tutora: Lcda. Mg. Silvia Jovanna Altamirano Altamirano

Fecha: Ambato, Enero 2018

RESUMEN EJECUTIVO

En esta investigación se plantea la necesidad de determinar la influencia que tiene la programación neurolingüística (PNL) en el cumplimiento de los valores corporativos con el fin de diagnosticar el conocimiento de técnicas y sistemas de representación, por medio de esta se puede lograr un impacto positivo o negativo según como nos referimos hacia el otro. Se realizó una investigación basada en el enfoque crítico – propositivo, estableciendo la esencia de la PNL enfocándose en tres partes fundamentales como “Neuro” de la PNL que le da gran importancia a todo el comportamiento que proviene de procesos neurológicos que incluyen los cinco sentidos. La parte “lingüística” hace referencia al lenguaje que usamos para ordenar nuestras conductas, pensamiento y así poder comunicarnos con los demás y la parte de la “programación” se entiende como la manera en que organizamos nuestras ideas y acciones, además que estas herramientas desarrollan habilidades comunicativas de máxima calidad, especialmente útiles en personas que ejercen cargos gerenciales, en los que la comunicación efectiva es parte de su trabajo diario y del éxito de su liderazgo.

PALABRAS CLAVES: TÉCNICAS, SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN, IMPACTOS POSITIVOS O NEGATIVOS, PROCESOS NEUROLINGÜÍSTICOS.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

THEME: “THE NEUROLINGUISTIC PROGRAMMING (NLP) AND THE CORPORATE VALUES OF THE WORKERS OF PRODUTEXTI CIA. LTDA DE LA PARROQUIA IZAMBA DEL CANTÓN AMBATO”

Author: Andrea Estefanía Yancha Proaño

Tutor: Lcda. Mg. Silvia Jovanna Altamirano Altamirano

Date: Ambato, Enero 2018

EXECUTIVE SUMMARY

This research raises the need to determine the influence of neurolinguistic programming (NLP) in the fulfillment of corporate values in order to diagnose the knowledge of techniques and systems of representation, through this can achieve a positive impact or negative according to how we refer to the other. We conducted an investigation based on the critical - proactive approach, establishing the essence of NLP focusing on three fundamental parts as "Neuro" of NLP that gives great importance to all behavior that comes from neurological processes that include the five senses. The "linguistic" part refers to the language we use to organize our behaviors, thinking and thus be able to communicate with others and the "programming" part is understood as the way in which we organize our ideas and actions, in addition to these tools develop communication skills of the highest quality, especially useful in people who hold management positions, in which effective communication is part of their daily work and the success of their leadership.

KEYWORDS: TECHNIQUES, REPRESENTATION SYSTEMS, POSITIVE OR NEGATIVE IMPACTS, NEUROLINGUISTIC PROCESSES.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo titulado “La programación neurolingüística (PNL) y los valores corporativos de los trabajadores de PRODUTEXTE CIA. LTDA de la Parroquia Izamba del Cantón Ambato”, tiene como finalidad investigar las diferentes situaciones, contextos, y problemáticas que se evidencian por la carencia de aplicación de nuevas técnicas, para realizar el análisis del objeto de estudio se constituirá el documento en seis capítulos enunciados de la siguiente manera:

Capítulo I. Identificación del problema, contextualización (macro, meso y micro), árbol de problemas con el respectivo análisis crítico, la justificación para desarrollar la investigación y los objetivos que se desea alcanzar.

Capítulo II. Marco Teórico, en el cual se realiza un antecedente investigativo, se desarrolla la fundamentación filosófica, legal y teórica en el cual se respalda el contenido del mismo.

Capítulo III. Metodología, se describe el enfoque, modalidad y niveles investigativos empleados, así como las técnicas e instrumentos manejados como respaldo en la indagación, para el levantamiento de la información.

Capítulo IV. Análisis e Interpretación de los Resultados, se realizará la tabulación y representación gráfica de los datos recopilados mediante el programa estadístico SPSS, además de la comprobación de la hipótesis que considerara la importancia de la investigación.

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones, las cuales reflejaran resultados para la comprobación y cumplimiento de los objetivos planteados.

Capítulo VI. Propuesta. Se efectuará el diseño de Talleres de las Técnicas de Programación Neurolingüística para la organización el cual contará con tres fases: Planificación, Ejecución y Evaluación.

Líneas de Investigación: Trabajo Social y Valores Corporativos

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Tema

La programación neurolingüística (PNL) y los valores corporativos de los trabajadores de PRODUTEXTI CIA. LTDA de la Parroquia Izamba del Cantón Ambato

Planteamiento del Problema

Contextualización

Macro

En Ecuador, La programación neurolingüística (PNL), es una técnica innovadora que escasas empresas han buscado capacitarse para tratar varios campos que afectan el comportamiento de sus trabajadores, Sánchez, M, (2014): “Las representaciones mentales que cada individuo tiene dependen de sus experiencias, vivencias, cultura, fisiología entre otras” (p. 35). Por lo tanto cada persona tiene un modelo o mapa del entorno en el cual se desenvuelve, es decir, que su comportamiento o valores dependen de sus limitaciones sociales, individuales y neurológicas.

Los seres humanos tienen como sistema receptor para captar esta representación del entorno, la visión, el oído, tacto, gusto y olfato, con este sistema se codifica la información, se lleva al cerebro y se produce una respuesta de acuerdo con las experiencias previas, cada individuo estructura sus pensamientos de forma diferente esto dependiendo del sistema líder de cada persona, no obstante, si el sistema que más se utiliza es la vista, será visual, al contrario si predomina en la persona la utilización de la audición, este será su fuerte, o al hablar del kinestésico usará sensaciones corporales, olfato y el gusto. Para Carrión,S, (2014) en su investigación afirma lo siguiente:

El funcionamiento del cerebro plantea nuevos enfoques científicos, se ha demostrado que el cerebro y la médula espinal constituyen el Sistema Nervioso Central, en donde el cerebro pesa sólo el 2% del peso total del cuerpo, consume el 20% de la energía de éste, presenta dos lados o lóbulos y funciona con 10 000 000 de neuronas excitadoras e inhibidoras. (p.25)

Definitivamente, el desconocimiento de aplicación de esta nueva estrategia limita a la empresa a que trabaje con un cambio de mentalidad, motivación, comunicación y establecimiento de valores corporativos, por tanto no solo se deben capacitar a los trabajadores sino a todo el talento humano empezando por los líderes o propietarios, para reformar las conductas de los empleados, es necesario que den el ejemplo desde la cúpula y de esta forma se fortalezca las relaciones profesionales.

Para Heller, M, (2013): “La falta de información sobre la PNL en las empresas es un factor desencadenante en más de un 50% de los casos del fracaso comunicacional” (p.69). El pilar básico en el cumplimiento de los valores corporativos se centra en lo que el trabajo viva, vea o escuche, para que condicione su desempeño. De tal forma que el talento humano en este sentido asimila una carencia de formación interna al momento de identificarse con los valores y políticas de la empresa.

Según los autores (Vladimir & Gessen, M, 2012) mencionan que:

Se puede lograr el éxito con la Programación Neurolingüística, implica un conjunto de técnicas destinadas a analizar, codificar y modificar conductas, por medio del estudio del lenguaje, tanto verbal como gestual y corporal. Se llama programación, porque trata de un conjunto sistemático de operaciones que persiguen un objetivo. Neuro, porque estudia los nervios y lingüístico porque para ello usamos el lenguaje, expresado en forma verbal o corporal (p.2)

De acuerdo con lo manifestado por los autores, siendo un conjunto de técnicas neurolingüísticas que regulan el comportamiento de los trabajadores, así como la manera en la cual se establece la comunicación interna entre todos los niveles organizativos, lo cual aumenta o disminuye la participación del talento humano para

cumplir con los objetivos que se trace la empresa mostrando un desinterés que termina con los vínculos que se pretendía compartir internamente.

Otro punto de vista del autor (Manrique, H, 2013) señala que:

Si bien la empresa es el estadio donde convergen diversos recursos (humanos, financieros, tecnológicos y físicos), no se puede pasar por alto que las personas son la única fuente de ventaja competitiva sostenible en un mundo de complejidad sin precedentes. En este contexto, la programación neurolingüística es una herramienta que, a través de la comunicación y el lenguaje, permite a los individuos aprender a utilizar el cerebro, superar los bloqueos que les impiden la realización de metas, mejorar sus destrezas y habilidades, cambiar pensamientos que impidan adaptarse a los cambios, entre otros. (pág.8)

No se puede negar que esta nueva estrategia implica agrupar varios aspectos y comportamientos difícil de controlar, debido a que cada ser humano tiene diferentes formas de comportamiento y que los valores arraigados de acuerdo al tipo de familia a la que pertenece lo convierte en un reto aún más complicado si existen trabajadores conflictivos y que no aplican en su vida diaria los valores que se adquieren a lo largo del crecimiento influenciado directamente por el entorno en el cual se desenvuelve.

Meso

En la página web oficial de la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, (2015). En Tungurahua se han realizado seminarios sobre la Programación Neurolingüística en aprendizaje y en las ventas dirigidos a pocos gremios educativos como la Universidad Cristiana Latinoamericana (UCL) y el club de Liderazgo Juan Montalvo, se ha tratado de profundizar sobre los canales de comunicación y programación, obteniendo un resultado corto al no generalizarse la difusión de la PNL como herramienta de ayuda en la comunicación interpersonal, lo que se ve reflejado en la desmotivación del talento humano, ya que no se involucra directamente en el cumplimiento de los valores corporativos esquematizados, sin contar con el desinterés por el crecimiento de la empresa debido a que el compromiso debe ser pactado entre superiores y subalternos, así como el cumplimiento del mismo.

La PNL es una disciplina cuyo campo de acción es la estructura de la experiencia subjetiva del ser humano, es decir, como organizamos en nuestra mente lo que vemos, oímos y sentimos, y como revisamos y filtramos el mundo exterior mediante nuestros sentidos, explorando asimismo cómo lo describimos con el lenguaje y como reaccionamos para producir en nosotros determinados resultados. (Marrero, V, Marrero, M, & Oramas, A, 2015, pág.2)

Al no tener una definida organización de la comparación entre los valores personales con los planteados corporativamente provoca que existan conflictos laborales ya que al ser los seres humanos tan diferentes el acoplarse dentro de un solo escenario que permita exteriorizar los pensamientos para llegar a un acuerdo que beneficie a todos los involucrados y se cumplan con los anhelos de la institución.

De acuerdo a lo señalado en el artículo de la Revista Orbis que plantea la siguiente hipótesis:

En toda organización el elemento crucial, es precisamente el conjunto o sistema de relaciones que se establece entre personas incluyendo las conversaciones que esas personas sostienen consigo mismas. Toda organización integrante del contexto social funciona en base a la coordinación de esfuerzo humano. La efectividad de este funcionamiento es el reflejo de la capacidad para administrar racionalmente el recurso humano. (Alamo, G & Sangronis; Y, 2013, pág. 63)

En efecto, las relaciones comunicacionales que se apliquen en una empresa será concluyente en el establecimiento de los valores corporativos debido a que la aplicación de nuevas estrategias en alguna medida cambia los paradigmas mentales preestablecidos por el ser humano en su vida personal, pero confrontarlos con la realidad organizacional en la cual conviven, sin olvidar que cada uno es un mundo paralelo que se tendrá que acoplar a las creencia que direcciona el éxito corporativo. Los conocimientos que se puedan recopilar para implantar nuevos objetivos basados en los valores corporativos que se quiera trabajar con la participación activa del talento humano se debe trazar sin olvidar que el talento humano de por sí, tienen la libertad de sentirse identificado o que estos nuevos planteamientos afecte a sus logros individuales.

Micro

En el artículo realizado por Torres, J & Asociados (2014), informa que luego de haber incursionado e introducido por primera vez en el país y pioneros en la Ciudad de Ambato hace ya 8 años el modelo conocido hoy con el nombre de Programación Neurolingüística (PNL), “las empresas y en especial instituciones educativas en un porcentaje de un 25%, han aplicado este tipo de estrategias teniendo resultados positivos en los diferentes campos de acción modificados”, de tal forma que la expansión ha sido lenta pero al tomar algunos de los beneficios que se logran luego de ser ejecutado se está volviendo atractivo para los empresarios, considerándose como una poderosa herramienta de comunicación, motivación y desarrollo personal y profesional para lograr cambios y transformaciones en distintos aspectos dentro de las organizaciones.

No obstante, la mayoría de las entidades no cuentan con una identidad cultural socializada con sus colaboradores, así de la misma forma la ausencia de planificación, estrategias personales, recursos, y actualización de la información en áreas específicas, de tal forma que incursionar en temas innovadores como la PNL, solo queda como un anhelo mas no llega a la práctica

En la empresa PRODUTEXTI CIA. LTDA ubicada en la Parroquia Izamba del Cantón Ambato, se ha mantenido en el mercado ganándose la confianza de sus clientes brindándoles productos de calidad, pero la interrogante que surge organizacionalmente, es sí se manejan de manera adecuada los principios del bienestar interno y laboral de la institución, reconociendo que existe una carencia de compromiso para cumplir con los lineamientos establecidos como lo son los valores corporativos.

Para argumentar lo antes expuesto, se cita el siguiente criterio:

Conviene advertir que uno de los oponentes que tiene la programación neurolingüística son los “virus mentales” los cuales son los responsables de perder el foco, frente a las metas y objetivos trazados, obstaculizando así el libre fluir de la vida. Para lograr el éxito en cada uno de los objetivos propuestos tanto en la organización como en la vida personal, se hace necesario recorrer un largo

camino, y es ahí cuando se presentan los contratiempos, se tiene arraigado en la mente, el convencimiento que las personas involucradas en el entorno, deben aprobar el comportamiento y la forma de hacer las cosas. (Hernandez, S, 2014, pág.8)

Los valores corporativos no se definen de manera consensual al contrario solo están establecidos sin socializarse entre todos los miembros que conforman el talento humano ya que en los propietarios solo se preocupan por el cumplimiento de un eficiente desempeño laboral, por tanto diseñar nuevas técnicas comunicativas y motivacionales para acrecentar la rentabilidad de la empresa.

La PNL, es una herramienta efectiva para el mejoramiento de diferentes temáticas como identidad cultural, cumplimiento de valores y políticas, comunicación efectiva, relaciones interpersonales entre otros, que permitirán una mejora manera de desenvolverse y desempeñarse tanto en un ambiente laboral como personal.

Además, esta teoría investigará los procesos productivos mediante la representación del lenguaje, mediante técnicas y herramientas precisas, que reconozcan y desarrollen habilidades para el crecimiento personal y la mejora de las relaciones interpersonales pero sobre todo, permitirá conocer de manera objetiva la percepción de los demás y las propias del ser humano.

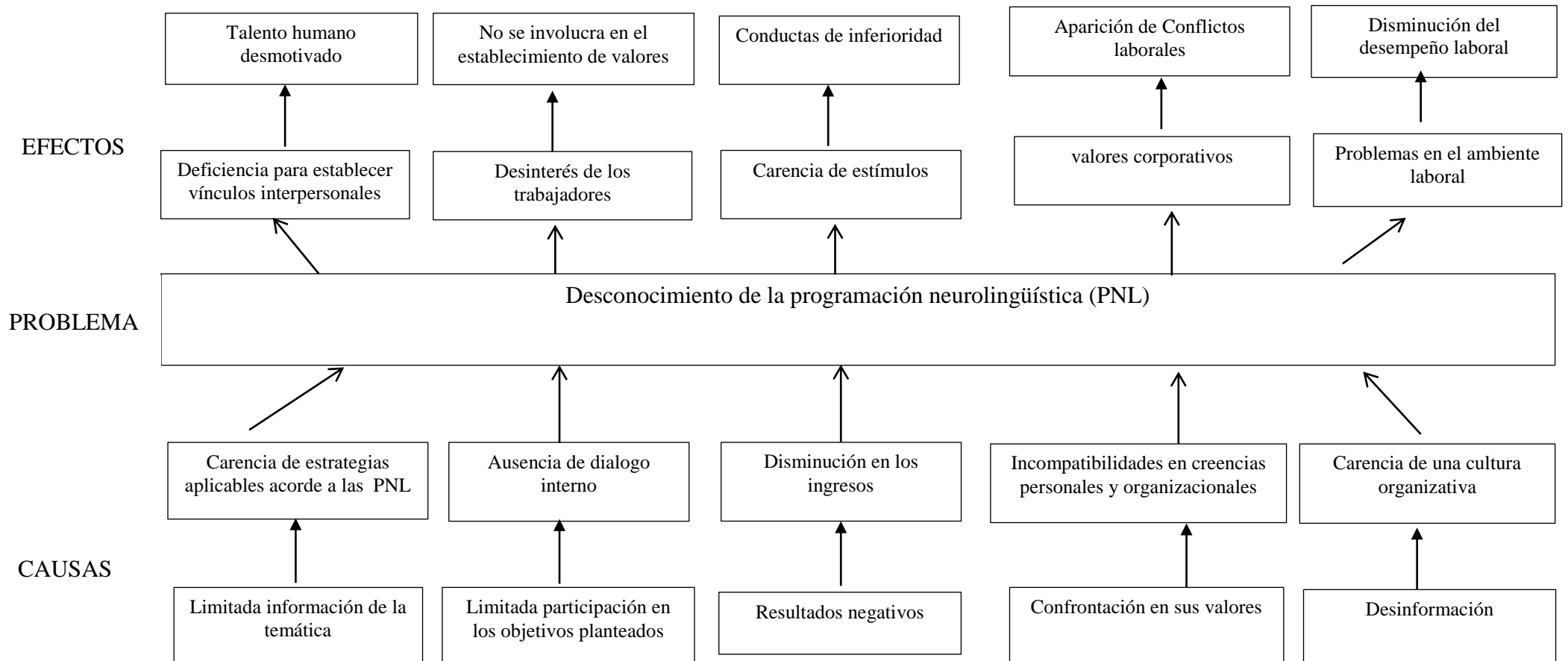


Gráfico N.- 1. Árbol de Problemas
Elaborado por: Andrea Estefanía YanCHA Proaño (2017)

Análisis Crítico

El desconocimiento de las técnicas que incluye la programación neurolingüística, compuesta de una serie de componentes direccionados al estudio del comportamiento, que permite la mejora de la calidad del ambiente laboral, estableciendo los lineamientos de la cultura institucional de PRODUTEXI CIA. LTDA y el cumplimiento de sus valores corporativos, buscando que no solo sea plasmada en los documentos internos de la empresa.

La carencia de estrategias aplicables acorde a las PNL, da como resultado la limitación de la información dentro de la empresa, convirtiéndose en una de las debilidades internas más complicadas en eliminar debido a los vínculos establecidos por los trabajadores en su ambiente laboral, por tanto será evidente que los trabajadores se muestren desmotivados en sus puestos de trabajo.

El deficiente dialogo entre el talento humano en sus actividades diarias dentro de la empresa no permite una consecución adecuada de las funciones establecidas, regidas por los valores corporativos establecidos, por tanto sentirse aislado limita la participación e incrementa el desinterés de ser parte principal del cumplimiento de los objetivos a corto, mediano y largo plazo planteados.

Los colaboradores de una institución cuentan con los recursos materiales y económicos para realizar sus actividades pero cuando se evidencia resultados negativos en sus acciones estos arrojaran una disminución inevitable de los ingresos generados por las experiencias o situaciones a las que se enfrenten en sus labores cotidianas, convirtiéndose en una pérdida de autoestima y la desaparición de estímulos, ligados estrechamente con las conductas de inferioridad entre sus pensamientos, ideas o sensaciones.

El ser humano parte importante de una sociedad, al transcurrir los años vincula su comportamiento con los valores que adquiere en su hogar y escuela pero de forma individual, en el momento que forma parte de una institución brindando sus conocimientos, practica y dedicación, confronta sus creencias personales con las establecidas corporativamente, por tanto si uno o varios de los trabajadores no se

sienten parte de la ideología empresarial es inevitable la aparición de conflictos laborales.

La carencia de un reglamento no afirma una cultura organizativa, puede verse afectada por el incumplimiento de sus funciones emitidas por los superiores y la empresa se vería afectada en cada una de sus áreas ocasionando problemas en el ambiente laboral que desmotivara totalmente a los trabajadores de tal forma que disminuirán su desempeño y rendimiento en su puesto de trabajo y también puede influir en el comportamiento individual y colectivo del talento humano.

Prognosis

En caso de no dar solución al problema y aplicar la programación neurolingüística la empresa PRODUTEXTI CIA LTDA, se verá afectada por los conflictos laborales, lo cual disminuirá el interés de los trabajadores, para cumplir con los valores corporativos. En efecto, el desarrollar las técnicas y estrategias que contiene la programación neurolingüística permitirá establecer canales de comunicación eficientes, un cambio total de la percepción del ambiente laboral, modificarlos esquemas mentales que no les permite tener un crecimiento sostenido de su profesionalismo y superar las barreras impuestas por sí mismos, desvinculándose de las personas que le rodean por el hecho de tener diferentes criterios sin respetar la opinión de los demás y comprometerlos a cumplir con lo establecido por la empresa, de tal forma que se trabaje dentro de un ambiente de armonía.

Formulación del Problema

¿De qué manera influye la programación neurolingüística para cumplir con los valores corporativos de los trabajadores PRODUTEXTI CIA.LTDA de la parroquia Izamba del Cantón Ambato?

Interrogantes (Subproblemas)

- ¿Qué conocimientos poseen los trabajadores acerca de las técnicas de programación neurolingüística?
- ¿Qué tipo de valores corporativos debe plantear la empresa?

- ¿Con el diseño de nuevas técnicas de programación se mantendrá el compromiso de los trabajadores el cumplimiento de los valores corporativos de la institución?

Delimitación del Objeto de Investigación

Delimitación del Contenido

Campo: Trabajo Social

Área: Psicosocial

Aspecto: La programación neurolingüística y los valores corporativos

Delimitación Espacial: La investigación se realizara en la empresa PRODUTEXTI CIA.LTDA de la parroquia Izamba del Cantón Ambato

Delimitación Temporal: Se efectuara en el periodo Septiembre 2017 - 2018

Unidades de Observación:

Trabajadores de la empresa

Justificación

La programación neurolingüística en la actualidad se ha convertido en una herramienta de comunicación, desarrollo personal y psicoterapia en la cual se conectan los procesos neurológicos y la lingüística que le permitirán a los ejecutivos a tomar las decisiones correctas en cada una de las situaciones de conflictos que se presenten en la empresa, a partir de los conocimientos y técnicas comunicacionales que exalten los valores corporativos y patrones de conducta idóneos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos trazados por la empresa.

Para (Osorio, M, 2012) “la PNL es el estudio de la experiencia subjetiva, es decir, como cada persona es un mundo distinto, ya que tiene motivos conscientes, inconscientes y otros aún más inconscientes que la hacen ser, actuar y comunicarse de una manera determinada” (pag.1)

De tal forma, que es una estrategia que le permite al líder organizativo a manejar y prevenir conflictos interpersonales entre los trabajadores ya sean estos de forma horizontal o en algunos casos verticales que afectan al ambiente laboral.

Según (Barros, M, 2014) menciona que:

Los valores corporativos es un conjunto de creencias, ideologías, hábitos, costumbres y normas que comparten los individuos en la corporación y surgen de la interacción social, generando patrones de comportamiento colectivos que establecen una identidad entre sus miembros, identificándolos con la corporación a cual pertenecen y diferenciándolos de las otras. (pág. 100)

En consecuencia, la interacción de los sistemas de programación neurolingüística en el estudio de la comunicación interpersonal basada en los valores corporativos que fomenta la empresa como cultura organizacional.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la influencia de la programación neurolingüística (PNL) como técnica de cumplimiento de los valores corporativos de los trabajadores en la empresa PRODUTEXTECIA.LTDA de la Parroquia Izamba del Cantón Ambato

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el conocimiento de las técnicas de programación neurolingüística en los trabajadores.
- Analizar el tipo de valores corporativos de los trabajadores que se deben establecer en la empresa.
- Proponer técnicas de programación neurolingüística PNL para fortalecer los valores corporativos de la institución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Investigativos

Para la fundamentación del presente trabajo de investigación se han revisado diversas tesis y artículos científicos referentes a la Programación Neurolingüística y los valores corporativos, citando los siguientes temas publicados por distintos repositorios y revistas:

En la Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador, con la autoría Reascos, C, (2012), se realiza la investigación con el título Aplicación de la Programación Neurolingüística como alternativa en el proceso de selección de personal – caso: Servicios Petroleros Ecuador, estableciendo como objetivo general: Aplicar el modelo de programación neurolingüística en la entrevista durante el proceso de selección de personal en la empresa Servicios Petroleros Ecuador durante un período de dos meses, entre las conclusiones se toma la más relevante reflejando que la inclusión de herramientas de PNL permite evaluar el modelo que se estaba aplicando en Servicios Petroleros, así como descubrir que con pequeños cambios se puede obtener mejoras no solo en la obtención de información más oportuna sino también en la fiabilidad de la misma, esto debido a que las técnicas implementadas estuvieron enfocadas en identificar la congruencia entre lenguaje corporal y verbal.

Por tanto, la investigación refleja que los elementos y técnicas utilizadas para realizar una efectiva utilización de las técnicas de programación neurolingüística siendo un instrumento versátil y fiable, para cumplir con estándares corporativos que pueden ir desde baja productividad hasta un desfavorable clima laboral.

En la Revista Semestral PHAROS (Arte, Ciencia y Tecnología) se publicó el artículo con el tema PNL: Tres letras para facilitar el cambio escrito por Bórquez, S, (2012) define a la PNL distingue tres mecanismos u operaciones como un modo de entender cómo hacemos nuestros mapas: el generalizar, el eliminar y el distorsionar. Leamos las propias definiciones que sus autores hacen de ellos: “Generalización (generalization) es el proceso mediante el cual ciertos elementos o partes de un mapa

personal se disocian de la experiencia original para, a continuación, conformar la categoría de la que dicha experiencia es un ejemplo”. Las personas deducimos ciertas reglas generales a partir de una o varias experiencias, como un principio de economía básica de ahorro de energía que nos eviten estar, de manera permanente, haciendo ensayos de prueba y error. “La eliminación (deletion) es un proceso mediante el cual dirigimos nuestra atención hacia determinados aspectos de nuestras experiencias y excluimos otros. La eliminación reduce el mundo a las medidas que consideramos manejables”. Sin la eliminación nuestra conciencia se vería abrumada por tal cantidad de información, que sería incapaz de asimilarla. “Distorsión (distortion) es el proceso que nos permite efectuar una transformación de los datos sensoriales que nos proporciona la experiencia”. Cuando recordamos, fantaseamos, creamos artísticamente, nos enamoramos, etc., distorsionamos la realidad, algunas veces de manera útil para nosotros, otras con graves consecuencias.

A través de nuestros sistemas sensoriales, captamos todos los sucesos externos e internos como informaciones: llamamos percepciones las externas, y las internas las conocemos como impresiones o representaciones imaginativas. Las representaciones digitales o de codificación lingüística, tienen la ventaja de otorgarnos la posibilidad de representar y nombrar a cada percepción o impresión sensorial. Esta función, sin embargo, tiene como inconveniente que vuelve a emplear los procesos de generalización, eliminación y distorsión.

La Universidad Nacional de Bogotá Colombia publica el artículo: “Gestión del nuevo milenio y Programación Neurolingüística “autoría de Lizette Manrique. (2013) Plantea como objetivo: “Presentar una reflexión sobre el nuevo papel que juegan las personas en las organizaciones y la importancia que tiene para las empresas el desarrollo de la inteligencia humana, como un potencial hasta ahora subutilizado”, la autora, a través de este artículo, busca concientizar a las empresas sobre la importancia de los conocimientos, habilidades y capacidades que un colaborador tiene y por ende la necesidad de buscar su bienestar dentro de la organización.

Además menciona que las empresas deben dejar de lado el modelo tradicional de gestión del capital humano pues, es hora de creer en las personas y hacer que confíen

en sí mismas, hoy en día el los seres humanos no solo buscan una retribución económica sino que ven el trabajo como una forma de crecer y desarrollar conocimiento, es por esto que las empresas deben incorporar sistemas de gestión que generen espacios de libertad y desarrollo del potencial del ser humano en las organizaciones.

En el estudio titulado La Programación Neurolingüística aplicada al mejoramiento de los procesos internos de comunicación en el Consultorio Odontológico Odont Express Center realizado por Amaya, C & Martínez, J, (2013), publicada en el repositorio web de la Universidad de la Salle, planteando el siguiente objetivo: Diseñar y presentar un plan de mejoramiento de los procesos internos de comunicación en el Consultorio Odontológico Odont Express Center, aplicando las técnicas de la programación neurolingüística, y como conclusión que la metodología empleada permitió identificar las implicaciones organizacionales que tiene la situación actual de las comunicaciones interpersonales que se presentan en la institución, contando con un plan de acción conducente a lograrlas metas estratégicas.

De acuerdo a esta investigación la utilización de las herramientas que brinda la programación neurolingüística para los procesos de comunicación permite mejorar el entendimiento liberando los paradigmas mentales que se tienen de los demás y personal, logrando un grado de autocontrol que aportará confianza además de estimular la autoestima, generar beneficios en los logros que se propongan.

En el artículo científico publicado en la Revista Educere con el tema Programación Neurolingüística, Gessen, V, (2014) señala que se puede lograr el éxito con la Programación Neurolingüística (PNL), implica un conjunto de técnicas destinadas a analizar, codificar y modificar conductas, por medio del estudio del lenguaje, tanto verbal, como gestual y corporal. Se llama programación, porque trata de un conjunto sistemático de operaciones que persiguen un objetivo. “Neuro”, porque estudia los procesos que ocurren en el mismo sistema nervioso, y lingüístico porque para ello usamos el lenguaje, expresado en forma verbal o corporal. La PNL ocupó rápidamente un lugar destacado entre las disciplinas que permiten a los individuos alcanzar sus objetivos. Médicos, psicólogos, educadores, profesionales de distintas

áreas y empresas de gran envergadura, la aplican actualmente, tanto para el desarrollo individual como para la optimización de cada grupo humano.

Según un estudio realizado por Gisella Maldonado. (2012) de la Universidad de San Martín de Porres, Perú en el artículo de tema: “Influencia del coaching con Programación Neurolingüística en el desarrollo de competencias en los directivos de ESIYS” que plantea como objetivo: “Determinar la influencia positiva que tiene el coaching con la PNL en el desarrollo de las competencias en los directivos de la ESIYS”, se evidencia la influencia positiva que tiene el coaching con la Programación Neurolingüística en el desarrollo de diferentes competencias; comunicación, trabajo en equipo, liderazgo e integridad en los directivos de ESIYS.

A partir de los resultados obtenidos de la importancia de una evaluación de desempeño de 360°, se diseñó un programa de capacitación que desarrolle el nivel de competencias claves en los directivos de ESIYS; basado en el enfoque de coaching con PNL.

Para Jaruffe; A & Pomares, C, (2011) en su investigación titulada Programación Neurolinguística. ¿Realidad o mito en Psicología y Ciencias Cognitivas? menciona La PNL es un metamodelo porque va más allá de una simple comunicación, adaptado como estrategia importante para el desarrollo cognitivo. Se centra en la estructura de la experiencia más que en el contenido de ella, presentándose al mismo tiempo como el estudio del “cómo” de las experiencias de cada quien, el estudio del mundo subjetivo de las personas y de las formas como se estructura la experiencia subjetiva y se comunica a otros mediante el lenguaje, esto permite que la conducta sea concebida como consecuencia o resultado de complejos procesamientos neurofisiológicos de la información percibida por los órganos sensoriales.

Por tanto, Esto permite que la conducta sea concebida como consecuencia o resultado de complejos procesamientos neurofisiológicos de la información percibida por los órganos sensoriales, procesamientos que son representados, ordenados y sistematizados en modelos y estrategias, a través de sistemas de comunicación como el lenguaje.

Los autores Giraldo, N, Laverde, M, & Muñoz, M, (2017) presentaron el tema La programación neurolingüística y su influencia en la participación laboral de la empresa Jorge Eliecer y Asociados, proyectando como objetivo analizar la influencia de la PNL en la participación laboral de la empresa, además se concluyó que la Programación neurolingüística es una estrategia nueva en el que primero se debe saber como funciona el cerebro humano, así como mediante estímulos se interrelaciona con el crecimiento y desarrollo de una comunicación asertiva.

Si bien es cierto que la PNL juega un papel fundamental dentro de los procesos laborales por sus grandes aportes dentro de la comunicación entre los sujetos involucrados permitiéndoles alcanzar las metas propuestas, además de lograr que los aprendizajes adquiridos y construidos sean aplicables a la vida cotidiana de manera significativa.

En el trabajo de Titulación de Guerrero, J, (2016) con el tema LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CLÍNICA DENTAL OF-ESTÉTICAMENTE”, planteando como objetivo: determinar la incidencia de la Programación Neurolingüística en el desempeño laboral de los trabajadores de la clínica dental OF-ESTÉTICAMENTE del cantón Baños de Agua Santa, concluyendo que el trabajo realizado demuestra que aplicar técnicas de programación neurolingüística como son los anclajes, predicados lingüísticos, calibración entre otros, permitirá que los colaboradores a través del uso adecuado del lenguaje en el proceso de comunicación a través del uso adecuado del lenguaje en el proceso de comunicación, logren receptar y transmitir eficazmente la información, creando así bienestar en ellos; y por ende, mejorar su nivel de desempeño.

Finalmente en la Universidad Concepción, Chile, se encuentra el artículo: “Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de Retail” autoría de Chiang M, Méndez G, Sánchez G (2010) que plantea como objetivo: “Analizar las relaciones entre satisfacción laboral y desempeño en los trabajadores de una empresa de RETAI”, determina que “Las personas que tienen un mayor nivel de satisfacción laboral también presentan un nivel alto en relación al desempeño de sus actividades dentro de la empresa”.

Fundamentación Filosófica

La presente investigación tiene un enfoque crítico-propositivo; crítico pues estudia y analiza la situación actual en la que la empresa PRODUTEXTEC S.A.S., respecto al problema planteado; y, es propositiva pues no solo se limita a la identificación del problemática, sino busca un mecanismo de solución a través de la técnica de comunicación la Programación Neurolingüística, contribuyendo al desempeño de los colaboradores

Considerando que una las principales características que dignifican al ser humano son los valores, durante el desarrollo de esta investigación se propiciaran los siguientes : Respeto, debido a que se valorará y tomará en cuenta los diferentes criterios de cada colaborador; puntualidad, dado el tiempo que la gerencia determine para realizar la investigación de campo; puesto que la información que se obtenga se manejará de forma discreta y cuidadosa; finalmente; compromiso con la empresa al establecer una solución que aporte al desarrollo de la misma.

Fundamentación Sociológica

Las organizaciones con estructura PNL, establecen una filosofía organizacional que integra los valores individuales, los valores de los equipos de trabajo y los valores organizacionales en forma congruente, esto trae como consecuencia una visión de destino compartido, entre todo el personal que labora dentro de la misma.

Un clima organizacional provisto de la PNL, reconoce los aspectos laborales como vitales dentro de la estructura organizacional, establece en su personal interno, el eje de la productividad organizacional y en consecuencia desarrolla programas de capacitación que refuercen el aprendizaje organizacional. Asimismo, estructura un plan de gratificaciones y beneficios tocando dimensiones que generen identidad corporativa para evitar la fuga del talento humano por considerarle factor de éxito. Además de la incorporación de incentivo de un proceso continuo de autoevaluación, para el establecimiento de las responsabilidades y el reconocimiento de la etapa de gestión laboral dentro de la empresa.

El campo de los valores es transitado permanentemente por todas las ramas del conocimiento científico y tecnológico, pues el ser humano es simultáneamente

humanizante, y en su desarrollo necesita ser regulado por la ética y la moral, es así que la comunicación, permite expandir y enriquecer los modelos del mundo que se tienen según las experiencias personales vividas. Lograrlo tiene un solo objetivo: Buscar que la vida sea más rica, satisfactoria y provechosa. En este sentido también se puede lograr un aprendizaje eficaz, aplicando las técnicas de la Programación Neuro-Lingüística.

Fundamentación Ontológica

El PNL como bien es conocido en el actual mundo globalizado ha elegido a ser más que un programa modelo científico, exclusivo a un modelo necesario de implementación en cualquier campo, convirtiéndose así en la mejor forma de indagar y conocer cómo funciona la mente y las percepciones que tienen los seres humanos, en cuanto a información y experiencia se trata. El PNL no es netamente psicológico, no se estudia solamente distintos comportamientos para saber cuál es la causa del problema, sin embargo el PNL tiene mucha más trascendencia y da paso al estudio de la estructura de la experiencia subjetiva para conocer que hace exitoso a unas personas y poder modelarlo en otras.

Este sistema es utilizado en cualquier área donde nos enfoquemos y es realmente importante porque nos permite explorar las estructuras de la imaginación, la memoria, lo que la gente hace subjetivamente consciente y de lo que es su comportamiento inconsciente; y, se cree que si se cambia la forma de pensar se puede cambiar la forma de sentir y por lo tanto puedes cambiar la forma de hacer las cosas.

Fundamentación Legal

El presente trabajo de investigación se fundamenta en los siguientes cuerpos y normativas legales:

Según la Constitución del Ecuador (2008), en el Título Segundo de los Derechos, Sección tercera de la Comunicación e información en el Artículo 16 cita:

1.-Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

2.-El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

4.-El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

Por otra parte en el Código de Trabajo (2015), en su Capítulo IV De las obligaciones del empleador y del trabajador en el Artículo 42, numeral 13 menciona: “Tratar a los trabajadores con la debida consideración no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.

En el Código del Trabajo, (2012) se toma los siguientes artículos y numerales que fundamenten legalmente la investigación:

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las persona con discapacidad;

4. Establecer comedores para los trabajadores cuando estos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;

7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan.

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores lo útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

11. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que está dé aviso al empleador con la oportunidad debida.

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, solicite, certificados relativos a su trabajo.

Art 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,

j) Las demás establecidas en este Código

CATEGORIAS FUNDAMENTALES

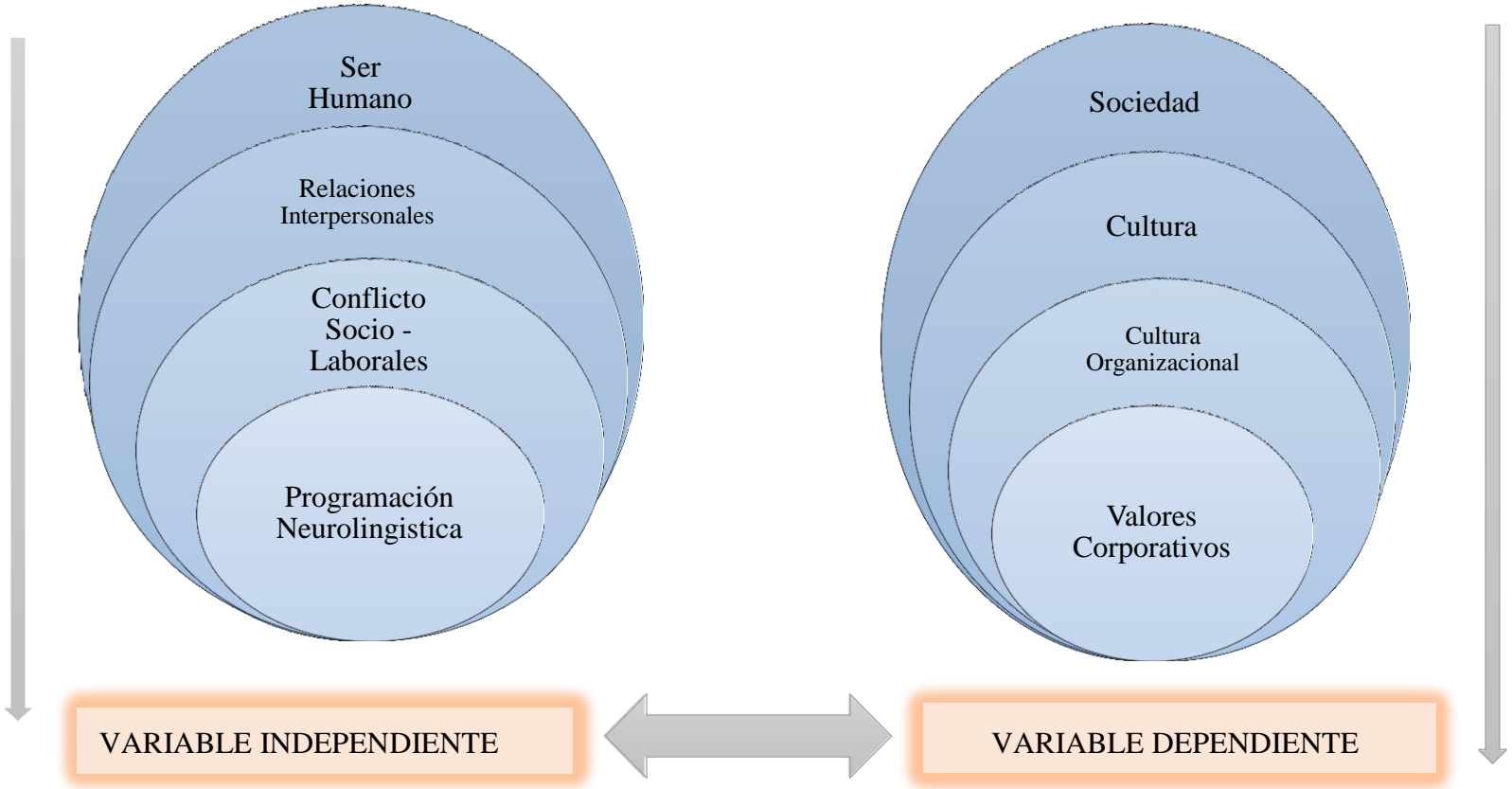


Gráfico N.- 2. Categorías Fundamentales
Elaborado por: Andrea Estefanía Yanca Proaño (2017)

Constelación de Ideas Variable Independiente

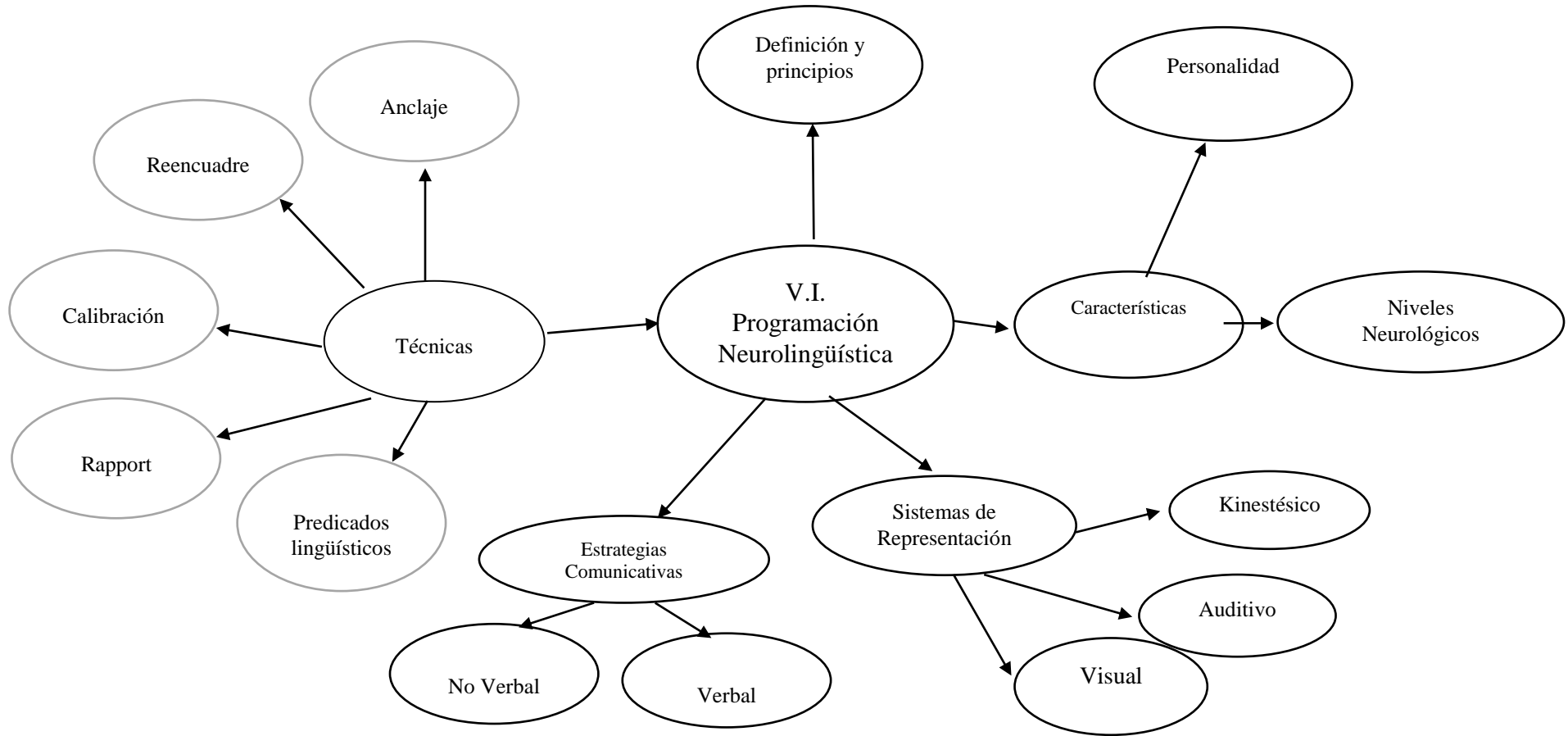


Gráfico N.- 3. Constelación de ideas de la Variable Independiente
Elaborado por: Andrea Estefanía Yanca Proaño (2017)

Constelación de Ideas Variable Dependiente

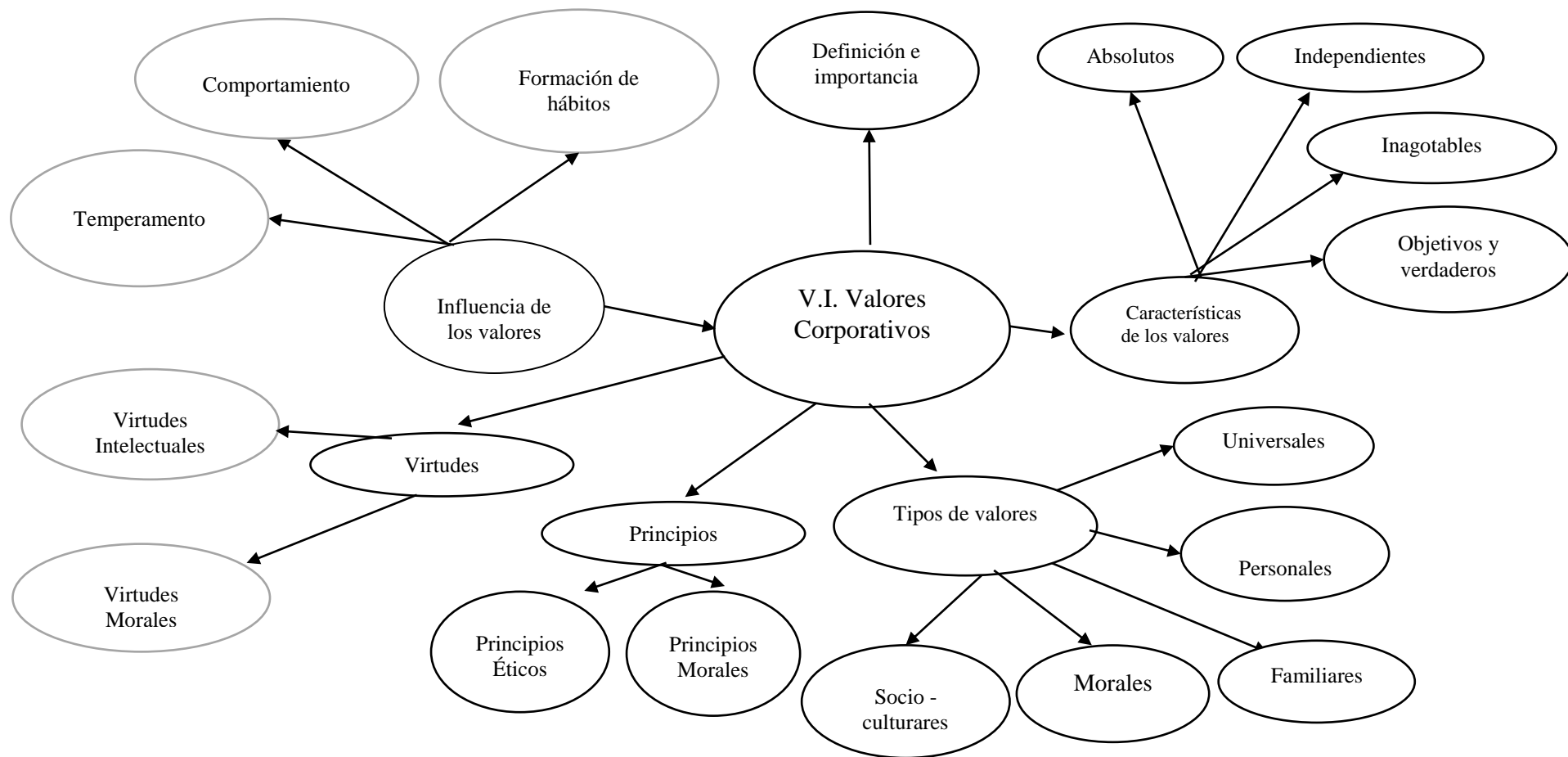


Gráfico N.- 4. Constelación de ideas de la Variable Dependiente
Elaborado por: Andrea Estefanía YanCHA Proaño (2017)

Fundamentación Teórica de la Variable Independiente: Programación Neurolingüística

SER HUMANO

Un ser humano dentro de la escala de supervivencia es considerada como un ente racional sobre las otras especies, quien ha dominado todas las actividades mediante sus conocimientos innatos y los adquiridos.

Según Vinardi, L, (2016) manifiesta que:

El ser humano es una estructura compuesta por las más complejas y variadas energías y poseedor de estadios superiores y espirituales con todas las posibilidades de evolución, no resultará forzado admitir que no puede ser reducido el conocimiento del mismo a términos estrictamente científicos, simplemente por esta relación básica: el ser humano ha producido diversas formas o ramas del conocimiento que son evidentes y que están capitalizadas a lo largo de su historia. (p.24)

A través de los años el ser humano ha sido parte de diferentes estructuras sociales siendo el principal protagonista de las actividades que ellos mismos planifiquen, de tal forma que se hace responsable de sus actos y comportamientos a lo largo de su vida.

De acuerdo a los autores Bogdanski, T, Santana, P, & Portillo, A, Ser Humano (2013) señalan que:

El ser humano cuenta con capacidad de pensar en términos abstractos, de elegir y de tomar decisiones; puede elaborar y formular proyectos y planes para el futuro, puede reflexionar sobre sus propias acciones y reacciones. Es responsable de su propio comportamiento y cada día adquiere un mayor sentido de responsabilidad con los demás. (p.16)

Sin duda alguna el ser humano ha incursionado en todas las áreas, en consecuencia es el principal protagonista para la consecución de todas las actividades y la vinculación con las mismas, entre estas su misión es crear sociedades para a partir de estas

encontrar el equilibrio en sus actividades. Para concluir el ser humano tiene dificultades para enfrentar los conflictos personales, familiar y socio – laborales que son parte de su normal desenvolvimiento dentro de una sociedad.

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 falla la comunicación, la relación intrapersonal será complicada” (Díaz, M, 2012, p. 28)

Las relaciones interpersonales son importantes para el correcto desempeño de sus actividades laborales, dentro de un marco de respeto, y de un ambiente armonioso para todos los integrantes de la organización.

Es la capacidad que tenemos para comunicarnos entre sí con una o más personas, con respeto y estableciendo lazos de comunicación efectivos. Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, y a través de ellas, intercambiamos formas de sentir y de ver la vida; también compartimos necesidades, intereses y afectos. (Bermúdez, J, Pérez, A, Ruiz, J, Sanjuan, P, & Rueda, B, 2012, p. 35)

A través del autoconcepto el sujeto trata de identificar, desde la propia percepción, los atributos que considera poseer, este proceso de identificación conlleva al conocimiento de uno mismo, autoconocimiento y a la valoración que el propio sujeto se otorga reflejándose en el grado de autoestima y aceptación que dirige hacia sí mismo. Esta actuación reflexiva comprende el principio de relación consigo mismo, la relación interpersonal, que orientará las relaciones que se establece con los demás.

Las relaciones tienen su propia química y estructura especial. Más allá de lo que es como individuo, acepta un papel determinado cuando forma parte de un grupo, puesto que la interacción de grupo es parte importante de su vida educativa, personal y laboral, debe tomar conciencia del papel que desempeñará al relacionarse con otras personas. (García, G & Torrijos, E, 2013, p. 28).

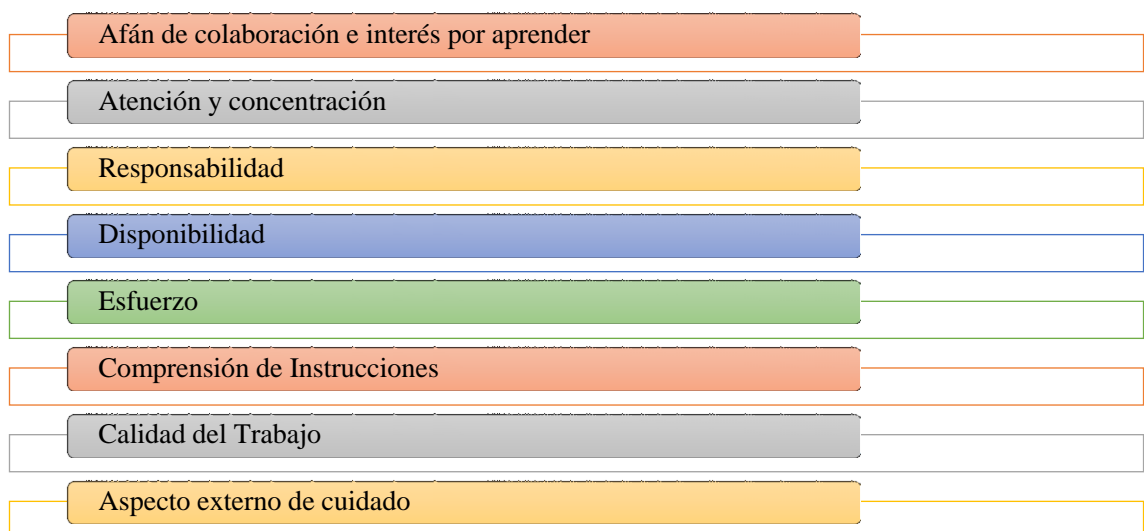
CONFLICTOS SOCIO – LABORALES

Los conflictos socio – laborales se relacionan directamente con el entorno del trabajador, que se evidencian cuando los empleados se sienten tensionados al realizar sus actividades, llegando a pensar que su salario no cubre todas sus funciones tal como lo menciona el autor Ruiz, C, Chacartegui, C, Ramos, F, & Valle, F, (2014):

En la propia base del trabajo asalariado se encuentra anclado el conflicto social entre quienes dominan los medios de producción y quienes aportan exclusivamente su trabajo dependiente. A partir de la constatación del conflicto social, es fácil entender la importancia del reconocimiento constitucional de los derechos colectivos. (p. 527)

Además dentro de los conflictos socio – laborales se desarrollan ciertas competencias que se plasman en la siguiente tabla:

Tabla N.- 1. Competencias Sociolaborales más valoradas



Fuente: (Moreno, J & Luengo, F, 2014, p. 65)

Para fortalecer lo establecido se cita a Blanch, J, Espuny, M, Duran, C, & Artiles, A, (2013). La sociedad atrae la atención de múltiples disciplinas científicas y profesionales, que analizan temas tan variados como las condiciones físicas, materiales, políticas, jurídicas, sociales e ideológicas del trabajo; la génesis y el desarrollo histórico de las estructuras y procesos socio – laborales, la cultura y la socialización organizacionales, las tensiones, crisis y conflictos que emergen en este ámbito. (p. 53)

PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PNL)

Definición

Según Cudicio, C, (2013) señala a “La Programación Neurolingüística consiste en el estudio de realidades psicológicas individuales o también conocidos como niveles neurológicos y en la elaboración de medios de observación, de codificación y de acción, en otras palabras, observa la personalidad y comportamiento”(p. 11), destacando regularidades e intenta clasificar las observaciones mediante los sistemas de representación con el propósito de elaborar estrategias comunicativas adaptadas a las dificultades que se encuentra.

La PNL se considera una técnica programada en diferentes sistemas y partes en las cuales se controla las características propias del ser humano a través de la estimulación comunicativa que logre el ser humano dentro del ambiente que se desarrolla sea este personal, familiar, profesional y laboral.

Para Douat, G, (2016). La PNL es una técnica de comunicación y transformación de uno mismo aplicable a toda la información general o profesional o a cualquier mejora de comportamiento, se basa en tres grandes puntos de aplicación: 1. Mejorar nuestras propias percepciones y así adquirir una mayor lucidez sobre nosotros mismos; 2. Realizar nuestras aspiraciones sin alterar nuestra personalidad, 3. Eliminar todo artificio o alienación de nuestro yo. (p.12)

En efecto, la PNL se ha convertido en una herramienta comunicativa dentro de las organizaciones, cuando son enfocadas para establecer canales informativos de los procesos que se llevan dentro de la empresa, que le permite alcanzar los objetivos

planificados a la par de las metas que se deben cumplir para cumplir con la productividad y rentabilidad.

No obstante los autores Bavister, S & Vickers, A, (2012) clarifican que “La Programación Neurolingüística, básicamente tiene que ver con los procesos que utilizamos para crear una representación interna (nuestra experiencia) del mundo exterior, de la realidad, a través del lenguaje y la neurología” (p. 14). Los aspectos relevantes que se deben analizar son la personalidad y los niveles neurológicos de las personas que conforman el talento humano de la empresa, que en algunos casos representan sus características básicas, respetando su cultura, creencias entre otras actitudes propias de una persona.

Principios de la Programación Neurolingüística

Para Macieria, M, (2016). En la PNL, existen un importante conjunto de técnicas de modificación del comportamiento. Dichas técnicas se fundamenta en los principios operacionales:

- Resultados específicos
- Agudeza sensorial
- Flexibilidad comportamental
- Tiempo de Reacción

Según los principios expuestos por el autor estos relacionados entre sí, permiten mejorar las relaciones comunicativas dentro de una empresa, facilitando la información y conocimientos necesarios, así como impulsar sus características y personalidad propias del ser humano.

Se cita Douat, G, (2016) que señala que: “En una primera proposición que preside el desarrollo de un sistema, un principio es una convención que conserva siempre algo de hipotético, no es una ley científica, y tienen como origen la idea esencial según la cual los seres humanos, al ser animales sociales, están obligados a comunicarse entre ellos” (p. 25)

Características

Para estudiar las características de la programación neurolingüística se prevé el cumplimiento de situaciones relevantes para el grupo que se puedan solucionar por la vía de la comunicación.

Según Dobrinsky, M, (2015). “La programación neurolingüística, como método de conocimiento y como plan de acciones combinadas para lograr objetivos, tiene características muy específicas que la hacen singular y que las distinguen de otros enfoques terapéuticos, como pueden ser el psicoanálisis o la terapia de grupo”. (p. 21)

Entre las características de la programación neurolingüísticas se pueden desarrollar dos factores importantes como los son la personalidad y los niveles neurológicos que están estrechamente con los valores que posee el ser humano, se verá reflejado en sus actitudes y aptitudes.

Personalidad

De acuerdo a Bermudez, J, Pérez, A, Ruiz, J, Sanjuan, P, & Rueda, B, (2012). La personalidad incluye una serie de elementos (rasgos o disposiciones internas), relativamente estables a lo largo del tiempo, y consistentes de unas situaciones a otras, que explican el estilo de respuesta de los individuos. Estas características de la personalidad de naturaleza estable y consistente, permiten predecir la conducta de los individuos. (p. 8)

Definitivamente la personalidad es uno de los indicadores principales del éxito o fracaso de la comunicación de la empresa, puesto que si la personalidad del trabajador es inadecuado o agresivo formara los conflictos.

Además Caldevilla, D, (2013) dice que “influye el sustrato neurológico, endocrinológico y bioquímico desde el cual la personalidad comenzara a formarse. En cuanto al carácter, es un término derivado de una palabra griega que significa grabado y se forma por hábitos de comportamiento adquirido durante la vida”. (pág. 68)

Niveles Neurológicos

Los niveles neurológicos como su palabra lo define estudian las características propias de los seres humanos, de tal forma que se solicita el cambio de paradigmas y el análisis de la reacción de los trabajadores cuando se les emite una orden.

Para fundamental lo antes mencionado se cita a dos autores:

Una manera de pensar en los niveles neurologicos es considerar el modelo como un sistema, si se hace un cambio en un nivel habrá un efecto ola a lo largo de toda la jerarquia, puede que empice desde abajo y vaya subiendo, o viceversa. (Bavister, S & Vickers, A, 2012, p. 31)

Asimilamos el mundo a través de nuestros sentidos o, como a menudo se denominan en la PNL, modalidades, así es como sabemos lo que ocurre a nuestro alrededor, no existe otra manera, el sistema neurológico utiliza entonces la información recogida por los ojos, nariz, oídos, boca y las terminaciones nerviosas de la pie para crear una representación interna del mundo. (Dobrinsky, M, 2015, p. 43)

Finalmente, los niveles neurológicos son propios del ser humano pero pueden ser motivados por las personas que tiene a su alrededor.

Sistemas de Representación

Para ser efectivo en la PNL, necesitas ser capaz de hablar tres lenguajes: visual, auditivo y cenestésico, la mayoría de la gente tiene un sistema de representación bien desarrollado y otros menos, para establecer una buena compenetración necesita ser capaz de utilizar los tres sin esfuerzo, ser consciente de sus propias preferencias y de las que personas que le rodean. (Bavister, S & Vickers, A, 2012, p. 95).

De tal forma, que la PNL impulsa el desarrollo de los sentidos en beneficio de las actividades que se realicen grupalmente como lo son los procesos de producción en el cual para obtener un producto final, se deben controlar paso a paso cada uno de los terminados, por tanto el establecimiento de un adecuado nivel de comunicación es indispensable.

Para el autor Schwarz, A & Schweppe, R, (2014) menciona en su investigación: Disponemos de diferentes canales de sentido o, lo que lo mismo, sistemas de representación a través de los cuales podemos recoger la información: el canal visual (vista), el canal auditivo (oído), el canal cinestésico (sensaciones), el canal olfativo (olores) y el canal gustativo (sabores). Esto demuestra que la personalidad y características propias de los seres humanos que hacen que se puedan relacionar entre sí.

Kinestésico

Para la autor Cudicio, C, (2013). “El sistema kinestésico designa las sensaciones táctiles, así como las sensaciones vinculadas a las sensaciones internas, las emociones, el movimiento y el espacio”. Este sistema agrupa los otros sentidos con el olfato, gusto y tacto que es el más desarrollado de los seres humanos, pero aún se debe perfeccionar mucha más si se trabaja con olores constantes que luego se hacen parte del ambiente.

De la misma forma, opina Dobrinskym, M, (2012) que el sistema Kinestésico: “Se incluyen las personas en quienes predomina el tacto, el olfato y el gusto. Se trata de individuos que registran sus experiencias con el mundo exterior a través de alguno o varios de esos tres sentidos y, por supuesto, se expresan con predicados verbales acorde a ello”.

Las sensaciones que desarrollan los seres humanos desde su nacimiento deben ser perfeccionadas a través del crecimiento, aunque para algunas personas aún hay deficiencias para el reconocimiento de artículos con el sentido del tacto que hace que no reaccione a ciertos estímulos que se pueden convertir en perjudiciales para su salud.

Auditiva

Para el autor Dobrinskym, M, (2012) del libro titulado PNL una guía para la mente, señalando que el hombre “Experimentan el mundo a través del oído, fijan mucho en los detalles auditivos, recuerdan lo que dice la gente y su lenguaje está muy influido por términos y expresiones vinculados a la audición” (pág. 25).

Los seres humanos reciben estímulos por los diferentes sonidos que conviven en su realidad, así como en su entorno laboral, en donde aprende a diferenciar las tonalidades de voz y una serie de palabras que hacen que se pueda desenvolver de manera adecuada y transmitir mensajes claros.

Para evidenciar lo antes mencionado se cita al autor Bavister, S & Vickers, A, (2012) que establece una serie de palabras: Audible, llamar, claro como un timbre, expresado claramente, componer, discutir, tener el oído lleno, distancia, armonizar, oír, mensaje oculto, escuchar, alto y claro, manera de hablar, mencionar, notar, directo, comentar, informar, decir, gritar, silencio, cantar, sonido, boquiabierto, decir la verdad, mudo, sintonizar, voz, bien informado, palabra por palabra. Además que se agrupan tal como se visualiza en la tabla de a continuación:

Tabla N.- 2. Sistemas de representación Auditiva y submodalidades

Sistema de Representación	Submodalidad	Expresiones
Auditiva	Altura de tono	<ul style="list-style-type: none"> • Grave y agudo
	Calidad de tono	<ul style="list-style-type: none"> • Apagado, brillante, estridente, amenazante, nasal
	Volumen	<ul style="list-style-type: none"> • Alto y bajo
	Melodía	<ul style="list-style-type: none"> • Melodioso, sin melodía, monótono y armónico.
	Tempo Ritmo	<ul style="list-style-type: none"> • Rápido, lento
	Posición	<ul style="list-style-type: none"> • Regular, irregular, activador y adormecedor • Derecha, izquierda, cerca y lejos.

Fuente: (Schwarz, A & Schweppe, R, 2014, p.125)

Visual

De acuerdo a Bavister, S & Vickers, A, (2012). “La manera más rápida y fácil de descubrir el sistema principal de alguien es observando sus ojos cuidadosamente cuando le haces una pregunta, quizás pensabas que los movimientos de los ojos se

producen al azar o, seguramente nunca te habías fijado antes en ellos”, pero de hecho indican claramente el sistema de representación que alguien esta utilizado en un momento dado.

Tal como lo menciona el autor, se convierte en una de las técnicas más fáciles para descubrir si un trabajador está mintiendo mirándolo a los ojos de tal forma que su mirada y movimientos ópticos hacen que los superiores analicen el comportamiento de sus subalternos, pero no solo es tomado como factor interrogante, sino que también sería una técnica para que realicen las actividades laborales cuidando de posibles accidentes cuando hacen uso de maquinaria en la cual se necesita seguridades especificas laborales dentro de la planta de producción. En la siguiente tabla se analizan varios de los aspectos:

Tabla N.- 3. Sistemas de representación Visual y submodalidades

Sistema de Representación	Submodalidad	Expresiones
Visual	<p style="text-align: center;">Color</p> <p style="text-align: center;">Tamaño</p> <p style="text-align: center;">Distancia</p> <p style="text-align: center;">Luminosidad</p> <p style="text-align: center;">Forma</p> <p style="text-align: center;">Movimiento</p> <p style="text-align: center;">Estructura</p> <p style="text-align: center;">Posición</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Blanco y negro, color y multicolor • Grande y pequeño • Cerca y lejos • Luminoso y oscuro • Redondo, cuadrado e irregular • Imagen fija, película, rápido o lento. • Brillante y mate • Derecha, izquierda y centro. • Bidimensional (plano), Tridimensional (espacial)

Fuente: (Schwarz, A & Schweppe, R, 2014, p. 128)

Estrategias Comunicativas

En el libro *Estrategias de Comunicación para el cambio social* de los autores Rodríguez, C, Obregón, R, & Vega, Jair, (2002), que expresan que:

La comunicación es una finalidad de la democracia, cuando sabemos escuchar y comunicarnos, estamos construyendo sociedad, estamos construyendo democracia y ciudadanía porque estamos reconociendo a otro que tiene palabra y al cual nosotros escuchamos. De tal manera se puede lograr una menor centralidad en el yo y se promueve la interacción, la colaboración y la preocupación por el bienestar común, al mismo tiempo que las relaciones se vuelven más horizontales y se da una comunicación de iguales. (p. 58)

La comunicación de manera general se muestra como un proceso en el cual se trasmite, se envía y recibe datos pudiendo ser opiniones, ideas actitudes etc., con el fin de lograr una comprensión y entendimiento.

La comunicación es innata en la naturaleza del ser humano que se pone en evidencia en el momento de establecer relaciones de tipo social es decir enfocada a la interacción entre dos o varios individuos. La comunicación no es simplemente transmitir y recibir datos o mensajes, sino más bien entendiéndolo a fondo es un proceso continuo que está compuesto por múltiples sistemas para la expresión en donde destaca primordialmente el habla y el lenguaje.

La interacción entre sujetos capaces de comunicarse establece a la representación como un asunto único del ser humano que en su esencia busca la participación tanto de emisores como de receptores con el fin de llegar a fortalecer la capacidad de estar en contacto con los participantes de este proceso.

Martínez, A. (2012) manifiesta que “La comunicación es uno de los temas fundamentales que aborda esta disciplina, debido a que se establece entre un emisor, que es el individuo que emite el mensaje, y un receptor, que será aquel encargado de decodificar, de recibir el mensaje” (p. 36). Toda esta necesidad de comunicación y el creciente deseo de llegar a más receptores en poco tiempo ha desembocado en la

creación de los llamados medios de comunicación, que desde su creación ha tenido una evolución a la par de las necesidades humanas y sociales.

Comunicación Verbal

Menciona Arboleda, S (2013) que: “La comunicación bien realizada permite abrir puentes de diálogos entre los distintos actores sociales y con ello claro se contribuye de modo directo al fortalecimiento de la democracia”. (p.26)

Entonces, teniendo en cuenta que la comunicación es decisiva para el desarrollo humano será preciso e importante que se promueva la participación y el conocimiento de las personas acerca de la influencia de esta y asimismo de todas las tecnologías que se han vinculado a la misma en los últimos años. Dentro del desarrollo social los procesos comunicativos se ha concebido bajo una fusión de cambios que han marcado su construcción basándose en la situación económica, social, política y cultural, es decir con patrones que influyen en el orden existente.

Y con la evidencia necesaria de las características interdisciplinarias de la comunicación, se notan conceptos que perciben a los medios como:

“(…) entes poderosos capaces de modificar actitudes y conductas, estos tienen a su merced un receptor pasivo, indefenso a los mensajes de los media, vulnerable a todo propósito de personación, moldeable a expensas de un lavado de cerebro”. (Bogdanski, T, Santana, P, & Portillo, A, 2013, p. 356)

Dentro de este concepto y al relacionarlo con el concepto de comunicación se mantiene un modelo de comunicación vertical en donde no existe la dinámica de una correcta comunicación sino solamente un proceso de información que puede ser muchas de las veces influyentes en los cambios de pensamiento y actitudes. Al respecto Para Riviere, J (2012) dice que: “No sólo se trata del influjo de un sujeto en otro, sino de la interacción. Para la comunicación se necesita como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto”.

Lo cual se puede definir como un área por la cual los individuos de una sociedad se vinculan y comunican entre sí dentro de su entorno para tener una convivencia

tranquila y llena de paz pero en mundo dominado por los media es bastante difícil llegar a esta utopía mediática.

Comunicación No Verbal

Hoy en día la industria de los medios o industria de la comunicación se evidencia que el internet sin duda ofrece grandes y valiosas oportunidades para el desarrollo de una expresión alternativa, que se valen de las grandes plataformas para la expresión que se forjan en la compleja armonía del ciberespacio entre: el computador, la televisión y la innovadora telefonía.

El dominio de las tecnologías audiovisuales hoy se determina por el nivel social, político y económico, estos elementos encaminan acelerados procesos de globalización. Para Jesús Martín Barbero hoy:

“se entablan nuevos dispositivos de percepción que se hallan mediados por la televisión y el computador, y dentro de muy poco por la hibridación entre televisión e informática en una acelerada alianza entre velocidades audiovisuales e informacionales. Esto ha generado nuevos modos de compartir y estar juntos.”

Viéndolo desde la parte de las oportunidades este desarrollo ha servido para que aparezcan y se crezcan otro tipo o formas de comunicación, una de ellas la comunicación que trasciende fronteras y se desarrolla entre entes de diferentes constructos sociales y manifestaciones culturales.

Técnicas de la Programación Neurolingüística

Según Stahl, T, (2012), “Las siglas PNL se emplean básicamente para designar el conjunto cada vez mayor de modelos de intervención y técnicas de transformación del comportamiento y la experimentación humana, y sus orígenes se remontan a los primeros trabajos de sus fundadores” (p.11).

Se ha convertido en una de las técnicas más eficaces para mantener la relaciones interpersonales dentro de grandes industrias, tal como lo señala Ramírez, J, (2015): La programación Neurolingüística es, entre otras cosas, una serie de

herramientas y técnicas para entender como interpretamos los eventos que vivimos; nos muestra como formamos nuestros pensamientos a partir de estas interpretaciones, de tal manera que al entender nuestros pensamientos y emociones sepamos manejarlos mejor” (p. 91).

Predicados Lingüísticos

Se puede considerar a los predicados lingüísticos como la forma de comunicarse verbalmente para interrelacionarse, entre sí, dentro de una cadena informativa, como se señala en el libro la magia de la PNL escrito por Cuellar, A, (2012):

También se les llama predicados verbales son las palabras que expresan los verbos y las relaciones, es decir, verbos, adjetivos y los adverbios, es útil y eficaz saber detectar los predicados verbales y acompañarlos con los accesos oculares para poder decodificar la experiencia de otra persona. (p. 35)

Todos los seres humanos cuentan con una educación en cualquiera de sus niveles que los diferencia pero no por esto los aleja, por tanto el diario convivir hace que se aprenda de los que saben un poco más de manera eficaz.

Rapport

La PNL ha tomado el termino Rapport de la hipnosis clínica, según Piquer, H, (2013). “Tanto en este campo como en el que nos ocupa, se utiliza para denominar la relación armoniosa e intensa que ese establece entre el hipnotizador y su interlocutor, en la que ambos van a la par”. (p. 23)

Esta técnica pretende que la comunicación entre niveles sea efectiva ente interlocutores logrando un estado de relación o empatía se aunque el término de desconocido se puede relacionar directamente con la empatía que debe cultivarse desde la propia personalidad. Según Bertolotto, G, (2016), menciona que:

Más que una técnica es una arte, porque la comunicación no se consigue haciendo un reflejo mecánico de las posturas y gestos de la otra persona. Hay que estar allí con el alma, saliendo por un instante de nuestro propio mapa para contactar con el modelo del mundo de la otra persona. Hay que acompasar algunos aspectos del

otro, no todo su movimiento, pero sí es muy importante el acompañar con el ritmo respiratorio. (p. 56)

El Rapport o manejo de las relaciones interpersonales son necesarias dentro de una organización, en donde la unión de todos los esfuerzos compartidos, dan como resultado un producto final, que le dará el equilibrio a la empresa y se lograra la rentabilidad esperada.

Calibración

Para Menor, J & Mallery, B, (2014). “En la programación neurolingüística utilizamos la analogía de los mapas para describir la imagen neurológica que usa cada persona para comprender y decodificar la experiencia propia del mundo que le rodea, este mapa es nuestra interpretación de nuestra realidad, nuestro pasado, presente y futuro” (p. 22), a partir de él construimos las lecciones y comportamientos aprendidos, creencias, valores, identidad e interpretaciones de los distintos objetos, sonidos, sabores, olores, sensaciones, personas y sucesos.

La técnica de calibración tiene como principal propósito la regulación y límites de las características y personalidad del talento humano que aunque son innatas y aprendidas en casa se deben enfocar de manera correcta en el lugar de trabajo.

Reencuadre

De acuerdo a (Cubeiro, J & Chica, L, (2014), “Es un proceso de cambio y de desarrollo personal y profesional, mediante la asunción de la responsabilidad sobre la propia vida, es un proceso de aprendizaje integral, a nivel cognitivo, emocional y corporal” (p. 114), es aprender a revisar nuestros procesos de razonamiento, a tomar las decisiones sobre nuestro comportamiento como parte activa y consciente del proceso.

Estos cambios son necesarios para el desarrollo de las relaciones laborales, respetando ante todo las creencias del ser humano siendo tolerantes pero a la vez cumpliendo con los reglamentos internos de la empresa.

Anclaje

Según Macieria, M, (2016): “ El anclaje corresponde a una asociación del tipo estímulo – respuesta, donde el estímulo es el detonador emocional, se trata de construir un puente entre los estímulos del mundo – los detonadores externos – y alguna respuesta interna, para acceder a dicha respuesta rápidamente, apenas se realice la detonación”.

Totalmente, los anclajes se dan en todas las instituciones que se acostumbran a diferentes situaciones compartidas entre los que componen el talento humano que obligadamente siendo estas anclas sonidos, imágenes, olores, sabores o contactos que estimula sus sentimientos sean estos positivos o negativos.

Fundamentación Teórica de la Variable Dependiente: Valores Corporativos

SOCIEDAD

Para conceptualizar a la sociedad se cita al autor Núñez, C, (2015) quien señala que:

Es un conjunto de relaciones que se establecen entre los individuos y grupos con la finalidad de conformar determinando tipo de colectividad estructurada en distintas funciones sociales que regulan los procesos culturales de pertenencia, participación, comportamiento, autoridad y conflicto, entre otros, con el fin de cumplir, mediante la mutua cooperación la satisfacción de sus deseos y necesidades. Implica un conjunto de personas que accionan conjuntamente y que comparten una cultura común. (p. 5)

La sociedad parte desde un componente básico por denominarlo de esa forma que es el ser humano que cumple un ciclo en su vida que es nacer, crecer, reproducirse y es aquí en donde forma una familia con la que compartirá años de su vida sin olvidarse que al nacer pues es parte de un núcleo familiar, y este conjunto de familias que se van estableciendo constituyen la sociedad que debe regirse por leyes y reglamentas las mismas que regulan el comportamiento de sus integrantes.

Es la agrupación de hombres con fines de utilidad común, ha cambiado cualitativa y cuantitativamente de acuerdo a las diferentes circunstancias de lugar y tiempo.

Gradualmente ha pasado de la simplicidad a la complejidad, de la homogeneidad a la heterogeneidad, pues todo se transforma, cambia, deviene y deja de ser. Con estos principios fueron desarrollándose las diversas formas de asociación humana, cada vez más extensas y complicadas, hasta llegar al Estado, que es sin duda la estructura socio - política más perfecta, de cuantas ha producido el hombre. (Moreira, 2003, p. 125)

Según la autora la Sociedad es el conjunto o agrupación de personas, las cuales persiguen un objetivo en común, cada persona tiene sus propias tradiciones, costumbres, culturas y formas de vida individuales pero comparten leyes o mandatos que la sociedad rige a cada miembro de la misma, los grupos de personas han ido cambiando significativamente de acuerdo al tiempo y lugar en el que se encuentran, cada vez aumentando su complejidad y convirtiéndose en lo que hoy conocemos como Estado, el cual es la organización de individuos más compleja que se ha creado.

Las características más significativas de una sociedad son: primero, este grupo de personas es considerado como un solo elemento total, es decir no se los puede separar por partes sino que forman un solo conjunto de personas con un objetivo en común, segundo, todos los miembros de una sociedad están dentro de un mismo sitio o en algún lugar determinado, en concordancia con esto no se puede considerar miembro de una sociedad a una persona que está aislado del sitio donde se forma la organización, tercero, cada sociedad tiene sus propios derechos y leyes así también como cada miembro posee sus propias costumbres dependiendo de los valores y educación por parte de sus padres.

CULTURA

La cultura se puede definir como una especie de tejido social que abarca las distintas formas y expresiones de una población tales como costumbres, tradiciones, maneras de comportamiento, rituales, tipos de vestimenta, creencias religiosas, idioma entre otros que predomina en el común de la gente que integra una sociedad.

Es el conjunto aprendido de tradiciones y estilos de vida, socialmente adquiridos, de los miembros de una sociedad, incluyendo sus modos pautados y repetitivos de

pensar, sentir y actuar (es decir, su conducta), principalmente se refiere a los estilos de vida de los miembros de una sociedad, pero no netamente a la estructura grupal de ésta, sino más bien a los grupos sociales y sus relaciones mutuas que se considerarán como aspectos de la cultura un claro ejemplo es la familia, que es un grupo social que se ajusta a la cultura de la vida doméstica de una sociedad concreta, pero que también la refleja mediante sus costumbres. Según Eagleton, T, (2012) menciona que:

La palabra cultura señala una transición histórica decisiva, pero, por otro, encierra por sí sola una serie de aspectos filosóficos clave. Para empezar, controversias como la de la libertad y el determinismo, la acción y la reacción, el cambio y la identidad, lo dado y lo creado, cobran una misma importancia. Entendida como un control organizado del desarrollo natural, la cultura sugiere una dialéctica entre lo artificial y lo natural, entre lo que le hacemos al mundo y lo que el mundo nos hace a nosotros. (p. 14)

Al mencionar la palabra cultura se está haciendo alusión a un conjunto amplio de conocimientos referidos a un ámbito concreto. Se puede hablar de cultura desde un enfoque personal, gremial o colectivo y también como idea referida a una globalidad de valores compartidos por una comunidad.

A su modo de ver, Gramsci, A, (2012) opina que:

La cultura es un proceso social, por el que los hombres definen y configuran sus vidas, sino que también abarca el de ideología por el cual un sistema de significados y valores expresa o proyecta un particular interés de clase. De esta manera, le permite hablar de la dominación y la subordinación dentro de todo ese proceso. Lo que resulta decisivo, no es sólo que exista un sistema consciente de ideas y creencias, sino todo el proceso social vivido, organizado prácticamente por significados y valores específicos y dominantes, es decir, la tradición y la práctica cultural ya no podían ser comprendidas como expresiones superestructurales, como un simple reflejo de una estructura social y económica determinada. (p.25)

En diferentes estudios se conceptualiza a la cultura como conjunto de conocimientos intelectuales para el autor Antonio Gramsci, denota que dicho apartado si es un

conjunto pero de tradiciones y practicas culturales que se van expresando y proyectando de acuerdo al tiempo que transcurra y los cambios a la estructura social y economía de un territorio. Para complementar lo antes expresado se toma el criterio de los autores del libro Cultura Transmedia, Jenkins, H, Ford, S, & Green, J, (2015):

La cultura impone estos cambios; las realidades del entorno comunicativo actual son más caóticas de lo que cualquiera de estas perspectivas es capaz de reconocer. El crecimiento de la comunicación en red, especialmente si lo juntamos con las prácticas de la cultura participativa, proporciona un conjunto de nuevos recursos y facilita nuevas intervenciones de la mano de una variedad de grupos que hace tiempo que luchan para que se escuche su voz. Las nuevas plataformas crean aperturas para el cambio social, cultural, económico, legal y político y oportunidades para la diversidad y la democratización para las cuales merece la pena luchar. (p. 16)

Reafirmando lo expuesto, la cultura es una amplia estructura de expresiones y formas que caracterizan a una sociedad al transcurrir el tiempo teniendo como punto predominante el común de la gente que la integra., por estas características se conoce que la cultura es compartida y que se transmite en la sociedad. Y desde este sentido integrador nace la endoculturación o enculturación que es el desarrollo de la transferencia cultural, las costumbres y tradiciones que pasan de una generación en donde un individuo desde sus inicios de vida se ve inmerso en los modelos y pautas de comportamiento del grupo al cual pertenece puede ser de manera consciente o inconsciente

CULTURA ORGANIZACIONAL

Se considera como cultura a todas las costumbres, tradiciones, valores, creencias y experiencias que demuestre una persona individualmente pero cuando se trata de una organización se transforma como lo menciona Gan, F & Triginé, J, (2012) en su definición:

La cultura es la forma de ser y actuar de una organización, es como su personalidad, no se dan, por lo tanto, dos culturas organizacionales idénticas. A pesar de ello, se han realizado sistematizaciones para poder abordar tal cuestión;

así, hablamos de culturas orientadas al cliente, a los resultados, burocratizadas. (p. 309)

Además se debe clarificar que la cultura organizacional es cambiante según la sociedad y en el entorno al que incursione por tanto no se considera rígida, aunque muchas de las veces estos cambios formen al inicio conflictos, ya que se puede afectar a una de las partes de la empresa.

Para Alcover, C, Moriano, J, Segovia, A, & Topa, G, (2012). “Las culturas organizacionales fomentan y premian los comportamientos de sus empleados que desbordan los horarios oficiales establecidos, sin atender a sus efectos sobre el ámbito personal y familiar”. (p. 26), en diversas ocasiones el empleado no logra encontrar un equilibrio entre el cumplimiento de sus horarios de trabajo y cumpliendo a cabalidad la cultura organizacional, y no analiza que puede estar sacrificando su tiempos con su familia y fragmentando sus vínculos familiares.

Para finalizar Alles, M, (2012) menciona que:

Los valores dan sustento y forma a la visión, siendo esta última la versión a lo largo plazo de la misión. Las metas son un medio para luego determinar los objetivos que permitan el cumplimiento de la misión. Todos estos elementos en su conjunto, con su correspondiente jerarquía (de mayor a menor especificidad), contribuyen a crear la cultura organizacional. (p. 39)

Para la organización el cumplimiento de sus metas y objetivos van a la par con los valores y políticas que establezca dentro de su organización.

VALORES CORPORATIVOS

Definición

El estudio de los valores contiene cuatro inconvenientes: (a) los valores no son observables, (b) las teorías actuales sirven de poco para entender cómo los valores moldean la conducta, (c) las explicaciones conductuales son poco convincentes cuando el proceso que genera los valores es desconocido, y (d) hay problemas serios para medir los valores.

No obstante, Sandoval, C, (2012). “Los valores son las conductas y prácticas que no se sostienen en creencias y valores sólidos tienden a desaparecer cuando se retira la energía externa que las está empujando según sus características propias” (p. 28), por ello, el líder debe contemplar un plan de acción que permita dar solidez al proceso de formación de hábitos; al respecto es importante diseñar prácticas de reconocimiento, incentivos al desempeño y las relaciones interpersonales a los nuevos objetivos de trabajo, es hora también de explicitar los valores del equipo, entre otras iniciativas.

Los valores son los ejes sobre los que se articula la cultura..., patrones de conducta dentro del conjunto global de potencialidades humanas, individuales y colectivas..., creencias profundas en cuanto a si las cosas o los actos son buenos y debe aspirarse a ellos, o malos y deben ser rechazados” citado en (Castro, 2004, p. 478). De manera que los valores son creencias profundas que actúan de patrones culturales de la conducta humana.

El significado personal del trabajo está sujeto a los valores culturales e individuales y, además, sirve a múltiples necesidades. Actualmente, el valor del trabajo ha disminuido, ya que la ética del ocio ha sustituido al trabajo, consideran que los signos, los síntomas y las señales parecen indicar que la ética de trabajo se está erosionando; sin embargo, también consideran que la centralidad del trabajo no sólo está viva sino que, además, es ciertamente floreciente. (Boada, J & Ficapal, P, 2012, p.256)

De tal manera que, la mayoría de los estudios, asumen que los valores son relativamente estables a lo largo de la vida, después de formarse a través de la niñez, cuando alcanza su madurez el lóbulo frontal, sobre todo en el centro y en su parte inferior (es decir, el córtex medial y orbitofrontal), que se encarga del manejo de los valores, en función de las experiencias éticas previas, su valoración, clarificación, desarrollo y asentamiento.

Características de los Valores

Para hablar de la manera en cómo son adquiridos los valores, conviene retomar a varios autores que ayudan a entender la complejidad que implica este desarrollo, dentro del cual es necesario hacer alusión a procesos, etapas, elementos y clima

dentro y fuera del entorno laboral que propician el proceso de los mismos. (Bogdanski, T, Santana, P, & Portillo, A, 2014, p. 65).

Los valores se intuyen jerárquicamente, es decir, que existe en ellos un orden o escala que nos lleva a preferir unos a otros, por ello se dice de una persona que es buena o mala, virtuosa o viciosa, hay, además, valores positivos y negativos; una acción justa es un valor positivo.

Absolutos

Los valores absolutos son aquellos adquiridos desde su entorno personal, social y familiar que en algunos de los casos no cambian de forma rápida ya que se hacen parte de la personalidad y temperamento de las personas.

Además Martín, L, (2014) señala que: “Los valores absolutos son de modo directo, se parte desde la axiología como conjunto de doctrinas o concepciones filosóficas que se mueven alrededor de lo que se llama campos de las ideas de los valores” (p. 6), los cuales comprenden una multiplicidad de operaciones valorativas, una pluralidad de fenómenos y de términos valiosos (bienes, fines, medios) o relaciones (económicas, políticas, éticas) dadas en una tradición donde ya están entendidas.

Independientes

Esta teoría sostiene que los criterios de moralidad e inmoralidad de una conducta son totalmente independientes de los criterios, su mejor expresión se encuentra en la posición más radical, que considera relativos todos los valores morales y de justicia, siendo objeto de crítica en cuanto que el ordenamiento jurídico siempre traduce valores y concepciones morales vigentes o aceptados socialmente con carácter predominante. (Sánchez, J, 2014, p. 414).

De tal forma, que los empresarios también deben considerar que los valores son independientes en algunos de ellos y que es un gran reto cambiar los modelos mentales que ya tienen desarrollados.

Inagotables

Los valores no son metas aunque suelen estar muy relacionados ya que, por lo general las metas suelen estar asentadas en los propios valores, no se deben confundir ambos conceptos: las metas, ciertamente, mueven la conducta pero, una vez alcanzadas, pierden su fuerza impulsora; es necesario fijarse una nueva meta. Los valores, en cambio son inagotables y siempre están demandando acciones que lo actualicen. (Alvarez, R, 2014, p.168)

Se consideran valores inagotables debido a que son innatos del ser humano y aunque pase el tiempo seguirán siendo parte de su vida, regulando sus acciones, así como la manera que se proyecta a las personas que le rodean.

Objetivos y Verdaderos

Los valores no son supuestos sino aplicables, objetivos y verdaderos que regulen el temperamento del hombre para que pueda realizar sus actividades en su puesto de trabajo de manera cordial con sus compañeros de labores.

Según Alvarez, R, (2014) Menciona que:

Los valores se adoptan de manera autónoma, si bien es cierto que puede haber modelos o referentes de valores, la elección de valores es algo de carácter personal, asumido y no impuesto, la satisfacción por la actualización de los propios valores se relaciona no tanto con la consecución de una meta material sino con la sensación del deber cumplido. (p. 180).

Tipos de Valores

En la formación valoral es necesario considerar las experiencias de los sujetos durante la infancia y la adolescencia y el nivel de madurez en el que se encuentran. Al respecto las aportaciones de Piaget, pueden servir de apoyo, ya que él: ...establece tres etapas de desarrollo moral; la primera, llamada premoral (de los dos años y medio a los siete más o menos), es el período caracterizado por una sumisión total a las reglas; la segunda..., la heterónoma, se caracteriza por el acatamiento riguroso de las reglas y una subordinación a la autoridad de los adultos y a su sanción (esto

ocurre entre los cuatro y ocho años de edad); y la tercera..., la autónoma, en la cual, aunque se continúa en la obediencia de las reglas, la obligación es vista en función del intercambio y del bien común (entre los ocho y los doce años aproximadamente).

Universales

De acuerdo Martínez, T, (2014): “Los valores universales son el conjunto de características y normas de convivencia del ser humano consideradas como cualidades positivas y válidas en una época determinada, se suelen considerar innatos a la naturaleza humana” (p.325). Muchos de ellos están relacionados entre sí y se le da importancia y valor por su contribución a mejorar la sociedad y aportar dignidad a la persona, más allá del interés propio o de determinadas características que cada persona valoriza, estos valores universales son comunes en distintas culturas.

Personales

Los valores personales pueden ser definidos como la cognición de orden, coherencia y finalidad a lo largo de la vida de un ser humano, que de esta forma cumpla sus anhelos y objetivos.

El constructo del sentido de la vida tiene un triple componente, cognitivo, emocional y emotivo, el componente cognitivo está unido a la pregunta relativa a la finalidad o a los valores de la vida e incluye esquemas y pensamientos. El componente motivacional se refiere al sistema de valores personales, el emotivo incluye las sensaciones de bienestar, de satisfacción y de placer.

Familiares

El papel del ser humano integra como objetivos fundamentales detectar y esclarecer las disfunciones en la comprensión y activar los recursos que existen en la familia, ser imparcial, respetar los valores familiares, ser empático con cada miembro. (Ávila, A, Rojí, B, & Gutiérrez, L, 2014, p. 75)

Los valores familiares se van moldeando entre los integrantes de la misma, debido a que las figuras parentales transfieren sus valores y creencias a sus hijos y estos

después de su crecimiento, en su inserción en la sociedad los reflejan en sus acciones en todos los entornos.

Morales

Los valores morales son reglas no escritas cuyo propósito consiste en regular las acciones humanas y facilitar así la convivencia social. La moral permite que la persona actúe adecuadamente, que tenga la capacidad para diferenciar entre lo bueno y lo malo. (Piña, J, Chávez, M, & Bravo, M, 2014, p. 102)

Al mencionar el autor que el ser humano tendrá la capacidad para diferenciar el bien del mal, este asumirá las consecuencias que tienen sus acciones, de tal forma que le permitirá vivir armónicamente.

Socio – Culturales

Los valores socio – culturales son definidos dentro de una sociedad que no se debe olvidar está compuesta por personas con diferentes personalidades y criterios, orientados hacia el conocimiento de la realidad y mejora continua, en efecto las personas son autónomas y poseen una capacidad de regulación de la propia conducta, según los objetivos y valores asumidos.

Con el propósito de fundamentar los criterios establecido el autor Mingote, C & Requena, M, (2013) señala que: “Según los valores socioculturales predominantes, en la sociedad democrática actual, cada persona es valorada por sí misma como sujeto de derechos y obligaciones, a la vez que tiene lugar un acusado incremento de la solidaridad global y la secularización gradual de la sociedad”. (p. 17)

Principios

“Los principios son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización.”. (García, G & Torrijos, E, 2013, p. 256). Los principios se consideran, normalmente, inmutables a través del tiempo, cambiar los principios, para muchos, es como cambiar la moral como ser incoherente con la vida.

Cuando se reflexiona acerca de los principios, se entiende, entre otras cosas la dignidad de la persona, el respeto a la palabra dada, la integridad, honestidad, lealtad, respeto a la vida, procurar hacer las cosas bien.

También se manifiesta que los principios son paradigmas o normas para algunas personas, aunque no se pueden solo encasillar bajo esta modalidad, porque los principios inspiran conductas que van más allá de ser una norma.

Para el autor Vega, M, (2015), “se trata de reglas que sirven como guía para definir la conducta, ya que recoge aquello que se toma como válido o bueno”. (p. 171) En concreto, se considera que en la sociedad actual existen una serie de principios que son calificados como básicos, sin embargo numerosos principios compartidos a nivel social, para respetar a los seres humanos, a no ejercer la violencia y ayudar a quien lo necesita para cambiar su convivencia normal.

Principios Morales

Los principios morales se consideran un reflejo del comportamiento social, estos comportamientos son definidos por la enseñanza de una determinada cultura y/o religión. (Cuervo, F, 2015, p. 212).

Los principios morales son herramientas de suma importancia para la aplicación de la moral, en efecto, allí donde surgen y presentan dilemas morales, ofreciendo un criterio de elección y, con ello, de acción, por lo tanto un dilema moral tiene lugar cuando entran en conflicto dos o más valores entre sí.

Además, con su aplicación se resuelve aquellos casos en los que una acción determinada provoca al mismo tiempo un efecto negativo y otro positivo, tal es el caso de elegir por una de las alternativas más viables para darle solución a la problemática.

Principios éticos

Los llamados principios éticos pueden ser vistos como los criterios de decisión fundamentales que los miembros de una comunidad científica o profesional han de considerar en sus deliberaciones sobre lo que sí o no se debe hacer en cada una de las situaciones que enfrenta en su quehacer profesional. (Botero, J, 2014, p. 156)

La aplicación de los principios éticos no se puede hacer de manera mecánica, cada principio tiene límites, así por ejemplo la autonomía no implica que la persona pueda hacer todo lo que ella quiere con sus semejantes; o en el caso de la ayuda hacia los otros no se puede caer en el paternalismo.

En este sentido, aunque los principios éticos son fundamentales, se limitan entre sí, en su aplicación a una situación concreta se requiere del buen juicio, es decir, de una ponderación adecuada por parte de quien tiene que tomar la decisión, y esta ponderación exige tomar en serio los derechos e intereses de los otros.

Para Chamarro, A, y otros, (2015). “Los principios corresponden al contenido de lo que se ha entendido también como ley natural, porque no se trata de un mandato explícito que proceda formalmente de una ley establecida, sino la expresión de la realidad del hombre” (p. 137). Por lo tanto para entender al hombre en términos humanos no debemos considerarlo como un problema social, económico o político, sino más bien las raíces de esas manifestaciones, como el dinamismo cualitativo de una acción o una labor.

Virtudes

Para Pieper, J, (2014) “La virtud es la encarnación operativa del valor, no se trata ya de ideales deseables o de bienes atractivos que puede hacerse realidad a través de acciones aisladas entre sí o esporádicas en la conducta”. (p. 56)

Las virtudes le dan estabilidad al valor y hace que la vivencia se prolongue en el tiempo, hoy en día se toman, a veces el significado de virtud es como estar mencionando a los valores, lo cierto es que la vida ética del hombre no se reduce a la afirmación de los valores sino que necesita de la virtud. Puesto que no todo valor, es una virtud, es así que las virtudes se conciben como hábitos o disposiciones estables, que convienen a las posibilidades que hay en la persona de obrar, permaneciendo en ella como una acción inmanente, a diferencia del hacer que no se exterioriza.

El conocimiento en sí es un valor, pero puede ser usado para hacer bien o hacer mal, la virtud solo puede dirigirse al bien, y tiene como el valor, una cara subjetiva como proceso psicológico individual, y una objetiva en cuanto se presentan las virtudes

como la inspiración o incluso como normas básicas para la conducta, no impuestas desde fuera sino desencadenadas desde adentro.

Virtudes Morales

Las virtudes morales son aquellas cualidades que posee el ser humano, ya sea por naturaleza o adquiridas, que lo llevan a actuar conforme a la moral, además hacen que el hombre se comporte de manera correcta. Barros, M, (2014) expresa que: “La aplicación de la moral, es decir, la práctica de las diversas clases de acciones consideradas buenas, necesarias o convenientes, por parte de los individuos supone la capacidad de obrar moralmente se lleva a cabo siempre en unas circunstancias determinadas y precisamente por ello, pueda alcanzar el bien”. (p. 252)

Así la práctica de la moral no es un asunto fácil, en realidad, requiere de constancia, de un entrenamiento que implica la repetición de un obrar recto, es decir, conforme a la moral, hasta adquirir la capacidad habitual de juzgar correctamente para elegir la acción excelente en cada circunstancia concreta.

Virtudes Intelectuales

Están relacionadas con la actividad racional del hombre estas virtudes son propias de la razón y deben ser aprendidas mediante el ejercicio científico. Muñoz, L, (2016) expresa que: “Este tipo de virtudes disponen de la razón práctica de discernir en toda circunstancia nuestro verdadero bien y a elegir los medios rectos para realizarlo, esta virtud conduce las otras virtudes pues sirve de la conciencia humana” (p. 29).

El arte de la prudencia es algo que se va perfeccionado con el tiempo, es analizar en cada situación que es lo mejor para su convivencia, tomando las mejores decisiones, y así equilibrar las diferentes acciones que se puedan aplicar.

Influencia de los Valores

Los valores influyen netamente en el hombre en tres áreas que se desarrollaran a continuación:

Temperamento

El temperamento es una característica innata del ser humano por tanto es difícil eliminar esta situación afectiva, pero si se puede modificar su comportamiento frente a sus compañeros.

Para Marcadante, C & Kliegman, T, (2015) manifiestan que:

Existen importantes diferencias individuales en el desarrollo normal del temperamento estilo conductual. El temperamento debe tenerse en cuenta dado que si un patrón esperado de conducta se define de modelo demasiado estricto e comportamiento normal puede ser erróneamente etiquetado como anormal a patólogo. Los niños restantes tienen temperamentos mixtos. El temperamento de un niño individual tiene implicaciones importantes para el cuidado por parte de los padres y para el consejo que puede proporcionar el pediatra como guía anticipada o para solucionar problemas conductuales. (p. 15)

Siendo el temperamento de cada ser humano diferente entre sí, no se debe ver como un limitante en la educación al contrario de tiene que buscar estrategias que modifiquen este comportamiento de tal forma que se encuentre la estabilidad en el ambiente laboral, con la ayuda de la influencia positiva desde sus hogares, quienes serán los primeros en cambiar y modificar la educación que están dándoles a sus hijos si el caso lo amerita.

Comportamiento

Uno de los aspectos principales en la presente investigación es el comportamiento del individuo en los diferentes escenarios de su vida y como lo manifiesta en su vida laboral en conjunto con sus pares.

En el libro Crear Libertad del autor Martinez, P, (2016) se cita el siguiente fragmento:

Sin embargo, las investigaciones más recientes afirman otra cosa los planteamientos tradicionales respecto a las conductas problemáticas a veces empeoran la situación. La lógica de la disuasión fracasa y, una vez expulsando, las probabilidades de que un niño acabe en un centro de detención de menores crecen exponencialmente. (p. 42)

En el extracto anterior el autor clarifica que la educación y disciplina que tuvieron en su infancia podría tener rasgos de rigurosidad de manera adecuada y en la justa medida da como resultado que se vuelvan individuos no se acostumbren a las leyes en donde ya la última palabra no la tendrán sus superiores.

Otro criterio que enriquecerá la investigación de la problemática planteada se cita a los autores Ramos, R & Torres, P, (2012) quienes manifiestan que:

Los padres quieren que sus hijos sean responsables y que salga d ellos la realización de sus tareas, pero las probabilidades de que esto ocurra sin premios ni castigos son muy pocas. Es decir, para tener un comportamiento adecuado es necesaria una motivación externa, premios o castigos. Solo así se desarrolla la motivación interna que lleva hacer las cosas bien, porque Es lo que tengo que hacer. Nadie entiende como chantaje su sueldo o un ascenso laboral. Son caso, por la realización responsable de su tarea; en el segundo, por el reconocimiento de su desempeño. (p. 59)

Estos estímulos son parte esencial de la educación, si nos damos la tarea de reflexionar sobre las situaciones que ocurren en la vida laboral, vamos a encontrar que todos y cada uno de ellos tiene relación con las diferentes situaciones de mal comportamiento que se presenta en el puesto de trabajo, entre compañeros, por lo tanto, podríamos deducir que esta clase de conducta son respuestas negativas ante ciertos estímulos o factores que le generan.

Formación de Hábitos

Según Mainar, G, (2014) “El hábito es importante, porque la gama de su aplicación e influencia incluye todos los aspectos de la vida humana, desde las acciones más ordinarias, como andar y escribir, a las más altas funciones de juzgar y pensar”. (p. 180)

Es decir, que la formación de hábitos son las principales finalidades de los seres humanos ya que desarrollan rutinas físicas, mentales y morales que le permiten vincularse en las diferentes áreas siendo participes directos de la creación de nuevos conocimientos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque

La investigación se basó en el enfoque crítico - propositivo, su accionar se dirige a recabar información de la fuente y someterla a un análisis estadístico, para determinar la esencia del fenómeno causa-efecto con respaldo en su marco teórico.

Se considera propositivo ya que se propondrá una propuesta para dar solución a la problemático objeto de estudio.

3.2 Modalidad básica de la investigación

La investigación se considera de campo debido a que se realizó en el sitio donde se presenta el problema, en la Empresa PRODUTEXTI CIA. LTDA en la Ciudad de Ambato, donde se tomó contacto directo con la realidad y recabó información y datos de las diferentes manifestaciones e indicadores que presentan en los trabajadores en relación al tema.

Para reforzar los resultados del análisis con el marco teórico se aplicará la investigación bibliográfica, se obtuvieron datos e información de libros, manuales, revistas, e internet que constituyeron documentos de información primaria.

3.3 Nivel o tipo de investigación.

Exploratorio

Se exploró las condiciones que presenta el objeto de estudio para la realización de la investigación en el ámbito de abordaje, en el lugar definido, con sus unidades de observación, como base para futuras investigaciones.

Descriptivo

Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los datos cuantitativos que arrojó la encuesta, así como para describir los diferentes resultados con sus respectivos análisis e interpretaciones cualitativas, basadas en el marco teórico.

3.4 Población y muestra.

Se tomará para la recolección de la información el criterio de los trabajadores, la cual depende en gran manera de la forma en que fue seleccionada la muestra de los beneficiarios directos.

Tabla N.- 4. Población

Unidades de observación	No.	%
Trabajadores	45	100%
TOTAL	45	100

Elaborado por: Andrea Estefanía YanCHA Proaño (2017)

De la población perteneciente a la empresa, no se realizara ningún tipo de muestreo y se tomara el criterio de todos los beneficiarios señalados.

Operacionalización de variables

Tabla N.- 5. Operacionalización de variable independiente: Programación Neurolingüística

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>La Programación Neurolingüística consiste en el estudio de realidades psicológicas individuales o también conocidos como niveles neurológicos y en la elaboración de medios de observación, de codificación y de acción, en otras palabras, observa la personalidad y comportamiento, destaca regularidades e intenta clasificar las observaciones mediante los sistemas de representación con el propósito de elaborar estrategias comunicativas y técnicas adaptadas a las dificultades que se encuentra. (Cudicio, C, 2013).</p>	<p>Características de la PNL</p> <p>Sistemas de Representación</p> <p>Estrategias Comunicativas</p> <p>Técnicas</p>	<p>Personalidad</p> <p>Niveles neurológicos</p> <p>Visual</p> <p>Auditivo</p> <p>Kinestésico</p> <p>Verbal</p> <p>No verbal</p> <p>Predicados lingüísticos</p> <p>Rapport</p> <p>Calibración</p>	<p>¿Considera ud que se respetan las creencias individuales de sus compañeros de trabajo?</p> <p>¿En qué media cree Ud que desarrolla sus capacidades personales y profesionales?</p> <p>¿Dentro de la empresa se socializa la identidad corporativa?</p> <p>¿Se utilizan medios visuales para comunicar información relevante de la empresa que afecta a sus actividades laborales?</p> <p>¿Cuándo existen conflictos entre pares han llegado a agresiones verbales?</p> <p>¿Manifiesta su enojo en su rostro cuando le llaman la atención en su lugar de trabajo?</p> <p>¿La comunicación con sus compañeros es adecuada?</p> <p>¿Existen actos motivacionales dentro de la organización?</p> <p>¿Considera que la forma en que se transmite la información en la empresa contribuye al desempeño laboral</p> <p>¿Para lograr un mejor desempeño es necesario que los líderes refuercen los comportamientos positivos?</p> <p>¿Con que frecuencia cree Ud que se debe aplicar las técnicas de programación neurolingüística?</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño (2017)

Fuente: Investigación bibliográfica

Tabla N.- 6. Operacionalización de variable dependiente: Valores Corporativos

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Los valores son las conductas y prácticas que no se sostienen en creencias y valores sólidos tienden a desaparecer cuando se retira la energía externa que las está empujando según sus características propias, por ello, el líder debe contemplar un plan de acción que permita dar solidez al proceso de formación de hábitos; al respecto es importante diseñar prácticas de reconocimiento, incentivos al desempeño y las relaciones interpersonales a los nuevos objetivos de trabajo, es hora también de explicitar los valores del equipo, entre otras iniciativas. (Sandoval, C, 2012)</p>	<p>Características de los valores</p> <p>Tipos de Valores</p> <p>Influencia de los valores</p> <p>Relaciones Interpersonales</p>	<p>Absolutas Independientes Inagotables</p> <p>Universales Personales Morales</p> <p>Formas de Hábitos Comportamiento Temperamento</p> <p>Sociales Familiares Laborales</p>	<p>¿Al llegar a su lugar de trabajo lo hace puntualmente?</p> <p>¿Ha tenido problemas por sus atrasos o inasistencias?</p> <p>¿Tiene problemas con sus compañeros de trabajo por el orden de las herramientas que utilizan en conjunto?</p> <p>¿A la hora de realizar su trabajo busca formas que ayuden a optimizar recursos?</p> <p>¿Las funciones que usted desempeña en su puesto de trabajo aportan a su desarrollo personal</p> <p>¿Reacciona positivamente frente a la carga de trabajo?</p> <p>¿Considera que resaltar lo mejor de los comportamientos de las personas permite que se sientan más comprometidos con los valores corporativos?</p> <p>¿La organización se fija en el cumplimiento y grado de compromiso que los colaboradores tienen al evaluar el desempeño?</p> <p>¿Influyen sus problemas familiares en su desempeño laboral?</p> <p>¿Sus jefes les brindan compensaciones o alguna motivación por su desempeño laboral?</p> <p>¿Considera Ud, que con el diseño de nuevas estrategias de programación se mantendrá el compromiso de los trabajadores en el cumplimiento de los valores corporativos?</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño (2017)

Fuente: Investigación bibliográfica

Recolección de información

Tabla N.- 7. Plan para la recolección de la información

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACION
1. ¿Para qué?	Para investigar los objetivos planificados en el trabajo investigativo
2. ¿De qué personas?	Trabajadores
3. ¿Sobre qué aspectos?	Programación Neurolingüística, Valores Corporativos
4. ¿Quiénes?	Investigador
5. ¿Cuándo?	Septiembre 2017
6. ¿Dónde?	Empresa PRODUTEXTI CIA. LTDA
7. ¿Cuántas veces?	Una vez
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas
9. ¿Con qué?	Cuestionario
10. ¿En qué situación?	Normal

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño (2017)

Fuente: Investigación de campo

Procesamiento y análisis

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente.
- Tabulación o cuadros según variables
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados
- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e interrogantes
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis de los Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de Protexti Cia. Ltda.

Con los resultados cuantitativos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Protexti Cia. Ltda., se realiza la tabulación, análisis e interpretación del cuestionario de preguntas aplicadas con la utilización del programa estadístico informático SPSS.

Con la información obtenida permitirá dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación, permitiendo comprobar la relevancia del objeto de estudio, con la finalidad de establecer las conclusiones y recomendaciones.

El análisis e interpretación se realizó a las respuestas asignadas de una población de 45 trabajadores pertenecientes a la empresa.

1. ¿Considera ud que se respetan las creencias individuales de sus compañeros de trabajo?

Tabla N.- 8. Creencias Individuales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	2	4,44	4,44
	A veces	8	17,78	22,22
	Nunca	35	77,78	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA

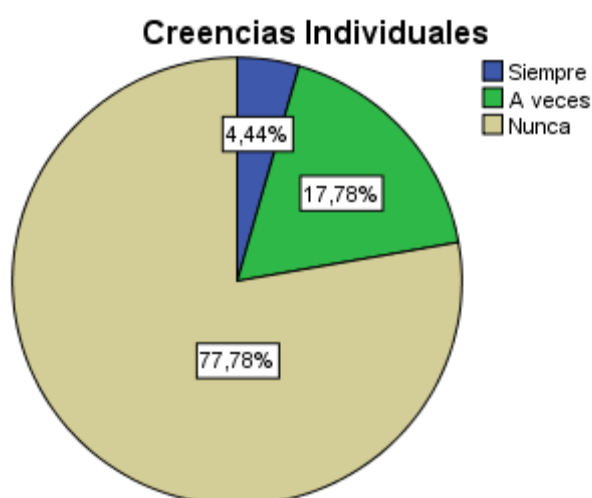


Gráfico N.- 5. Creencias e Identidad

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA.

Análisis

De las alternativas planteadas acerca de las creencias e identidad, individual, suyas o de sus compañeros de trabajo, se obtiene los siguientes resultados: 2 encuestados que representan el 4,44% escogieron “Siempre”, 8 trabajadores que representan el 17,78% escogieron “A veces” y finalmente 35 encuestados que simboliza el 77,78% señalaron “Nunca”.

Interpretación

Según el criterio de los trabajadores no se respetan sus creencias e identidad solo se exige trabajo dejando de lado sus intereses individuales para cumplir solamente con las funciones que exigen el puesto que ejerce.

2. ¿En qué medida cree Ud que desarrolla sus capacidades personales y profesionales?

Tabla N.- 9. Capacidades Personales y Profesionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	11	24,44	24,44
	A veces	29	64,44	88,88
	Nunca	5	11,11	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA

Capacidades Personales y Profesionales

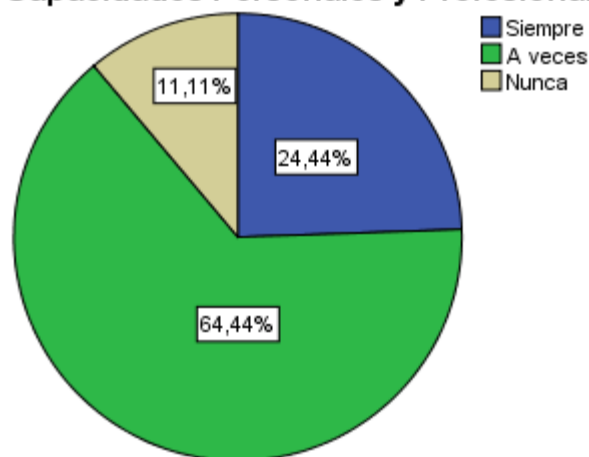


Gráfico N.- 6. Capacidades

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA.

Análisis

Con la finalidad de constatar si existen conflictos laborales debido a la personalidad diferenciada de sus compañeros, se recopiló los siguientes resultados: 11 encuestados que representan el 24,44% contestaron “Siempre”, 29 trabajadores que representan el 64,44% escogieron “A veces” y finalmente 5 encuestados que simboliza el 11,11% señalaron “Nunca”.

Interpretación

La personalidad del trabajador afecta notablemente a las relaciones que mantiene con sus compañeros debido a que se confrontan por las diferencias que se puedan dar por este factor.

3. ¿Dentro de la empresa se socializa la identidad corporativa?

Tabla N.- 10. Identidad Corporativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	3	6,67	6,67
	A veces	5	11,11	17,78
	Nunca	37	82,22	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA

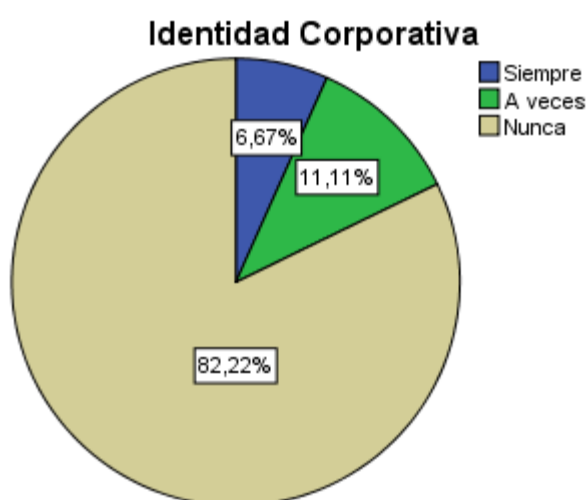


Gráfico N.- 7. Identidad Corporativa

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA.

Análisis

Para constatar si se socializa la identidad corporativa, se recopiló los siguientes resultados: 3 encuestados que representan el 6,67% contestaron “Siempre”, 5 trabajadores que representan el 17,78% escogieron “A veces” y finalmente 37 encuestados que simboliza el 82,22% señalaron “Nunca”.

Interpretación

En la empresa hasta el momento los directivos no han realizado socializaciones acerca de la misión, visión, objetivos, valores y políticas que se consideran la identidad de la institución, solo se han regido a que sus colaboradores produzcan con estándares de calidad sin tomar en cuenta que si los empleados están comprometidos con su trabajo tendrán un rendimiento laboral que aumentará la productividad.

4. ¿Se utilizan medios visuales para comunicar información relevante de la empresa que afecta a sus actividades laborales?

Tabla N.- 11. Información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	4,44	4,44	4,44
A veces	13	28,89	28,89	33,33
Nunca	30	66,67	66,67	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA

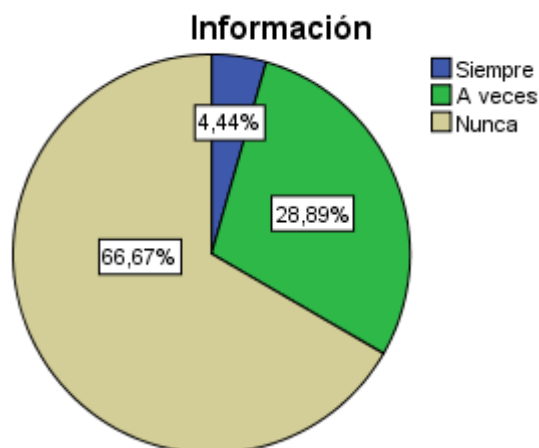


Gráfico N.- 8. Información

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA.

Análisis

Del total de la muestra se analiza si se utilizan los medios existentes para comunicar la información relevante de la empresa que afecta a sus actividades laborales: 2 trabajadores que conforman el 4,44% contestaron “Siempre”, 13 trabajadores que corresponde el 28,89% escogieron “A veces” y 30 personas que simboliza el 66,67% señalaron “Nunca”.

Interpretación

En realidad no existe un cartelero u otro medio impreso para comunicar información urgente que debe ser compartida con los trabajadores para el cumplimiento de las mismas.

5. ¿Cuándo existen conflictos entre pares han llegado a agresiones verbales?

Tabla N.- 12. Agresiones Verbales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	35	77,78	77,78	77,78
Válidos No	10	22,22	22,22	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA

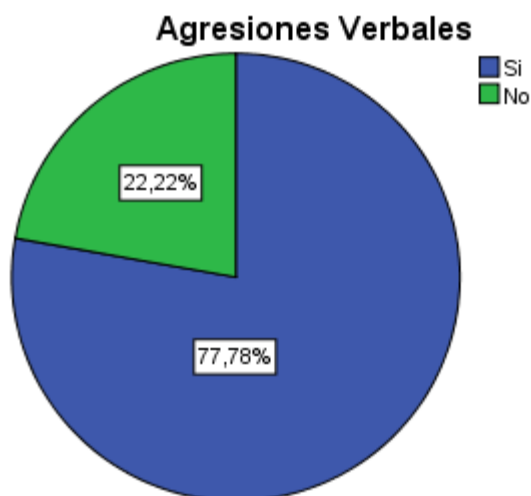


Gráfico N.- 9. Agresiones Verbales

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA.

Análisis

Del total de la muestra se analiza la existencia de agresiones verbales en medio de los conflictos que puedan darse entre pares: 35 trabajadores que conforman el 77,78% contestaron “Si” y 10 personas que simboliza el 22,22% señalaron “No”.

Interpretación

Evidentemente, la existencia de agresiones verbales hace que el ambiente laboral sea tenso entre los pares, por lo tanto, es necesario intervenir en este campo en conjunto con el conocimiento de los valores y políticas corporativas diseñadas para la institución.

6. ¿Manifiesta su enojo en su rostro o con gritos cuando le llaman la atención en su lugar de trabajo?

Tabla N.- 13. Llamados de Atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	15	33,33	33,33
	A veces	20	44,44	77,78
	Nunca	10	22,22	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA

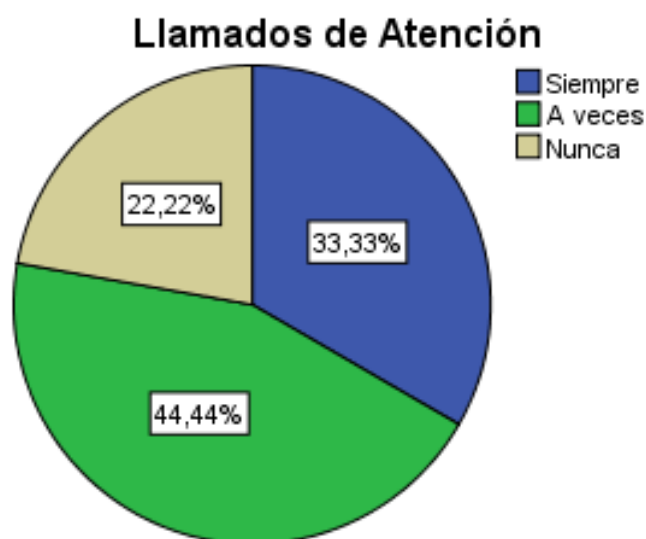


Gráfico N.- 10. Llamados de Atención

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA.

Análisis

En PRODUTEXTI CIA LTDA se obtuvo los siguientes criterios acerca si los trabajadores manifiestan enojo en su rostro o con gritos cuando se les llaman la atención en su lugar de trabajo: 15 encuestados que representan el 33,33% contestaron “Siempre”, 20 trabajadores que representan el 44,44% escogieron “A veces” y finalmente 10 personas que simboliza el 22,22% señalaron “Nunca”.

Interpretación

Según los datos recabados si manifiestan su ira e inconformidad cuando son llamados la atención por sus superiores o cuestionados por sus compañeros de trabajo.

7. ¿La comunicación con sus compañeros es adecuada?

Tabla N.- 14. Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	8	17,78	17,78
	A veces	10	22,22	40,0
	Nunca	27	60,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA

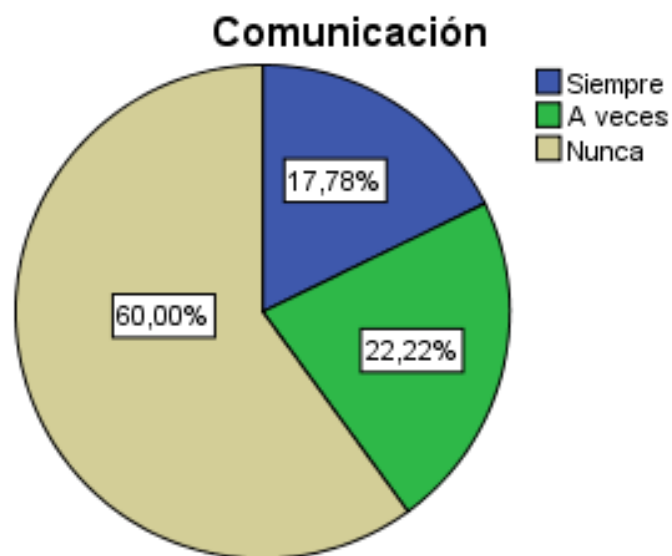


Gráfico N.- 11. Comunicación

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA.

Análisis

Con el propósito de recabar información para conocer si la comunicación con sus compañeros es adecuada muestra como resultado lo siguiente: 8 encuestados que conforman el 17,78% contestaron “Siempre”, 10 trabajadores que corresponde el 22,22% escogieron “A veces” y 27 personas que simboliza el 60,00% señalaron “Nunca”

Interpretación

La comunicación dentro de la empresa no es eficiente lo que provoca que no se mantengan buenas relaciones debido a que todos ejercen su libertad de expresión sin tomar en cuenta que pueden confrontarse con sus compañeros.

8. ¿Existen actos motivacionales dentro de la organización?

Tabla N.- 15. Actos Motivacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	4	8,89	8,89
	A veces	11	24,44	33,33
	Nunca	30	66,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA



Gráfico N.- 12. Actos Motivacionales

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA.

Análisis

Con el propósito de recabar información de la existencia de actos motivacionales por parte de los directivos para sus empleados se muestra como resultado lo siguiente: 4 encuestados que conforman el 8,89% contestaron “Siempre”, 11 trabajadores que corresponde el 24,44% escogieron “A veces” y 30 personas que simboliza el 66,67% señalaron “Nunca”

Interpretación

Los actos motivacionales se consideran procesos que inician, guían y mantienen las conductas orientadas a lograr un objetivo o a satisfacer una necesidad, Sin embargo, al igual que los retos y los proyectos que nos proponemos son muy variados, los tipos de motivación de los que nacen nuestras fuerzas para lograr nuestros objetivos también lo son.

9. ¿Considera que la forma en que se transmite la información en la empresa contribuye al desempeño laboral?

Tabla N.- 16. Transmite información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	7	15,56	15,56	15,56
Válidos De acuerdo	12	26,67	26,67	42,23
En desacuerdo	26	57,78	57,78	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA

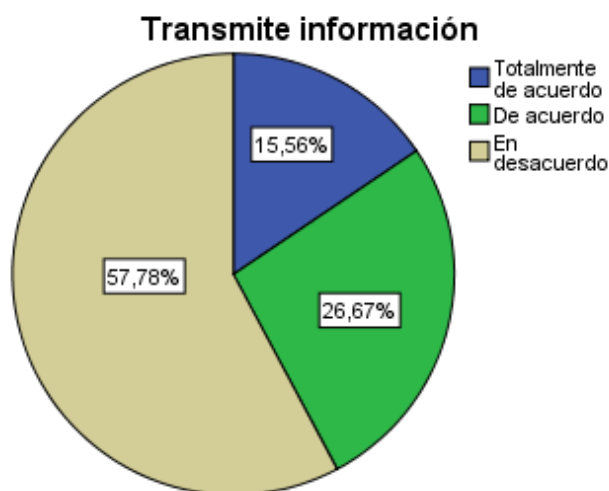


Gráfico N.- 13. Transmite Información

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA.

Análisis

En PRODUTEXTI CIA LTDA se obtuvo los siguientes criterios para conocer si se transmite la información en la empresa contribuye al desempeño laboral se muestra como resultado lo siguiente: 7 encuestados que conforman el 15,56% contestaron “Totalmente de acuerdo”, 12 trabajadores que corresponde el 26,67% escogieron “De acuerdo” y 26 personas que simboliza el 57,78% señalaron “En desacuerdo”

Interpretación

El factor crítico en el análisis de procesos de toma de decisiones es la injerencia del manejo de la información siendo la capacidad limitada de los individuos por no contar con los canales adecuados.

10. ¿Para lograr un mejor desempeño es necesario que los líderes refuercen los comportamientos positivos?

Tabla N.- 17. Comportamientos positivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	39	86,67	86,67	86,67
No	6	13,33	13,33	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA



Gráfico N.- 14. Comportamientos positivos

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA.

Análisis

De las alternativas planteadas se quiere conocer si los cambios de comportamiento mejoran el desempeño laboral se muestra como resultado lo siguiente: 39 encuestados que conforman el 86,67% contestaron “Si”, y 6 personas que simboliza el 13,33% señalaron “No”

Interpretación

El apoyo para el comportamiento positivo deberá incluir estrategias para prevenir problemas de actitudes a través del cambio de rutinas y la aplicación de nuevas técnicas sociales y de comunicación, ayudando a mejorar la calidad de vida, no sólo dentro de la institución sino en su vida personal

11. ¿Con qué frecuencia cree Ud que se debe aplicar las técnicas de programación neurolingüística?

Tabla N.- 18. Aplicación de Técnicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	34	75,56	75,56
	A veces	8	17,78	93,34
	Nunca	3	6,67	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA

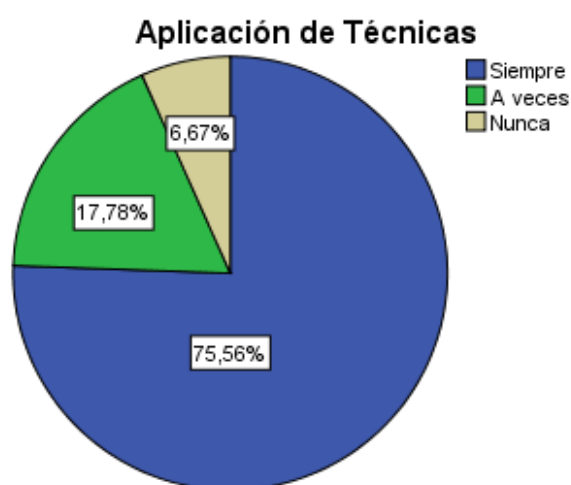


Gráfico N.- 15. Aplicación de Técnicas

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA.

Análisis

Con el propósito de recabar información sobre la frecuencia de aplicación técnicas de programación neurolingüística se muestra como resultado lo siguiente: 34 encuestados que conforman el 75,56% contestaron “Siempre”, 8 trabajadores que corresponde el 17,48% escogieron “A veces” y 3 personas que simboliza el 6,67% señalaron “Nunca”

Interpretación

Es por ello que la aplicación de la PNL, ayudará a cambiar su manera de pensar, y de resolver los problemas cotidianos como estados de humor, opiniones diferentes, estrés, o simplemente de manejarlos de una manera adecuada, y sin que se sientan afectado en el ambiente laborar de la empresa.

12. ¿Al llegar a su lugar de trabajo lo hace puntualmente?

Tabla N.- 19. Puntualidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	25	55,56	55,56
	A veces	15	33,33	88,89
	Nunca	5	11,11	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA

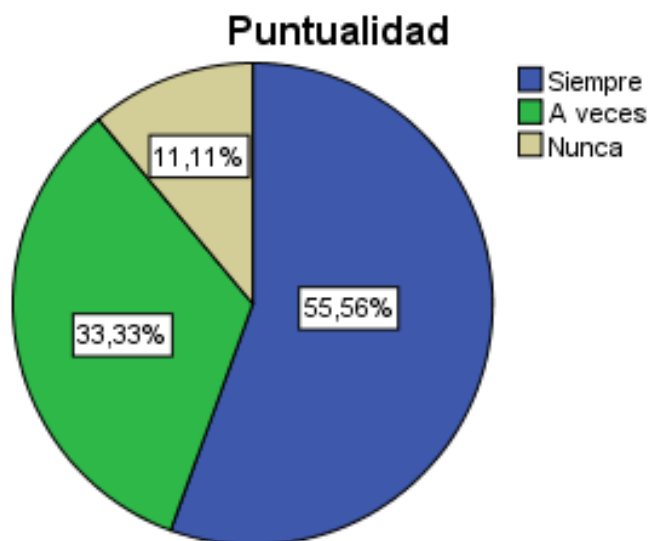


Gráfico N.- 16. Puntualidad

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA.

Análisis

Con el propósito de conocer si el trabajador llega a su lugar de trabajo puntualmente: 25 trabajadores que conforman el 55,56% contestaron “Siempre”, 15 trabajadores que corresponde el 33,33% escogieron “A veces” y 5 personas que simboliza el 11,11% señalaron “Nunca”

Interpretación

Los trabajadores manifiestan que cumplen con sus horarios de trabajo sin contratiempos los que les evita conflictos con sus superiores.

13. ¿Ha tenido problemas por sus atrasos o inasistencias?

Tabla N.- 20. Justificación por Faltas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	5	11,11	11,11
	A veces	25	55,56	66,67
	Nunca	15	33,33	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA

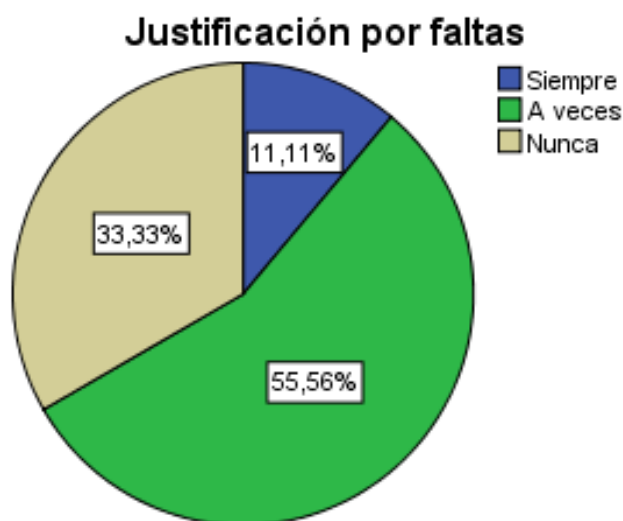


Gráfico N.- 17. Justificación por Faltas

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA.

Análisis

Con la finalidad de constatar si el trabajador ha tenido conflictos con sus superiores por atrasos e inasistencia: 5 trabajadores que conforman el 11,11% contestaron “Siempre”, 25 personas que corresponde el 55,56% escogieron “A veces” y 15 encuestados que simboliza el 33,33% señalaron “Nunca”.

Interpretación

De acuerdo a los datos recabados existen conflictos por el manejo de los atrasos e inasistencias ya que no existe una cultura en la cual se rijan por valores y derechos personales.

14. ¿Tiene problemas con sus compañeros de trabajo por el orden de las herramientas que utilizan en conjunto?

Tabla N.- 21. Conflictos Laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	25	55,56	55,56
	A veces	15	33,33	88,89
	Nunca	5	11,11	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA

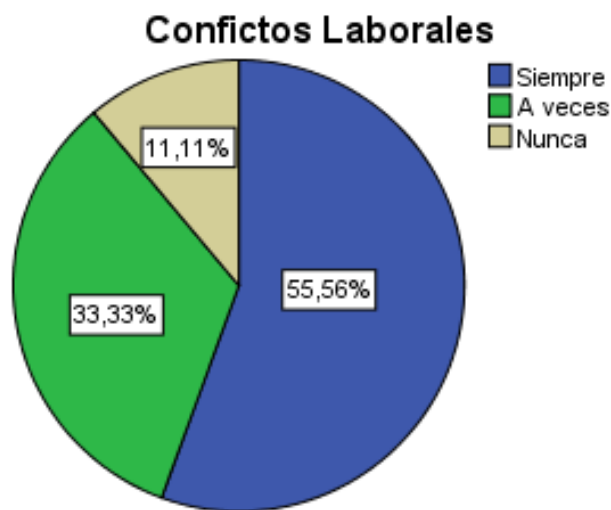


Gráfico N.- 18. Conflictos Laborales

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA.

Análisis

Con la finalidad de constatar si existen problemas con sus compañeros de trabajo por el orden de las herramientas que utilizan en conjunto responden: 25 encuestados que representan el 55,56% contestaron “Siempre”, 15 trabajadores que representan el 33,33% escogieron “A veces” y finalmente 5 encuestados que simboliza el 11,11% señalaron “Nunca”.

Interpretación

Los índices comprueban que si existen problemas entre trabajadores por el uso de herramientas dentro de la misma área de trabajo lo que produce un ambiente laboral tenso entre los involucrados.

15. ¿A la hora de realizar su trabajo busca formas que ayuden a optimizar recursos?

Tabla N.- 22. Optimización de Recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	17	37,78	37,78
	A veces	22	48,89	86,77
	Nunca	6	13,33	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA

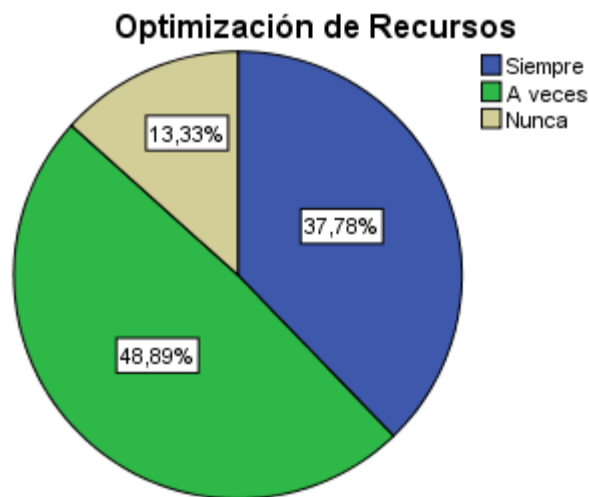


Gráfico N.- 19. Optimización de Recursos

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA.

Análisis

Con el propósito de conocer si los trabajadores optimizan recurso, obteniendo las siguientes respuestas: 17 encuestados que representan el 37,78% contestaron “Siempre”, 22 trabajadores que representan el 48,89% escogieron “A veces” y finalmente 6 encuestados que simboliza el 13,33% señalaron “Nunca”.

Interpretación

La optimización de recursos es una de la mejor forma de realizar una actividad con ayuda de la utilización con el mínimo de recursos, que ayudará a cumplir los objetivos, tratar y adecuar los recursos disponibles, de forma que se asegure una correcta utilización del recurso al igual que mejorar su eficacia.

16. ¿Las funciones que usted desempeña en su puesto de trabajo aportan a su desarrollo personal?

Tabla N.- 23. Desarrollo Personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	37	82,22	82,22	82,22
Válidos No	8	17,78	17,78	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA

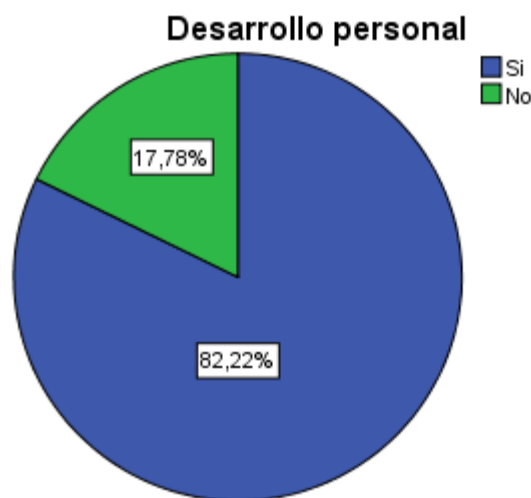


Gráfico N.- 20. Desarrollo Personal

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA.

Análisis e Interpretación

Con la finalidad de constatar si las funciones que desempeña en su puesto de trabajo aportando a su desarrollo personal, responden: 37 encuestados que representan el 82,22% contestaron “Si”, y finalmente 8 encuestados que simboliza el 17,78% señalaron “No”.

Es este otro de los campos donde la PNL se mueve con soltura, así en ámbitos específicos como autoestima, asertividad, relaciones de pareja, relaciones interpersonales, conflictos, manejo de crisis personales y orientación hacia el éxito, son sólo una muestra de las posibilidades de aplicación.

17. ¿Reacciona positivamente frente a la carga de trabajo?

Tabla N.- 24. Reacción positiva

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	11	24,44	24,44
	A veces	22	48,89	73,33
	Nunca	12	26,67	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA

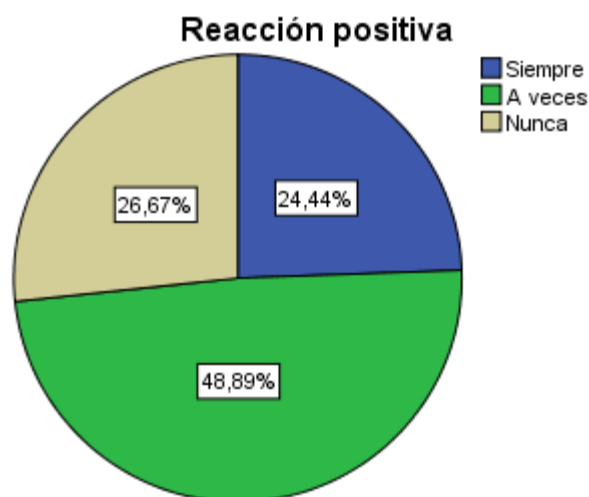


Gráfico N.- 21. Reacción Positiva

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA.

Análisis e Interpretación

Para conocer si los trabajadores reaccionan positivamente frente a la carga de trabajo, obteniendo los siguientes resultados: 11 encuestados que representan el 24,44% contestaron “Siempre”, 22 trabajadores que representan el 73,33% escogieron “A veces” y finalmente 12 encuestados que simboliza el 26,67% señalaron “Nunca”.

La carga de trabajo es la cantidad de actividad que puede ser asignada a una parte o elemento de una cadena productiva sin entorpecer el desarrollo total de las operaciones que puede estar formada por una o varias unidades mínimas de trabajo.

18. ¿Considera que resaltar lo mejor de los comportamientos de la personas permite que se sientan comprometidos que los colaboradores tienen al evaluar el desempeño?

Tabla N.- 25. Compromiso con los valores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	24	53,33	53,33	53,33
	A veces	15	33,34	33,34	86,67
	Nunca	6	13,33	13,33	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA



Gráfico N.- 22. Compromiso con los valores

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA.

Análisis e Interpretación

De la muestra escogida, se planteó la interrogante acerca del compromiso que se ejerce en los trabajadores, obteniendo los siguientes resultados: 24 encuestados que representan el 53,33% contestaron “Siempre”, 15 trabajadores que representan el 33,34% escogieron “A veces” y finalmente 6 encuestados que simboliza el 13,33% señalaron “Nunca”.

Se considera que la capacidad que tiene el ser humano para tomar conciencia de la importancia que tiene cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del tiempo estipulado para ello, lo cual arrojará resultados positivos en las evaluaciones que se le realice.

19. ¿La organización se fija en el cumplimiento y grado de compromiso que los colaboradores tienen al evaluar el desempeño?

Tabla N.- 26. Evaluación del desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	38	84,44	84,44	84,44
Válidos No	7	15,56	15,56	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA



Gráfico N.- 23. Evaluación del desempeño

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA.

Análisis e Interpretación

Con la finalidad de constatar si la organización fija el cumplimiento y grado de compromiso que los colaboradores tienen al evaluar el desempeño responden: 38 encuestados que representan el 84,44% contestaron “Si”, y finalmente 7 encuestados que simboliza el 15,56% señalaron “No”.

Al evaluar el desempeño la organización obtiene información para la toma de decisiones, si este es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas; si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado.

20. ¿Influyen sus problemas familiares en su desempeño laboral?

Tabla N.- 27. Problemas Familiares

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	20	44,44	44,44
	A veces	17	37,78	82,22
	Nunca	8	17,78	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA

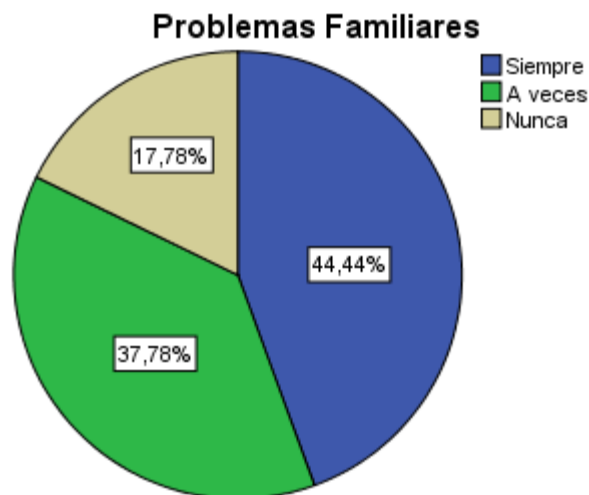


Gráfico N.- 24. Problemas Familiares

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA.

Análisis e Interpretación

Para conocer si influyen sus problemas familiares en su desempeño laboral: 20 encuestados que representan el 44,44% contestaron “Siempre”, 17 trabajadores que representan el 37,78% escogieron “A veces” y finalmente 8 encuestados que simboliza el 17,78% señalaron “Nunca”.

El PNL no es netamente psicológico, no se estudia solamente distintos comportamientos para saber cuál es la causa del problema, sino también los problemas personales y familiares, sin embargo el PNL tiene mucha más trascendencia y da paso al estudio de la estructura de la experiencia subjetiva para conocer que hace exitoso a unas personas y poder modelarlo en otras.

21. ¿Sus jefes les brindan compensaciones o alguna motivación por su desempeño laboral?

Tabla N.- 28. Motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	4	8,89	8,89
	A veces	11	24,44	33,33
	Nunca	30	66,67	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA

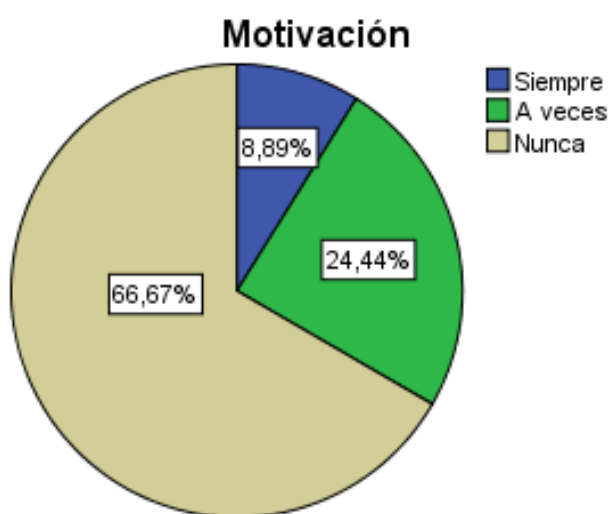


Gráfico N.- 25. Motivación

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA.

Análisis e Interpretación

Para obtener información acerca si sus jefes les brindan compensaciones o alguna motivación por su desempeño laboral: 4 encuestados que representan el 8,89% contestaron “Siempre”, 11 trabajadores que representan el 24,44% escogieron “A veces” y finalmente 30 encuestados que simboliza el 66,67% señalaron “Nunca”

Para los trabajadores la empresa no emite compensaciones o motivaciones adicionales, lo cual hace que el talento humano se sienta inconformes con sus retribuciones.

22. ¿Considera Ud, que con el diseño de nuevas estrategias de programación se mantendrá el compromiso de los trabajadores en el cumplimiento de los valores corporativos?

Tabla N.- 29. Valores Corporativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	30	66,67	66,67
	A veces	10	22,22	88,89
	Nunca	5	11,11	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA

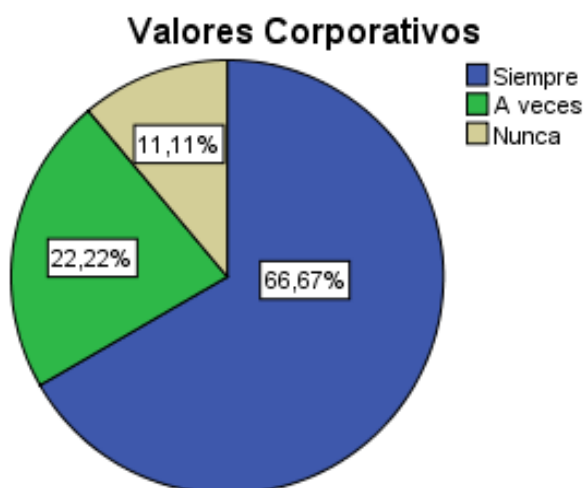


Gráfico N.- 26. Valores Corporativos

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA.

Análisis e Interpretación

De las alternativas planteadas acerca del diseño de nuevas estrategias de programación se mantendrá el compromiso de los trabajadores en el cumplimiento de los valores corporativos, se obtiene los siguientes resultados: 30 encuestados que representan el 66,67% escogieron “Siempre”, 10 trabajadores que representan el 22,22% escogieron “A veces” y finalmente 5 encuestados que simboliza el 11,11% señalaron “Nunca”.

La aceptación por parte de los trabajadores es evidente para la planificación, ejecución y evaluación de las nuevas estrategias de programación neurolinguista que se propondrá para beneficio de la colectividad.

Verificación de Hipótesis

Tema: La Programación neurolingüística (PNL) y los valores corporativos de los trabajadores de PRODUTEXTI CIA. LTDA de la Parroquia Izamba del Cantón Ambato.

Variables

Variable Independiente: Programación Neurolingüística

Variable Dependiente: Valores Corporativos

Planteamiento de la Hipótesis

H 1: La programación neurolingüística influye en el cumplimiento de los valores corporativos de la Parroquia Izamba del Cantón Ambato.

H 0: La programación neurolingüística influye en el cumplimiento de los valores corporativos de la Parroquia Izamba del Cantón Ambato.

Selección del nivel de significación

Se utiliza el nivel de confiabilidad del 0.05 que corresponde al 95%

Prueba Chi Cuadrado

La fórmula es:

$$x^2 = \sum \frac{(f_e - f_o)}{f_e}$$

En donde

X²= Chi Cuadrado

∑= Sumatoria

f_e = Frecuencias esperadas

f_o = Frecuencias observadas

Nivel de significancia = 0.05

Especificaciones de las regiones de aceptación y rechazo

Para determinar esa sección se toman los grados considerando que constara de 4 filas y 3 columnas

Grados de Libertad

De acuerdo a las preguntas escogidas se determina la siguiente ecuación:

$$gl = (\#filas - 1) * (\#columnas - 1)$$

$$gl = (4 - 1) * (3 - 1)$$

$$gl = 3 * 2$$

$$gl = 6$$

Por lo tanto, con los grados de libertad equivalente a 6 con un nivel de significancia de 0,05, se verifica en la tabla de X² el valor de 12,59 por consiguiente se acepta la hipótesis nula para todo valor de Chi Cuadrado que se encuentre hasta el valor de 12,59 y se rechaza la hipótesis nula cuando los valores calculados son mayores de 12,59 y se acepta la hipótesis alternativa.

Recolección de datos y cálculo de estadísticas

Frecuencias Observadas

Tabla N.- 30. Frecuencias Observadas

Variable	Siempre	A veces	Nunca	Total
Preguntas				
1. ¿Considera ud que se respetan las creencias individuales y de sus compañeros de trabajo?	2	8	35	45
7. ¿La comunicación con sus compañeros es adecuada?	8	10	27	45
14. ¿Tiene problemas con sus compañeros de trabajo por el orden de las herramientas que utilizan en conjunto?	25	15	5	45
22. ¿Considera Ud, que con el diseño de nuevas estrategias de programación se mantendrá el compromiso de los trabajadores en el cumplimiento de los valores corporativos?	30	10	5	45
Total	65	43	72	180

Elaborado por: Andrea Estefanía Yanca Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA.

Frecuencias Esperadas

Tabla N.- 31. Frecuencias Esperadas

Variable	Siempre	A veces	Nunca	Total
Preguntas				
1. ¿Considera ud que se respetan las creencias individuales y de sus compañeros de trabajo?	16,25	10,75	18,00	45
7. ¿La comunicación con sus compañeros es adecuada?	16,25	10,75	18,00	45
14. ¿Tiene problemas con sus compañeros de trabajo por el orden de las herramientas que utilizan en conjunto?	16,25	10,75	18,00	45
22. ¿Considera Ud, que con el diseño de nuevas estrategias de programación se mantendrá el compromiso de los trabajadores en el cumplimiento de los valores corporativos?	16,25	10,75	18,00	45
Total	65	43	72	180

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXI CIA LTDA.

Calculo del Chi Cuadrado

Tabla N.- 32. Chi Cuadrado

Alternativas		O	E	O-E	(O - E) ²	(O - E) ² /E
1. ¿Considera ud que se respetan las creencias individuales y de sus compañeros de trabajo?	Siempre	2	16,25	-14,25	203,0625	12,496
	A veces	8	10,75	-2,75	7,5625	0,703
	Nunca	35	18,00	17	289	16,056
7. ¿La comunicación con sus compañeros es adecuada?	Siempre	8	16,25	-8,25	68,0625	4,188
	A veces	10	10,75	-0,75	0,5625	0,052
	Nunca	27	18,00	9	81	4,500
14. ¿Tiene problemas con sus compañeros de trabajo por el orden de las herramientas que utilizan en conjunto?	Siempre	25	16,25	8,75	76,5625	4,712
	A veces	15	10,75	4,25	18,0625	1,680
	Nunca	5	18,00	-13	169	9,389
22. ¿Considera Ud, que con el diseño de nuevas estrategias de programación se mantendrá el compromiso de los trabajadores en el cumplimiento de los valores corporativos?	Siempre	30	16,25	13,75	189,0625	11,635
	A veces	10	10,75	-0,75	0,5625	0,052
	Nunca	5	18,00	-13	169	9,389
					X 2	65,46

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA.

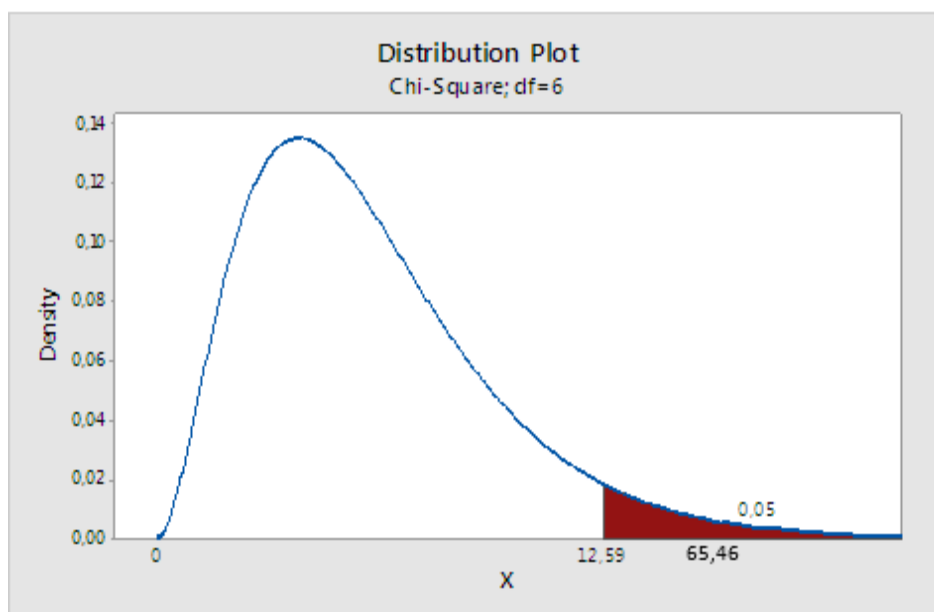


Gráfico N.- 27. Chi Cuadrado
Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Regla de decisión

Como X_{2t} tabulado es 12,59 es menor que el Chi Cuadrado calculado X_{2c} es de 65,46 se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la H_1 es decir: La programación neurolingüística influye en el cumplimiento de los valores corporativos de la Parroquia Izamba del Cantón Ambato.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Al realizar la investigación de campo y confrontarla con la base bibliográfica se llegó a las siguientes conclusiones:

- La investigación realizada demuestra que el desconocimiento de las técnicas que brindan la programación neurolingüística mediante sus sistemas de representación, limita notablemente el desarrollo de las capacidades personales y profesionales, como se evidencia en la pregunta uno proyectando un 77,78% de colaboradores que mencionan que no se respeta las características básicas, identidad, creencias entre otras actitudes propias de una persona.
- Los datos estadísticos señalan que los trabajadores concluyen que se debe resaltar su comportamiento para que ellos se sientan comprometidos con los valores que formule la empresa en un 53,33%, en muchas ocasiones provocan malos entendidos o distorsión de la identidad institucional, haciendo que el talento humano no coordine de manera eficiente las actividades y responsabilidades cotidianas, en función de las experiencias éticas previas, su valoración, clarificación, desarrollo y asentamiento.
- Por lo descrito anteriormente se refleja la necesidad de diseñar nuevas estrategias de programación neurolingüística PNL servirán como conducto para que los trabajadores se comprometan con la identidad institucional tomando como referencia los valores corporativos y poniéndolos en práctica para mejorar el ambiente laboral.

RECOMENDACIONES

- Para mejorar el desempeño de los trabajadores se recomienda la aplicación de técnicas o estrategias en función a la PNL como: el anclaje que mediante la asociación de un estímulo sea este visual, auditivo, kinestésico con una respuesta, permita que cada vez que repita el estímulo la respuesta sea positiva, generando en los trabajadores la mejora de su estado interno entre estos la seguridad, confianza y sentido de pertenencia.
- Selección de los valores corporativos que se enfoquen en la identidad institucional que se quiera reflejar a la sociedad, incentivando a la participación del trabajador en la toma de decisiones, brindándoles oportunidades de desarrollo y optimizando las herramientas que disponen en el lugar de trabajo.
- Diseñar un programa de estrategias basadas en las técnicas de programación neurolingüísticas como guía para el empoderamiento de la identidad institucional que fomente la práctica, valores corporativos, principios y virtudes personales e interpersonales.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Datos Informativos

Tema:

“Programa de estrategias basadas en las técnicas de programación neurolingüísticas como guía para el empoderamiento de la identidad institucional que fomente la práctica en los valores corporativos de la Empresa Produtexti Cia. Ltda.”

Beneficiarios

Beneficiarios directos:

45 personas que representan a los trabajadores de la empresa

Beneficiarios Indirectos:

Sociedad en general

Ubicación:

Provincia:

Tungurahua

Cantón:

Ambato

Parroquia:

Izamba

Tiempo estimado para la ejecución:

6 meses

Responsable:

Andrea Estefanía Yancha Proaño

Antecedentes

En la empresa Produtexti Cia. Ltda., no se ha realizado ninguna investigación referente a la manera como se proyecta o socializa la identidad institucional como la fomentación de la práctica de los valores personales y corporativos por parte de los trabajadores, ni los niveles superiores, ya que en todos estos años desde su constitución y vigencia de actividades comerciales se ha preocupado por mejorar sus procesos productivos, dándole mínima o nula importancia a la manera como su talento humano cumple con sus funciones desde el punto de vista humano, social y cultural.

En consecuencia, el diseño de técnicas con el uso de los sistemas de representación propias del ser humano ayudan a que la comunicación dentro de los niveles productivos y administrativos de la empresa sea asertiva y positiva para el mejoramiento del ambiente laboral.

Justificación

La presente propuesta es factible debido a la necesidad que tienen los trabajadores por ser tomados en cuenta no solo como mano de obra calificada que garantiza la calidad de los productos, sino que sentirse a gusto en sus puestos de trabajo y en la relación con sus compañeros respetando las costumbres, pensamientos, ideologías individuales y a la vez compartiendo valores corporativos mediante el uso de técnicas que fomenten la unificación entre los personales – empresariales para lograr un crecimiento sostenido de la empresa en el mercado que se desenvuelve.

En el tema de valores se puede utilizar los sistemas de representación visual, auditiva y kinestésica que se basa en explotar al 100% los sentidos del ser humano para comprender y volver como propios los objetivos de la empresa de tal forma que se sienten comprometidos con cada una de las metas de producción, beneficiando económica y laboralmente a Produtexti Cia. Ltda., ya que el crecimiento es mutuo cuando se plantea y unifican esfuerzos para la consecución de los propósitos mancomunados de una organización.

De tal forma que la ejecución del programa establecido como propuesta logrará resultados positivos con la colaboración del talento humano de la empresa.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un programa de estrategias basadas en las técnicas de programación neurolingüísticas como guía para el empoderamiento de la identidad institucional que fomente la práctica en los valores corporativos de la Empresa Produtexti Cia. Ltda.

Objetivos Específicos

- Crear la Identidad institucional de la Empresa con la participación del talento humano.
- Seleccionar los sistemas de representación acordes para la práctica de valores corporativos de acuerdo a la realidad de la empresa.
- Aplicar talleres para fortalecer los conocimientos de la Programación Neurolingüística.

Análisis de Factibilidad

La presente propuesta se desarrollará de manera eficiente gracias a la colaboración del Talento Humano de la Empresa Produtexti Cia. Ltda., que proporcionará la información necesaria para el desarrollo y aplicación de los lineamientos trazados en la misma. Por lo tanto, se puede asegurar la factibilidad de la misma, al contar con todos los recursos necesarios tales como el tiempo, dedicación, facilidad de información para llevar a cabo su correcta aplicación, el mismo que permitirá conseguir los resultados esperados con la fomentación y puesta en práctica de los valores corporativos.

Se establecerá un liderazgo corporativo mediante el empoderamiento de las habilidades directivas o gerenciales que poseerán los mandos altos, motivando a su personal productivo a la práctica de los valores corporativos establecidos como identidad institucional unificando las actitudes y aptitudes personales con las aprendidas dentro de la empresa.

Para finalizar, se pretende la participación activa de todas las áreas de la empresa para que participen en los cambios que se realicen en la parte corporativa, debido a que todos pertenecen a la misma fuerza laboral.

Fundamentación Teórica

Programación Neurolingüística

(Bavister, S & Vickers, A, 2012). La Programación Neurolingüística está sujeta a un marco de creencias y actitudes que, en conjunto, forman un modelo coherente. Muchas de las ideas de la PNL están encarnadas en una serie de presuposiciones, junto con el modelo de comportamiento de los niveles neurológicos. (pág. 25)

En consecuencia, la aplicación de este tipo de estrategias se basan al comportamiento individual de cada uno de los trabajadores, por tanto el objetivo principal es buscar los mecanismos más idóneos que complementen la ejecución fácil de la propuesta y de sus conocimientos básicos.

Sistemas de Representación

Para el autor (Schwarz, A & Schweppe, R, Guía fácil de PNL, 2014) menciona en su investigación: Disponemos de diferentes canales de sentido o, lo que lo mismo, sistemas de representación a través de los cuales podemos recoger la información: el canal visual (vista), el canal auditivo (oído), el canal cinestésico (sensaciones), el canal olfativo (olores) y el canal gustativo (sabores). Esto demuestra que la personalidad y características propias de los seres humanos que hacen que se puedan relacionar entre sí. En lo que se refiere a la representación visual se propone cartelera informativa en sitios estratégicos, en las cuales se publiquen noticias entre otros aspectos importantes para el conocimiento de los trabajadores.

Además mediante el canal auditivo se desarrollara talleres para que los altos mandos socialicen los cambios que realicen en la identidad institucional. El aspecto kinestésico fomenta la interrelación entre los trabajadores que mantendrá una comunicación fluida y asertiva.

Técnicas de la Programación Neurolingüística

La psicóloga Zambrano, J, (2013) en su libro PNL para todos, propone algunas estrategias básicas:

- El anclaje

- El reencuadre
- La calibración
- Predicados Lingüísticos

Técnica de Anclaje

“Es la asociación de un estímulo a un estado emocional, buscando que cada vez que se repita dicho estímulo se obtenga la misma respuesta” (Schwarz, A & Schweppe, R, 2011, p.29). Para el desarrollo de esta técnica es necesario asociar un estímulo (visual, auditivo, kinestésico y olfativo) con una respuesta, con el fin de que cada vez se repita el estímulo la respuesta sea la misma.

Usar anclas permite un mayor control sobre nuestros estados emocionales, pues cada persona puede hacer uso de esta técnica generando poderosos estados internos como: seguridad, confianza, sentido del humor, etc.; un ancla puede ser una palabra, un gesto, un olor o color que nos lleve a un estado mental determinado que se estableció así alguna vez en el pasado.

Se podría utilizar esta técnica para motivar al personal de una empresa que se dedique a la venta de vehículos: cuando un vendedor haya logrado una venta exitosa su jefe podría realizar un reconocimiento público sobre el logro que ha obtenido el vendedor, entonces cada vez que esta persona.

Técnica del Reencuadre

Según Dobrinsky, M, (2012): “significa transformar el significado de una determinada situación, colocándola dentro de un marco o contexto distinto de aquel en el que ha sido percibido inicialmente” (p. 48). Es decir, permitirá percibir una situación o experiencia de diferentes perspectivas, cuando el significado de nuestra percepción varía, también cambia el estado emocional, las respuestas y las conductas de las personas

Esta técnica puede ser utilizada por los líderes de las organizaciones, para cambiar la percepción de que el objetivo de la evaluación es castigar al personal por los falencias que se encuentren, mostrando que la evaluación va más allá, ya que determina brechas de desempeño, que luego son reforzadas; también busca establecer

los comportamientos más relevantes de los trabajadores para que sean resaltados y estimulados; entonces la evaluación se verá como una herramienta que influye positivamente en el rendimiento laboral

La calibración

Para O'Connor, J & Mc Dermott, I, (2016) esta técnica “consiste en relacionar las señales que vemos o escuchamos con el estado de la persona” (p. 98). .Es efectiva para aprender a escuchar y ser escuchado, para aplicar esta técnica es necesario reconocer el sistema de representación de la otra persona para saber cuál es la forma correcta de comunicarse, estableciendo una sintonía. Así en una conversación es necesario poder visualizar cada movimiento, gesto tono de voz etc., esto nos advertirá como contestar y cómo hacer que nuestro mensaje sea comprendido de mejor manera.

En una empresa, los jefes de cada área podrían utilizar esta técnica en el momento de dar una orden, el jefe debe conocer cuál es el sentido de percepción del colaborador a quién va emitir el mensaje, una vez identificado el sistema el jefe usará palabras relacionadas al sentido de percepción como: (auditivo), escucha las indicaciones ;(visual) observa las siguientes indicaciones, etc. Esto permitirá que el colaborador comprenda de mejor manera el mensaje.

Predicados lingüísticos:

Según Harris C, (2004) otra de las técnicas de la Programación Neurolingüística es el uso los predicados lingüísticos, cuyo fin es utilizar el lenguaje de acuerdo a los sistemas de representación que cada persona tiene.

Las personas representan el mundo que los rodea de forma visual, auditiva o kinestésica; para una mejor comunicación se puede hacer uso de los predicados lingüísticos que están relacionados con la parte emocional del ser humano. Estos permitirán emitir o recibir un mensaje asertivamente pues se comprenderá cuáles son las palabras que usan las diferentes personas y cómo se debe transmitir un mensaje logrando así crear la empatía que debe existir en el proceso de comunicación.

Las técnicas que se mencionaron anteriormente son herramientas que permitirán mejorar notablemente la interacción con los demás, logrando un adecuado proceso de comunicación e influirán en el comportamiento; además, el uso de estas técnicas en las empresas permite establecer un grado alto de empatía y confianza entre los colaboradores que ayudará a que ellos se sientan parte de la empresa, influyendo positivamente en su desempeño y estado emocional.

Valores Corporativos

(Boada, J & Ficapal, P, 2012). El significado personal del trabajo está sujeto a los valores culturales e individuales y, además, sirve a múltiples necesidades. Actualmente, el valor del trabajo ha disminuido, ya que la ética del ocio ha sustituido al trabajo, consideran que los signos, los síntomas y las señales parecen indicar que la ética de trabajo se está erosionando; sin embargo, también consideran que la centralidad del trabajo no sólo está viva sino que, además, es ciertamente floreciente. (pág. 162)

De tal manera que, la mayoría de los estudios, asumen que los valores son relativamente estables a lo largo de la vida, después de formarse a través de la niñez, cuando alcanza su madurez el lóbulo frontal, sobre todo en el centro y en su parte inferior (es decir, el córtex medial y orbitofrontal), que se encarga del manejo de los valores, en función de las experiencias éticas previas, su valoración, clarificación, desarrollo y asentamiento.

Fundamentación Legal

Según la Constitución Política de la República del Ecuador señala en el Art. 33: El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizara a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

En la misma Carta Magna el artículo 326 numeral 5 establece que: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice sus salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”

Además, en el mismo artículo 326 numeral 10 se señala que: “Se adoptará el dialogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos”

En el Código del Trabajo, (2012) se toma los siguientes artículos y numerales que fundamenten legalmente la investigación:

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las persona con discapacidad;

4. Establecer comedores para los trabajadores cuando estos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores lo útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

11. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que está dé aviso al empleador con la oportunidad debida.

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, solicite, certificados relativos a su trabajo.

Metodología

La metodología utilizada en la propuesta mediante las técnicas de programación neurolingüísticas basada en los sistemas de representación fomentará el cumplimiento de los valores corporativos y la manera en que se gestiona la comunicación dentro de la empresa, lo que en muchas ocasiones provoca malos entendidos o distorsión de la información, dando lugar a la inobservancia de sus responsabilidades cotidianas.

Desarrollo

Fase # 1. Programa de estrategias basadas en las técnicas de programación neurolingüísticas como guía para el empoderamiento de la identidad institucional que fomente la práctica en los valores corporativos de la Empresa Produtexti Cia. Ltda.

La técnica de Programación Neurolingüísticas o PNL, serán disciplinarias realizando un estudio del funcionamiento de la mente, el procesamiento de la información, la experiencia y sobretodo la percepción humana, y su influencia sobre el comportamiento y el éxito personal. Es denominada por Bavister, S & Vickers, A, (2012) como “Modelado de la Excelencia Humana”, término basado en el hecho de que la PNL no se fundamenta en el “¿por qué?” suceden las cosas, sino en el “¿cómo?”, lo que permite detectar y transferir patrones de éxito, no sólo del comportamiento humano sino también comunicacionales. Ahora bien, través de la propia denominación Programación Neurolingüística, Ud. querido lector podrá obtener su propia definición de esta disciplina:

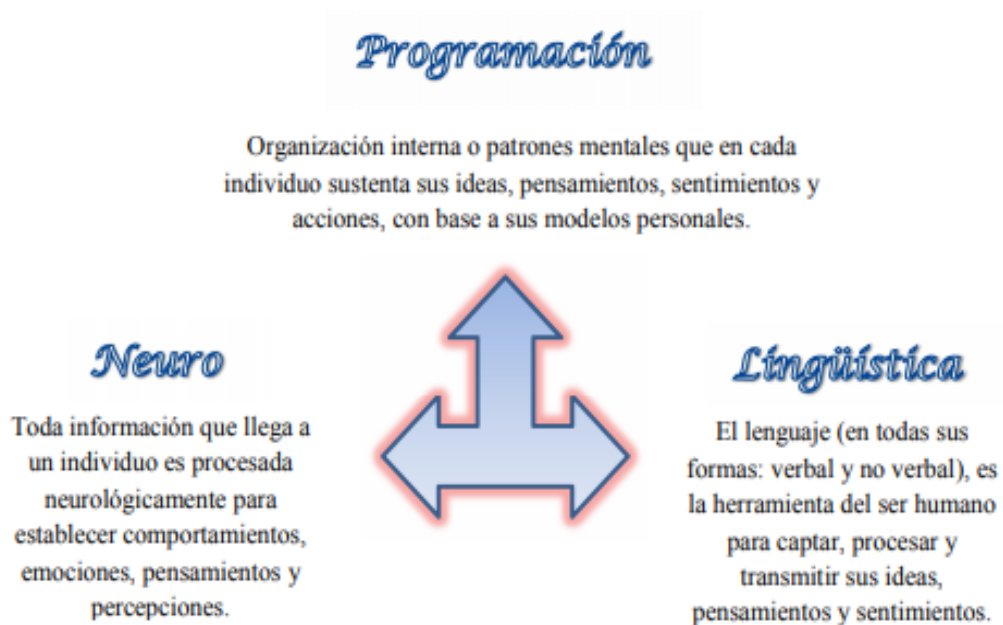


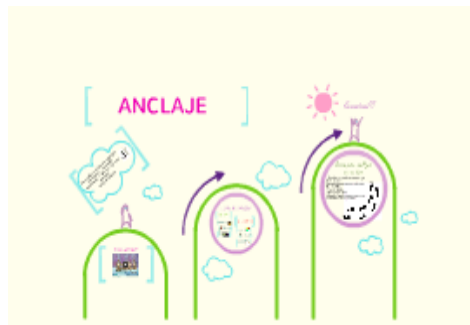
Gráfico N.- 28. Programación Neurolingüística
Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Técnicas de Programación Neurolingüísticas

Anclaje

Conceptualización

Es una potente herramienta de la PNL, puesto que le enseña a utilizar, de forma consciente, la habilidad natural que posee el ser humano de asociar un estímulo externo con un estado emocional o psicológico, dándole acceso a los mismos en todo momento. Ud. posee innumerables cantidades de anclas que se han creado de forma inconsciente.



Revisemos: cierre sus ojos y piense en la sensación, imagen o sonido que le evocan el café, el limón, un peluche e incluso la palabra “examen”. La emoción o reacción que Ud. obtiene proviene de anclas que han sido creadas en ocasiones anteriores.

¿Cómo se crea un ancla?

Inicialmente es importante darle a conocer que para crear un ancla efectivo y duradero el estado emocional a anclar debe encontrarse en su máxima intensidad, por lo que si Ud. Sr. (a) Gerente desea crear anclas que evoquen estados emocionales de productividad en sus empleados, debe estar previamente seguro del calibrado a los mismos.



Se puede crear anclas en cualquiera de los sistemas representacionales; hay anclas visuales (gestos, imágenes), anclas auditivas (tono de voz, velocidad al hablar, melodías) y anclas kinestésicas (estímulos táctiles).

Plan de Intervención del Trabajador Social

Sr. (a) Gerente se le propone realizar la experiencia de un auto anclaje kinestésico, para lo que a continuación se le describen los pasos a seguir:

1. Elija un estado emocional o psicológico en específico, el cual, le gustaría poder evocar en momentos determinados. Ejemplo: serenidad, creatividad.
2. Decida la zona del cuerpo donde desea realizar el ancla. Se recomienda que sea una parte sobresaliente, de manera de garantizar que posteriormente se localizara exactamente el lugar del ancla (ejemplo: toque en la barbilla, manos, una zona específica de los dedos, cierre de puño, etc.)
3. Identifique una situación pasada de su vida en la que recuerde que el estado psicológico que decidió anclar se encontrara en su máxima intensidad.
4. Cierre sus ojos, relájese y concéntrese en reavivar aquel momento como si estuviera en él. Usando su imaginación reconstruya cada uno de los elementos sensoriales: vea todo lo que vio en ese momento, escuche cada uno de los sonidos que habían allí presentes, y comience a sentir el recurso a anclar. Concéntrese en dicha sensación poténcielo mediante las imágenes y sonidos y disfrútelo.
5. Una vez que perciba que el recurso se encuentra uno o dos segundos cerca de la plenitud en su cuerpo, fíjelo, es decir, asócielo a la parte del cuerpo que haya decidido. Por ejemplo: toque el nudillo de su dedo índice de la mano izquierda, el cual será el ancla para su recurso.
6. Verifique que al realizar el toque en la zona indicada de su dedo, experimenta nuevamente el estado psicológico anclado.

Nota: En ocasiones se hace necesario repetir la experiencia al menos tres (3) veces, y se requiere de una buena concentración.

Reencuadre

Es la capacidad de reflejar discretamente, cual sutil espejo, los movimientos corporales que realiza su interlocutor durante la conversación. Más que una técnica, considérela como un arte, de esta forma no será sólo un reflejo mecánico. Por ejemplo, si su subordinado mientras conversa con usted inclina su cuerpo hacia adelante en el escritorio, Ud. de forma sutil y espontánea llevara su cuerpo a la misma posición.



Plan de Intervención del Trabajador Social

Para acompasar los movimientos no verbales de sus subordinados y/o superiores, se le recomienda seguir los siguientes pasos:

1. Observar detalladamente las posturas, gestos, forma que adopta su cuerpo, posición de la cabeza, etc. Calibrando los que sean más característicos.
2. Espejear, espontánea y sutilmente, más no simultáneamente, el comportamiento o lenguaje no verbal en la persona. Si su subordinado se mueve hacia la derecha, Ud. realice el mismo movimiento.
3. A medida que avance la comunicación, ir al compás de la otra persona.
4. Realice un movimiento suave de su cuerpo (por ejemplo, coloque sus
5. manos sobre la mesa), y verifique si su subordinado y/o superior ejecuta el mismo movimiento. De ser así FELICITACIONES!!! No solamente ha conseguido sintonía en su comunicación, sino que además ha alcanzado un punto de acompañamiento a través del cual Ud. puede hacer que la otra persona lo siga. De lo contrario, trabaje

Calibración

Es la capacidad de detectar en las personas expresiones y macro o microrespuestas fisiológicas que se generan inconscientemente ante determinados estados emocionales como desacuerdo, acuerdo, duda, certeza, alegría, rabia, tristeza, etc.

Plan de Intervención del Trabajador Social

Para calibrar Ud. requiere afinar su observación y aprender a detectar en sus subalternos, superiores y demás interlocutores, no sólo las macrorespuestas que se producen ante estados emocionales determinados (ejemplo: una carcajada ante una alegría o un llanto debido a una tristeza), sino también microrespuestas fisiológicas que son más sutiles por lo que requieren de mayor atención de su parte.

A continuación se le señalan algunas de las partes del cuerpo y las sutiles respuestas que se pueden percibir en ellas, ante determinados estados mentales:

Microrespuestas Fisiológicas:

- Rostro: brillo de la mirada, sudoración, coloración, ligero movimiento de las cejas, movimiento involuntario de los labios junto a su coloración, aleteo de la nariz.
- Voz: tonalidad, ritmo, volumen.
- Manos: sudoración, movimientos, contracción o relajación de los dedos.
- Respiración: ritmo respiratorio, formas de respirar (abdominal, torácica, profunda, relajada, etc.).

Formas de Utilización

Podría utilizarlo para detectar en sus subordinados estados como:

- Dudas, desacuerdos o cualquier otro estado mental ante una instrucción, orden o proyecto asignado.
- Desmotivación o desgano en el trabajo, lo que podría influir negativamente en la productividad.

- Interés por colaborar o completa indiferencia ante lo acontecido dentro de la organización.
- Estados de estrés.
- Desacuerdo con su desenvolvimiento laboral.
- Detectar problemas personales.

Ejercicio Práctico

Pídale a un subordinado que piense en un momento en el que se haya sentido totalmente seguro del alcance de algún proyecto que Ud. le haya asignado.

Calibre en base a lo anteriormente descrito.

Pídale que piense en algún momento en que haya sentido fuertes dudas ante un trabajo a realizar.

Solicítele que piense en uno de los dos estados mentales, sin decirle a usted de cual se trata e intente detectarlo.

Posteriormente observe cuidadosamente a la misma persona en situaciones espontaneas y verifique su calibración.

Proceda de la misma forma con sus superiores y lleve un record de los datos.

Predicados lingüísticos

Cuando Ud. comunica una idea o comparte una experiencia, de forma inconsciente previamente selecciona la información, dando una versión simplificada de la misma, ya que de lo contrario la conversación sería sumamente extensa y tediosa.

¿Pero qué ocurre al simplificar la información?

Pues que muchas veces se elimina información relevante que genera ambigüedades en la comunicación.

La PNL le brinda Los predicados lingüísticos, como una herramienta comunicacional en la que se aclaran, mediante preguntas precisas, las ambigüedades creadas por generalizaciones, distorsiones y eliminaciones del lenguaje.

A continuación se presenta una tabla con los predicados lingüísticos que deben ser utilizados según los sistemas de representación:

Tabla N.- 33. Predicados Lingüísticos

Visual	Auditivo	Kinestésico
- Demostrar	- Se oye	- Atraer
- Revelar	- Silencio	- Resbalar
- Asomar	- Murmullo	- Contactar
- Visionar	- Musicalidad	- Rechazar
- Aclarar,	- Dar la nota	- Encontrar apoyo
- Claro	- Decir su opinión	- Discusión acalorada
- Transparente	- Hablar claro,	- Dominarse
- Imagen	- Hacerse escuchar,	- Estar en contacto
- Observar	- Llamar la atención,	- Mano a mano
- Imaginar	- Palabra por palabra,	- Pisar fuerte
- Mirar por encima	- Me suena	- Emotivo
- Lo veo claro	- Hacer eco	- Con los pies en la tierra
- Esclarecer	- Te escucho	- Presiona
- Ver las cosas desde otro ángulo	- Eso hará ruido	- Adormecido
	Oídos sordos	

Fuente: (Harris, C, 2014, P.213)

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fase # 2. Creación de la Identidad Institucional de Produtexti Ambato - Ecuador

La identidad institucional de Produtexti será la percepción que tendrán los trabajadores determinando misión, visión, valores, políticas y compromisos, para que la imagen corporativa funcione, debe transmitir y saber reflejar la personalidad de tu empresa y tener un diseño acorde a ello, que provoque interés a quienes forman parte esencial del funcionamiento de la misma.

Esta identidad definirá quién eres y qué haces para los clientes, los colegas y el público. Una identidad corporativa eficaz permitirá que te reconozcan fácilmente a través de tu diseño, acciones y comunicaciones.

Plan de Intervención del Trabajador Social

Se recomienda al gerente o directivo cumplir las siguientes acciones:

1. Revisa el historial, la misión y los métodos de tu empresa. Antes de establecer una identidad corporativa, necesitas llegar a un consenso interno sobre quién eres.
2. Evalúa tu misión y los valores, el plan estratégico y muchos otros documentos corporativos que puedan definir la razón por la que existes y la manera en que te diferencias.
3. La declaración de la misión, visión, valores, políticas, principios, y compromisos debe identificar con claridad lo que haces, cómo lo haces, por quién lo haces, si bien cada declaración de misión será distinta, debes ser lo más claro y conciso posible.

ProduTexti

AMBATO - ECUADOR

“Programa de estrategias basadas en las técnicas de programación neurolingüísticas como guía para el empoderamiento de la identidad institucional que fomente la práctica en los valores corporativos”

Información General de la Institución

Empresa:	Empresa Produtexti Cia. Ltda.
Representante Legal:	Ing. Luis Antonio Villagrán
Dirección:	Parque Industrial, Etapa 4 – Izamba
Cantón:	Ambato
Teléfonos:	2 452013 – 2 452769

Reseña Histórica

En el año de 1978, Luis Antonio Villagrán empieza con la comercialización al por mayor de ropa interior y telas, actividad que con el tiempo se mantiene hasta llegar al año de 1985, en el que para atender a un segmento popular produce bajo la denominación de confecciones LAMVI ropa interior con marca ROYAL para hombres, y CAPRICE para mujeres, afiliándose en ese año a la cámara de la pequeña industria de Ambato. LAMVI operaba con no más de 15 personas en un taller de 70 m², en donde se hacían toda clase de operaciones productivas.

Cinco años después, se duplica el número de personal y debido a la acogida de los productos, para satisfacer a la demanda nacional apoya su producción en otros talleres artesanales. En 1994, ya no solo se enfoca a un segmento popular, la filosofía es crecer y llegar a otros mercados, ahora se cubren almacenes y cadenas comerciales.

Actualmente la Empresa es comercializadora y productora de textiles, así como todo tipo de prendas de tejido de punto. Divide su mercado de producto terminado en dos segmentos muy diferenciados, el primero es el segmento popular, el cual se ha cubierto desde los inicios de la fábrica, con marcas como ROYAL Y SARA LEE, dentro de éste están lugares como la Bahía en Guayaquil, pequeños distribuidores a nivel nacional.

Las instalaciones están ubicadas en dos plantas, en Izamba, donde se encuentra toda la parte de tintorería y acabados textiles, y la segunda en el parque industrial, en el cual funcionan los departamentos administrativos, ventas, diseño, tejeduría y corte.

IDENTIDAD INSTITUCIONAL

MISIÓN

La empresa Empresa Produtexti Cia. Ltda. busca obtener la satisfacción de nuestros clientes por medio de productos de excelente calidad, preocupándonos así mismo por la protección del medio ambiente, con la conducta ética dinámica, proactiva y eficiente, para así obtener el permanente crecimiento de la calidad de vida de cada uno de los miembros de la organización, contribuyendo de ésta manera en el balance social de nuestro país a lo largo de nuestra extensa trayectoria.

VISIÓN

Seremos una empresa líder en Ecuador, en la producción de textiles y producto terminado, expandiendo nuestra participación en el mercado internacional aumentando la competitividad con el fin de lograr enfrentar los mercados actuales, brindando siempre una variedad de productos que satisfaga las expectativas de los clientes, a través del trabajo cotidiano de nuestra gente junto a proveedores y clientes.

VALORES CORPORATIVOS

Solidaridad: Nos sentimos comprometidos con el acontecer de la sociedad y asumimos que nuestras acciones afectan a los demás.

Participación: Somos una organización democrática, donde cada asociado tiene incidencia en la toma de decisiones e igualdad de oportunidades.

Equidad: Facilitamos el desarrollo integral de los trabajadores y su familia, mediante la distribución justa e imparcial de los beneficios cooperativos.

Honestidad: Realizamos todas las operaciones con transparencia y rectitud.

Lealtad: Fidelidad a la empresa buscando su desarrollo y permanencia en el tiempo.

Responsabilidad: Oramos con seriedad, en consecuencia con nuestros deberes y derechos, acorde con nuestro compromisos adquiridos.

Respeto: Escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales.

Mística: Realizamos nuestro trabajo bien desde el principio, con la convicción de entregar lo mejor.

Confianza: Cumplimos con lo prometido al ofrecer los mejores productos y servicios a un precio justo y razonable.

Coherencia: pensamos y actuamos en consonancia con los objetivos personales y laborales.

PRINCIPIOS, VIRTUDES Y CUALIDADES

Cultura de resultados

Obtener alta rentabilidad como garantía de crecimiento, desarrollo y competitividad.

Innovación

Mantener los equipos y procesos actualizados, garantizando una continua producción e incremento en la productividad y competitividad.

Calidad

Perfeccionar los procesos a través de una mejora continua, para lograr eficacia, eficiencia y productividad, buscando alcanzar la excelencia en beneficio y satisfacción de nuestro personal y clientes.

Compromiso en el servicio

Destacarse por el elevado nivel de los productos que ofrece la empresa.

Cuidado del medio ambiente

Mantener en forma permanente la práctica de preservación y mejora del medio ambiente

Responsabilidad con la comunidad

Integrar de modo permanente las actividades de la empresa con su entorno social, participar en las actividades y eventos comunitarios e impulsar el desarrollo sustentable de la sociedad.

Desarrollo y bienestar del Talento Humano

Proporcionar una adecuada calidad de vida a nuestro trabajadores; velar por su seguridad física, social y emocional, promoviendo su crecimiento a través de la capacitación y desarrollo profesional y social, estimulando su autorrealización.

Políticas Empresariales

- Justicia. Deben aplicarse de manera equitativa y deben responder a criterios objetivos, no a caprichos de la dirigencia.
- Conocidas. Para que la normas puedan cumplirse deben ser de notorio conocimiento de todo el personal al cual afectan. No puede esperarse que alguien cumpla con una norma que ignora.
- Vinculadas a objetivos laborales. Las normas de la empresa deben tender a la realización exitosa de los objetivos de la empresa, es decir, deben estar pensadas desde la proactividad y el compromiso.
- Consistentes. Una norma no puede contradecirse a sí misma, ni ser contradicha por las demás, sino que deben en conjunto operar de manera armoniosa.
- Útiles. Las normas deben brindar seguridad, confianza y productividad a los trabajadores de la empresa, y no entorpecer sus labores o distraerles innecesariamente de ellas.

Compromisos adquiridos

- Cuidar la presentación personal, cumpliendo el uso adecuado del uniforme asignado durante la jornada laboral.
- Uso de un lenguaje adecuado con sus superiores y compañeros de trabajo.
- Acudir puntualmente a la empresa e iniciar sus actividades en los horarios establecidos.
- Proteger su integridad física en su puesto de trabajo, utilizando las herramientas necesarias en su puesto de trabajo.
- Realizar las actividades encomendadas de acuerdo las órdenes de sus superiores.
- Respetar el espacio y las diferentes personalidades de sus compañeros de trabajo.
- No vincular sus conflictos personales y familiares en sus actividades laborales.
- Salvaguardar la información confidencial de la empresa a personas ajenas a la misma o internamente a quienes no le competan.
- Utilizar adecuadamente los espacios físicos, informativos u otros elementos de trabajo, tomando en cuenta que solo deben ser para la realización de sus funciones.

Fase # 3. Selección de los sistemas de Representación y aplicación de los talleres para fortalecer los conocimientos de los trabajadores.

En la PNL se le llama Sistema de Representación a los canales sensoriales a través de los cuales se recoge, almacena y codifica la información en la mente. No obstante, la Programación Neurolingüística trabaja con los sentidos más desarrollados que son Visual (V), Auditivo (A) y Kinésico (K) (sensaciones táctiles, movimientos, emociones, percepción del espacio, e incluso gusto y olfato), por lo que la denotación que Ud. verá de aquí en adelante al referirse a los mismos será V, A, K.



Sus cinco sentidos son las puertas a la percepción de todo lo que lo rodea. A través de la vista, el oído, el tacto, el gusto y el olfato Ud. capta todo lo que ocurre en el mundo exterior e inconscientemente envía esta información a su cerebro, donde se organiza y codifica internamente para crear su representación particular del mundo, la cual, no se trata de una representación real.

Todos los seres humanos utilizan constantemente los cinco (5) sentidos que poseen, sin embargo, aunque no se esté consciente de ello, siempre habrá un sistema de representación sensorial predominante para cada persona. Por lo que Sr. (a) gerente, cada uno de los miembros de su equipo de trabajo, emplean un sistema sensorial que probablemente sea diferente al suyo.

Para determinar el sistema representativo primario de cada uno de sus subordinados y/o superiores, es primordial que Ud. afine su capacidad de observación, tomando en consideración que para la PNL lo importante no es el contenido de la comunicación “que es lo que dice” sino el proceso de la misma “como lo dice”.

Tabla N.- 34. Comportamientos y Características Fisiológicas:

	Características de la persona	Comportamiento Fisiológico
Visuales	Perciben el mundo a través de las imágenes. Memoria fotográfica. Detallistas. Descriptivos. Captan la información cuando la reciben de forma visual (escritos, gráficos, etc).	Velocidad rápida al hablar Tono de voz alto y agudo. Respiración superficial, rápida y alta. Postura erguida. Tensión superficial en hombros.
Auditivos	Captan el mundo a través de sus oídos. Muy explicativos. Selectivos con las palabras que utilizan. Precavidos al expresar sus sentimientos. Adoptan movimientos rítmicos del cuerpo.	Velocidad media al hablar. Tono de voz grave. Respiración homogénea y en el centro del pecho. Cabeza ladeada.
Kinestésicos	Perciben el mundo a través de las sensaciones. Requieren experimentar para captar la información. Muy alta sensibilidad.	Velocidad lenta al hablar. Voz profunda y cálida. Respiración interna desde el estómago. Relajación muscular.

Fuente: (Dobrinsky, M, 2015, p.84)

Elaborado por: Andrea Estefania Yancha Proaño, 2017

Talleres para fortalecer los conocimientos de la identidad institucional de la empresa.

Acción 1. Socialización de la Identidad Institucional de la Empresa Protexti Cia. Ltda.

Objetivo:

Brindarles información acerca de la identidad cultural de la empresa

Dirigido a:

Talento Humano de la empresa

Materiales:

- Entrega de una copia del programa
- Artículos de Papelería
- Equipos Informáticos

Responsables de la actividad:

- Investigador, ejecutivos de la empresa

Descripción de la actividad:

Se realizará una revisión total del programa profundizando en dos aspectos fundamentales las diferentes percepciones de los trabajadores frente a los valores y políticas diseñadas para su puesta en práctica, inmediatamente sea autorizada por la gerencia de la empresa.

Acción 2. Acondicionamiento de carteleras informativas, en donde se publicará la misión, visión y valores corporativos de la empresa entre otros.

Objetivo:

Diseñar carteleras llamativas que serán expuestas en lugares estratégicos de fácil acceso a los trabajadores

Dirigido a:

Talento Humano de la empresa

Materiales:

- Rotulaciones
- Material de Ferretería
- Herramientas

Responsables de la actividad:

- Investigador, ejecutivos de la empresa

Descripción de la actividad:

La ubicación de los componentes de la identidad institucional llamará la atención de los trabajadores que al verlas a diario no se olvidaran de los valores corporativos de la institución en la cual laboran, sirviendo además como factor motivante para la realización de sus actividades.

Acción 3. Talleres con el afán de la práctica de los valores con el uso de actividades dinámicas que mejoren la convivencia entre los trabajadores

Objetivo:

Planificar temas en los cuales se realice los valores corporativos para la realización de los talleres.

Dirigido a:

Talento Humano de la empresa

Materiales:

- Materiales de Papelería
- Equipos Informáticos
- Herramientas

Responsables de la actividad:

- Investigador, ejecutivos de la empresa

Descripción de la actividad:

Los ejecutivos estarán en la libertad de contratar a personal idóneo para la realización de talleres, mañanas deportivas, convivencias que mejoren las relaciones interpersonales, con el objetivo de crear un ambiente sano para su empresa.

Modelo Operativo

Tabla N.- 21. Modelo Operativo de la Propuesta

#	FASES	PROPÓSITO	ACTIVIDADES
1	Planificación	Proponer las acciones que involucren los sistemas de representación visual, auditiva y kinestésica para fomentar el empoderamiento de los valores corporativos	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de los lineamientos del programa. • Socialización y presentación de la propuesta a los beneficiarios. • Selección de la logística para la aplicación de las acciones
2	Ejecución	Dar cumplimiento satisfactorio a las acciones diseñadas en el programa.	<ul style="list-style-type: none"> • Intervención del personal idóneo que socializará la propuesta. • Ejecución de las acciones planificadas.
3	Evaluación	Autoevaluación de las acciones realizadas con la previsión de un porcentaje del 10% de errores involuntarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Al finalizar las acciones previstas se realizara una evaluación de alcance de resultados. • Retroalimentación y corrección de las fallas incurridas.

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancho Proaño, 2017

Cronograma

Tabla N.- 35. Cronograma de la Propuesta

Ítem	Actividades	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.
1	Elaboración de los lineamientos del programa						
2	Socialización y presentación de la propuesta a los beneficiarios.						
3	Selección de la logística para la aplicación de las acciones						
4	Intervención del personal idóneo que socializará la propuesta.						
5	Ejecución de las acciones planificadas.						
6	Al finalizar las acciones previstas se realizara una evaluación de alcance de resultados.						
7	Retroalimentación y corrección de las fallas incurridas.						

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fases	
Planificación	
Ejecución	
Evaluación	

Bibliografía

1. Alamo, G, & Sangronis; Y. (2013). The Programming Neuro Linguistic and their applicability in the process of recruitment an selection. *Revista Orbis*, 62-73.
2. Alcover, C, Moriano, J, Segovia, A, & Topa, G. (2012). *Psicología del Trabajo*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
3. Alles, M. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Montevideo: Ediciones Granica S.A.
4. Alvarez, R. (2014). *Acción Tutorial y Orientación: aceptación, compromiso, valores*. Henao: Editorial Desclee De Brouwer, S.A.
5. Amaya, C, & Martínez, J. (2013). Repositorio de la Universidad de la Salle. Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co>
6. Avila, A, Rojí, B, & Gutiérrez, L. (2014). *Introducción a los tratamientos psicodinámicos*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
7. Barros, M. (2014). *Dimensiones Histórico - Sociológicas*. España: Ediciones Universidad de Salamanca.
8. Bavister, S, & Vickers, A. (2012). *Programación Neurolingüística (PNL)*. Barcelona: Editorial Amat.
9. Bello, G. (2014). *No te quedes con la duda*. Bloomington: Palibrio.
10. Bermudez, J, Pérez, A, Ruiz, J, Sanjuan, P, & Rueda, B. (2012). *Psicología de la Personalidad*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
11. Bertolotto, G. (2016). *Activa tu potencial con PNL*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.
12. Blanch, J, Espuny, M, Duran, C, & Artiles, A. (2013). *Teoria de las relaciones laborales*. Barcelona : Editorial UOC.
13. Boada, J, & Ficapal, P. (2012). *Salud y Trabajo*. Barcelona: Editorial UOC.
14. Bogdanski, T, Santana, P, & Portillo, A. (2013). *Ser Humano*. México: Edu.Unid.
15. Bogdanski, T, Santana, P, & Portillo, A. (2014). *Valores para la vida*. México: UNID Editorial Digital.
16. Bórquez, S. (2012). PNL: TRES LETRAS PARA FACILITAR EL CAMBIO. *Revista Semestral PHAROS*. Arte, Ciencia y Tecnología, 1-18.

17. Botero, J. (2014). Los principios éticos evolucionan. Bogotá: Sociedad de San Pablo.
18. Caldevilla, D. (2013). Parametros actuales de evaluacion para la comunicacion persuasiva. Madrid: Editorial ACCI.
19. Carrión,S. (2014). Programación Neurolingüística para principiantes . Barcelona: Ediciones Browser S.A.
20. Chamarro, A, Gayá, L, Rodriguez, J, Barros, L, Farré,S, Linares, J, & Lladó, N. (2015). Ética del Psicólogo. Barcelona: Editorial UOC.
21. Cubeiro, J, & Chica, L. (2014). Programación Lingüística. México: Alienta Editorial.
22. Cudicio, C. (2013). La PNL. Las claves para una mejor comunicación. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
23. Cuellar, A. (2012). La magia de la PNL. Madrid: Editorial EDAF, S.L.U.
24. Cuervo, F. (2015). Principios Morales. Madrid: Ediciones RIALP, S.A.
25. Cyrulnik, B. (2014). Comportamiento del Niño. Montevideo: Ediciones Trilce.
26. Diario El Universo . (2015). Recuperado el 7 de Diciembre de 2017, de www.eluniverso.com/noticias
27. Diario Hoy. (21 de Enero de 2014). El Manejo de la Programación Neurolínguística. págs. 1-25.
28. Díaz, M. (2012). Manual de Psicología Jurídica Laboral. Madrid: Delta, Publicaciones Universitarias.
29. Dobrinsky, M. (2012). PNL la técnica del éxito. Buenos Aires: Ediciones LEA S.A.
30. Dobrinsky, M. (2015). PNL en 30 minutos. Buenos Aires: Ediciones LEA S.A.
31. Dobrinskym, M. (2012). PNL una guía para la mente. Buenos Aires: Ediciones LEA, S.A.
32. Douat, G. (2016). Programación Neurolingüística. Ireland: Editorial de VECCHI, S. A. U.
33. Estévez, E, Jiménez, T, & Musitu, G. (2013). Relación entre padres e hijos adolescentes. Valencia: Edicions Culturals Valencianes.

34. Gan, F, & Triginé, J. (2012). *Cultura de Empresa y Gestión del Cambio*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
35. García, G, & Torrijos, E. (2013). *Cómo fomentar los principios*. México D.F: Quarzo.
36. Gessen, V. (2014). Programación Neurolingüística. *Revista Educere*, 1-4.
37. Giraldo, N, Laverde, M, & Muñoz, M. (2017). Repositorio de la Universidad de San Buenaventura Colombia. Obtenido de <http://bibliotecadigital.usb.edu.co>
38. Guerrero, J. (2016). Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec>
39. Harris, C. (2014). *Los Elementos de la PNL*. Madrid: EDAF S.A.
40. Heller, M. (2013). *El arte de enseñar con todo el cerebro*. Caracas: Editorial Biósfera.
41. Hernandez, S. (2014). *Aplicación de Programación Neurolingüística para la empresa*. Bogotá: Ediciones de la Universidad Militar Nueva Granada.
42. Jaruffe; A, & Pomares, C. (2011). Programación neurolingüística. ¿Realidad o mito en Psicología y Ciencias Cognitivas? *Dialnet*, 1-8.
43. Macieria, M. (2016). *La Programación Neurolingüística al alcance de todos*. Madrid: Babelcube, Inc.
44. Mainar, G. (2014). *Psicología de la Educación*. Madrid: Ediciones Morata S. A.
45. Manrique, H. (2013). Management in the new millennium and neuro-linguistic programming (NLP). *Scielo*, 12.
46. Marcdante, C, & Kliegman, T. (2015). *Comportamiento del Individuo*. Madrid: Dykinson, S.L.
47. Marrero, V, Marrero, M, & Oramas, A. (2015). Neurolinguistic Programming (PNL) as a method of Psychological intervention for the Organizational Communication Improvement. *Revista Cubana de Salud Trabajo*, 1-6.
48. Martín, L. (2014). *El valor de la Axiología*. Madrid: Pentalfa Ediciones.
49. Martinez, P. (2016). *Crear Libertad*. Madrid: Delbolsillo clave.
50. Martinez, T. (13 de 12 de 2014). Significados. Obtenido de <https://www.significados.com/valores-universales/>

51. Menor, J, & Mallery, B. (2014). Programación Neurolingüística. México: LID Editorial Empresarial & Marshall Cavendish.
52. Mingote, C, & Requena, M. (2013). El bienestar malestar de los jovenes. Madrid: Diaz de Santos.
53. Moreira, M. (2003). 89004.pdf. Obtenido de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/89004.pdf>
54. Moreno, J, & Luengo, F. (2014). Construir Ciudadanía y prevenir conflictos. Madrid: Wolters Kluwer España S.A.
55. Muñoz, L. (2016). Manual de Ética. Bogotá: San Pablo.
56. Núñez, C. (2015). Simbología de Masas. España: Editorial Planeta Alvi.
57. O`Connor, J, & Mc Dermott, I. (2016). Los principios de la PNL: Mente, lenguaje y experiencia. Barcelona: Editorial AMAT.
58. Osorio, M. (2012). La Programación Neurolinguistica en la empresa. MBA&Educación Ejecutiva, 1-2.
59. Pieper, J. (2014). Las virtudes fundamentales. Madrid: Ediciones RIALP.
60. Piña, J, Chávez, M, & Bravo, M. (2014). Ética y Valores. México: Grupo Editoria Patria, S. A de C.V.
61. Piquer, H. (2013). PNL. Introducción a la programacion neurolingüística. Barcelona: PAIDÓS.
62. Ramirez, J. (2015). Técnicas básicas de Programación Neurolingüística. México: PAIDOS S.A.
63. Ramos, R, & Torres, P. (2012). Comportamiento del individuo. Madrid: MAD, S.L.
64. Reascos, C. (2012). Repositorio Institucional UASB - DIGITAL. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec>
65. Ruiz, C, Chacartegui, C, Ramos, F, & Valle, F. (2014). Politicas Sociolaborales. Barcelona: Editorial UOC.
66. Sánchez, J. (2014). Calidad y bioética en las organizaciones. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
67. Sánchez, M. (2014). Desarrollo de habilidades del pensamiento. México: Trillas.
68. Sandoval, C. (2012). Crear valor con las personas. México: Aguilar Ediciones.

69. Schwarz, A, & Schweppe, R. (2011). Guía fácil de PNL. Barcelona: Ediciones Robinbook.
70. Schwarz, A, & Schweppe, R. (2014). Guía fácil de PNL. Barcelona: Ediciones Robinbook, s.l.
71. Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2015). SENPLADES. Recuperado el 21 de 12 de 2017, de www.planificación.gob.ec
72. Stahl, T. (2012). Introducción a la programación neurolingüística. Madrid: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
73. Torres, J, & Asociados. (2014). Técnicas de Programación Neurolingüística. Scielo, 10-15.
74. Vega, M. (2015). Difusión de los valores y principios. Madrid: Dykinson, S.L.
75. Vinardi, L. (2016). Biopsicoenergética. Roma: Youcanprint Self-Publishing.
76. Vladimir, & Gessen, M. (2012). Programación Neurolingüística. Educere , 4.
77. Zambrano, J. (2013). PNL para todos: el modelo de la excelencia. Caracas: Melvin.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODUTEXTI

”La presente encuesta tiene carácter de anónima, todo lo que Ud. señale será utilizado únicamente para efectos de análisis generales sin indicar nombre del informante.

Responda con total sinceridad, con una x en la respuesta que Ud. considere.

1. ¿Considera ud que se respetan las creencias individuales de sus compañeros de trabajo?

Siempre
A veces
Nunca

2. ¿En qué medida cree Ud que desarrolla sus capacidades personales y profesionales?

Siempre
A veces
Nunca

3. ¿Dentro de la empresa se socializa la identidad corporativa?

Siempre
A veces
Nunca

4. ¿Se utilizan medios visuales para comunicar información relevante de la empresa que afecta a sus actividades laborales?

Siempre
A veces
Nunca

5. ¿Cuándo existen conflictos entre pares han llegado a agresiones verbales?

Si
No

6. ¿Manifiesta su enojo en su rostro o con gritos cuando le llaman la atención en su lugar de trabajo?

Siempre
A veces
Nunca

7. ¿La comunicación con sus compañeros es adecuada?

Siempre
A veces
Nunca

8. ¿Existen actos motivacionales dentro de la organización?

Siempre
A veces
Nunca

9. ¿Considera que la forma en que se transmite la información en la empresa contribuye al desempeño laboral?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
En desacuerdo

10. ¿Para lograr un mejor desempeño es necesario que los líderes refuercen los comportamientos positivos?

Si
No

11. ¿Con qué frecuencia cree Ud que se debe aplicar las técnicas de programación neurolingüística?

Siempre
A veces
Nunca

12. **¿Al llegar a su lugar de trabajo lo hace puntualmente?**
 Siempre
 A veces
 Nunca
13. **¿Ha tenido problemas por sus atrasos o inasistencias?**
 Siempre
 A veces
 Nunca
14. **¿Tiene problemas con sus compañeros de trabajo por el orden de las herramientas que utilizan en conjunto?**
 Siempre
 A veces
 Nunca
15. **¿A la hora de realizar su trabajo busca formas que ayuden a optimizar recursos?**
 Siempre
 A veces
 Nunca
16. **¿Las funciones que usted desempeña en su puesto de trabajo aportan a su desarrollo personal?**
 Si
 No
17. **¿Reacciona positivamente frente a la carga de trabajo?**
 Siempre
 A veces
 Nunca
18. **¿Considera que resaltar lo mejor de los comportamientos de la personas permite que se sientan comprometidos que los colaboradores tienen al evaluar el desempeño?**
 Siempre
 A veces
 Nunca
19. **¿La organización se fija en el cumplimiento y grado de compromiso que los colaboradores tienen al evaluar el desempeño?**
 Si
 No
20. **¿Influyen sus problemas familiares en su desempeño laboral?**
 Siempre
 A veces
 Nunca
21. **¿Sus jefes les brindan compensaciones o alguna motivación por su desempeño laboral?**
 Siempre
 A veces
 Nunca
22. **¿Considera Ud, que con el diseño de nuevas estrategias de programación se mantendrá el compromiso de los trabajadores en el cumplimiento de los valores corporativos?**
 Siempre
 A veces
 Nunca

“Estrategias basadas en las técnicas de programación neurolingüísticas como guía para el empoderamiento de la identidad institucional que fomente la práctica en los valores corporativos de la Empresa Produtexti Cia. Ltda.”

Andrea Estefanía Yancha Proaño

Universidad Técnica de Ambato

Av. Los Chasquis, Huachi Chico, Ambato, Ecuador

Resumen: En la empresa Produtexti Cia. Ltda., no se ha realizado ninguna investigación referente a la manera como se proyecta o socializa la identidad institucional como la fomentación de la práctica de los valores personales y corporativos por parte de los trabajadores, ni los niveles superiores, ya que en todos estos años desde su constitución y vigencia de actividades comerciales se ha preocupado por mejorar sus procesos productivos, dándole mínima o nula importancia a la manera como su talento humano cumple con sus funciones desde el punto de vista humano, social y cultural. En el tema de valores se puede utilizar los sistemas de representación visual, auditiva y kinestésica que se basa en explotar al 100% los sentidos del ser humano para comprender y volver como propios los objetivos de la empresa de tal forma que se sienten comprometidos con cada una de las metas de producción, beneficiando económica y laboralmente a Produtexti Cia. Ltda., ya que el crecimiento es muto cuando se plantea y unifican esfuerzos para la consecución de los propósitos mancomunados de una organización.

Introducción

La programación neurolingüística está compuesta de una serie de componentes direccionados al estudio del comportamiento, sentimientos y cultura del trabajador; convirtiéndose en una de las debilidades internas más complicadas en eliminar, debido a los vínculos establecidos por los trabajadores en su ambiente laboral.

Para (Osorio, M, 2012) “la PNL es el estudio de la experiencia subjetiva, es decir, como cada persona es un mundo distinto, ya que tiene motivos conscientes, inconscientes y otros aún más inconscientes que la hacen ser, actuar y comunicarse de una manera determinada” (pag.1)

El deficiente dialogo entre el talento humano en sus actividades diarias dentro de la empresa no permite una consecución adecuada de las funciones establecidas, regidas por los valores corporativos establecidos, por tanto sentirse aislado limita la participación e incrementa el desinterés de ser parte principal del cumplimiento de los objetivos a corto, mediano y largo plazo planteados.

Según (Barros, M, 2014) menciona que:

Los valores corporativos es un conjunto de creencias, ideologías, hábitos, costumbres y normas que comparten los individuos en la corporación y surgen de la interacción social, generando patrones de comportamiento colectivos que establecen una identidad entre sus miembros, identificándolos con la corporación a cual pertenecen y diferenciándolos de las otras. (pág. 100)

En consecuencia, la interacción de los sistemas de programación neurolingüísticas en el estudio de la comunicación interpersonal basada en los valores corporativos que fomenta la empresa como cultura organizacional.

El ser humano parte importante de una sociedad, al transcurrir los años vincula su comportamiento con los valores que adquiere en su hogar y escuela pero de forma individual, en el momento que forma parte de una institución brindando sus conocimientos, practica y dedicación, confronta sus creencias personales con las establecidas corporativamente, por tanto si uno o varios de los trabajadores no se sienten parte de la ideología empresarial es inevitable la aparición de conflictos laborales.

La carencia de un reglamento no afirma una cultura organizativa, puede verse afectada por el incumplimiento de sus funciones emitidas por los superiores y la empresa se vería afectada en cada una de sus áreas ocasionando problemas en el ambiente laboral que desmotivara totalmente a los trabajadores de tal forma que disminuirán su desempeño y rendimiento en su puesto de trabajo y también puede influir en el comportamiento individual y colectivo del talento humano.

En efecto, el desarrollar las técnicas y estrategias que contiene la programación neurolingüística permitirá establecer canales de comunicación eficientes, un cambio total de la percepción del ambiente laboral, modificarlos esquemas mentales que no les permite tener un crecimiento sostenido de su profesionalismo y superar las

barreras impuestas por sí mismos, desvinculándose de las personas que le rodean por el hecho de tener diferentes criterios sin respetar la opinión de los demás y comprometerlos a cumplir con lo establecido por la empresa, de tal forma que se trabaje dentro de un ambiente de armonía.

Estudio del Arte

Programación Lingüística

(Macieria, M, 2016). En la PNL, existen un importante conjunto de técnicas de modificación del comportamiento. Dichas técnicas se fundamenta en los principios operacionales:

- Resultados específicos
- Agudeza sensorial
- Flexibilidad comportamental
- Tiempo de Reacción

Según los principios expuestos por el autor estos relacionados entre sí, permiten mejorar las relaciones comunicativas dentro de una empresa, facilitando la información y conocimientos necesarios, así como impulsar sus características y personalidad propias del ser humano.

Se cita (Douat, G, 2016) que señala que: En una primera proposición que preside el desarrollo de un sistema, un principio es una convención que conserva siempre algo de hipotético, no es una ley científica, y tienen como origen la idea esencial según la cual los seres humanos, al ser animales sociales, están obligados a comunicarse entre ellos.(pág. 25)

Sistemas de Representación

(Bavister, S & Vickers, A, 2012). Para ser efectivo en la PNL, necesitas ser capaz de hablar tres lenguajes: visual, auditivo y cenestésico, la mayoría de la gente tiene un sistema de representación bien desarrollado y otros menos, para establecer una buena comprensión necesita ser capaz de utilizar los tres sin esfuerzo, ser consciente de sus propias preferencias y de las que personas que le rodean.

De tal forma, que la PNL impulsa el desarrollo de los sentidos en beneficio de las actividades que se realicen grupalmente como lo son los procesos de producción en el cual para obtener un producto final, se deben controlar paso a paso cada uno de los terminados, por tanto el establecimiento de un adecuado nivel de comunicación es indispensable.

Para el autor (Schwarz, A & Schweppe, R, Guía fácil de PNL, 2014) menciona en su investigación: Disponemos de diferentes canales de sentido o, lo que lo mismo, sistemas de representación a través de los cuales podemos recoger la información: el canal visual (vista), el canal auditivo (oído), el canal cinestésico (sensaciones), el canal olfativo (olores) y el canal gustativo (sabores). Esto demuestra que la personalidad y características propias de los seres humanos que hacen que se puedan relacionar entre sí.

Comunicación

En el libro Estrategias de Comunicación para el cambio social de los autores Rodríguez, C, Obregón, R, & Vega, Jair, (2002), que expresan que:

La comunicación es una finalidad de la democracia, cuando sabemos escuchar y comunicarnos, estamos construyendo sociedad, estamos construyendo democracia y ciudadanía porque estamos reconociendo a otro que tiene palabra y al cual nosotros escuchamos. De tal manera se puede lograr una menor centralidad en el yo y se promueve la interacción, la colaboración y la preocupación por el bienestar común, al mismo tiempo que las relaciones se vuelven más horizontales y se da una comunicación de iguales. (p. 58)

La comunicación de manera general se muestra como un proceso en el cual se transmite, se envía y recibe datos pudiendo ser opiniones, ideas actitudes etc., con el fin de lograr una comprensión y entendimiento.

La comunicación es innata en la naturaleza del ser humano que se pone en evidencia en el momento de establecer relaciones de tipo social es decir enfocada a la interacción entre dos o varios individuos. La comunicación no es simplemente transmitir y recibir datos o mensajes, sino más bien entendiéndolo a fondo es un

proceso continuo que está compuesto por múltiples sistemas para la expresión en donde destaca primordialmente el habla y el lenguaje.

Valores Corporativos

(Bogdanski, T, Santana, P, & Portillo, A, 2014). Los valores se intuyen jerárquicamente, es decir, que existe en ellos un orden o escala que nos lleva a preferir unos a otros, por ello se dice de una persona que es buena o mala, virtuosa o viciosa, hay, además, valores positivos y negativos; una acción justa es un valor positivo. (pág.65)

Para hablar de la manera en cómo son adquiridos los valores, conviene retomar a varios autores que ayudan a entender la complejidad que implica este desarrollo, dentro del cual es necesario hacer alusión a procesos, etapas, elementos y clima dentro y fuera del entorno laboral que propician el proceso de los mismos.

En la formación valoral es necesario considerar las experiencias de los sujetos durante la infancia y la adolescencia y el nivel de madurez en el que se encuentran. Al respecto las aportaciones de Piaget, pueden servir de apoyo, ya que él: ...establece tres etapas de desarrollo moral; la primera, llamada premoral (de los dos años y medio a los siete más o menos), es el período caracterizado por una sumisión total a las reglas; la segunda..., la heterónoma, se caracteriza por el acatamiento riguroso de las reglas y una subordinación a la autoridad de los adultos y a su sanción (esto ocurre entre los cuatro y ocho años de edad); y la tercera..., la autónoma, en la cual, aunque se continúa en la obediencia de las reglas, la obligación es vista en función del intercambio y del bien común (entre los ocho y los doce años aproximadamente).

Metodología

La investigación se basó en el enfoque crítico - propositivo, su accionar se dirige a recabar información de la fuente y someterla a un análisis estadístico, para determinar la esencia del fenómeno causa-efecto con respaldo en su marco teórico. Se considera propositivo ya que se propondrá una propuesta para dar solución a la problemático objeto de estudio.

Para reforzar los resultados del análisis con el marco teórico se aplicará la investigación bibliográfica, se obtuvieron datos e información de libros, manuales, revistas, e internet que constituyeron documentos de información primaria.

Participantes:

Se cuenta con una población total de 45 trabajadores, por cuanto se tomó el número total como muestra.

Técnicas:

Para llevar a cabo el estudio de las estrategias basadas en las técnicas de programación neurolingüísticas como guía para el empoderamiento de la identidad institucional que fomente la práctica en los valores corporativos de la Empresa Produtexti Cia. Ltda. se utilizó la técnica de la encuesta, por tanto fue necesario formular preguntas precisas y sencillas que faciliten la investigación y permitan la toma de decisiones, en efecto la observación se podría definir como de campo por el contacto directo con la población objeto de estudio.

Instrumentos:

La encuesta consta de un cuestionario de 10 preguntas minuciosamente seleccionadas y que relacionada la variable independiente con la variable dependiente, mismas que se aplicó a los trabajadores, en la que se obtuvo datos fehacientes involucrados en la investigación que se desarrolló en la provincia de Tungurahua. También se usó un cuaderno de notas, y medios tecnológicos como fotográficos.

Procedimientos:

Para aplicar la encuesta a los trabajadores se acudió a la Empresa Produtexti Cia. Ltda. que está dentro del cantón Ambato, en donde se estableció un diálogo para dar a conocer en qué consistía la encuesta y conforme respondían las preguntas hubo la apertura para aclarar las dudas que surgían.

Resultados

1. ¿Considera ud que se respetan las creencias e identidad individuales y de sus compañeros de trabajo?

Tabla N.- 1. Creencias e Identidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	4,44	4,44	4,44
A veces	8	17,78	17,78	22,22
Nunca	35	77,78	77,78	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA

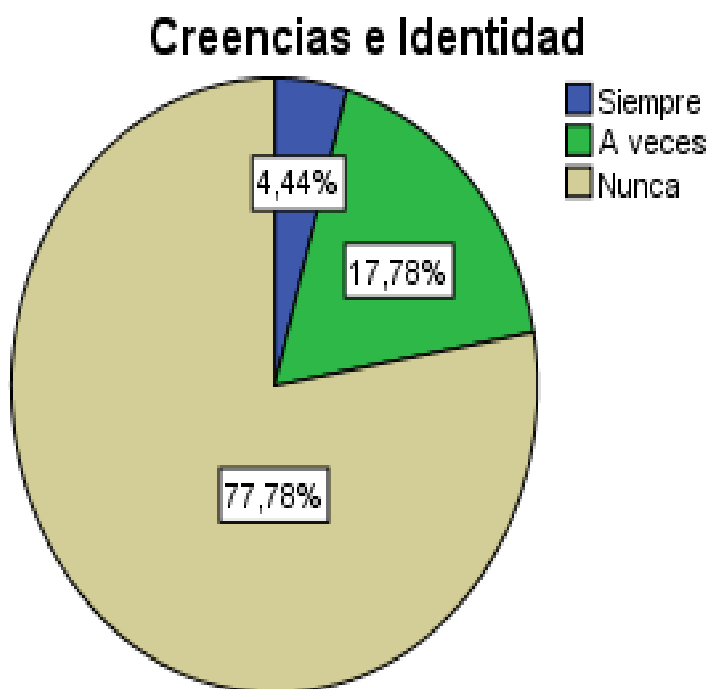


Gráfico N.- 1. Creencias e Identidad

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA.

Según el criterio de los trabajadores no se respetan sus creencias e identidad solo se exige trabajo dejando de lado sus intereses individuales para cumplir solamente con las funciones que exigen el puesto que ejerce.

4. ¿La comunicación con sus compañeros es adecuada?

Tabla N.-2. Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	8	17,78	17,78
	A veces	10	22,22	40,0
	Nunca	27	60,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Elaborado por: Andrea Estefanía YanCHA Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA

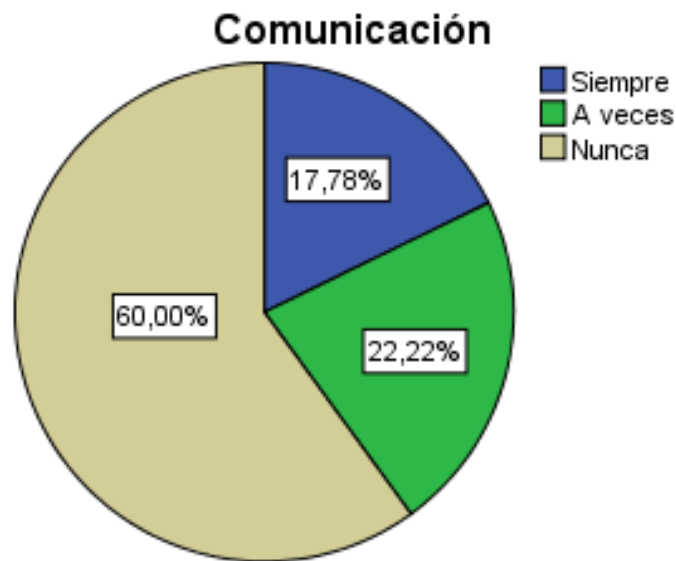


Gráfico N.- 2. Comunicación

Elaborado por: Andrea Estefanía YanCHA Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA.

La comunicación dentro de la empresa no es eficiente lo que provoca que no se mantengan buenas relaciones debido a que todos ejercen su libertad de expresión sin tomar en cuenta que pueden confrontarse con sus compañeros.

8. ¿Tiene problemas con sus compañeros de trabajo por el orden de las herramientas que utilizan en conjunto?

Tabla N.- 3. Conflictos Laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	25	55,56	55,56	55,56
A veces	15	33,33	33,33	88,89
Nunca	5	11,11	11,11	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Elaborado por: Andrea Estefanía Yanca Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA

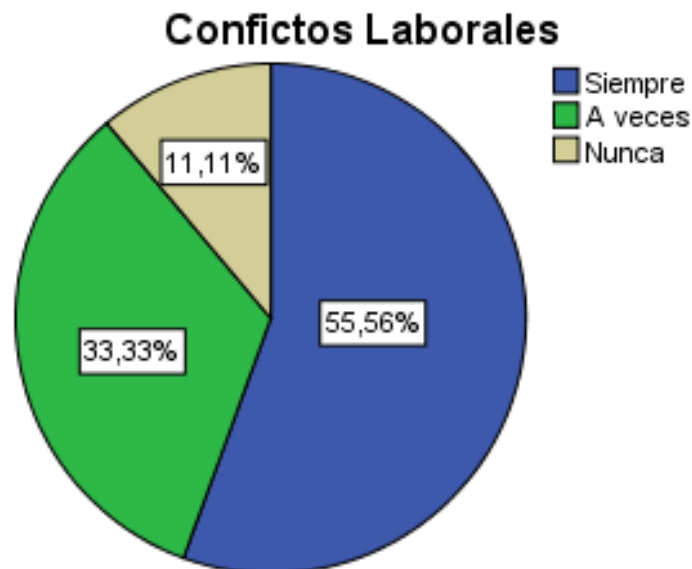


Gráfico N.- 329. Conflictos Laborales

Elaborado por: Andrea Estefanía Yanca Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTI CIA LTDA.

Los índices comprueban que si existen problemas entre trabajadores por el uso de herramientas dentro de la misma área de trabajo lo que produce un ambiente laboral tenso entre los involucrados.

10. ¿Considera Ud, que con el diseño de nuevas estrategias de programación se mantendrá el compromiso de los trabajadores en el cumplimiento de los valores corporativos?

Tabla N.- 4. Valores Corporativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	30	66,67	66,67
	A veces	10	22,22	88,89
	Nunca	5	11,11	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA

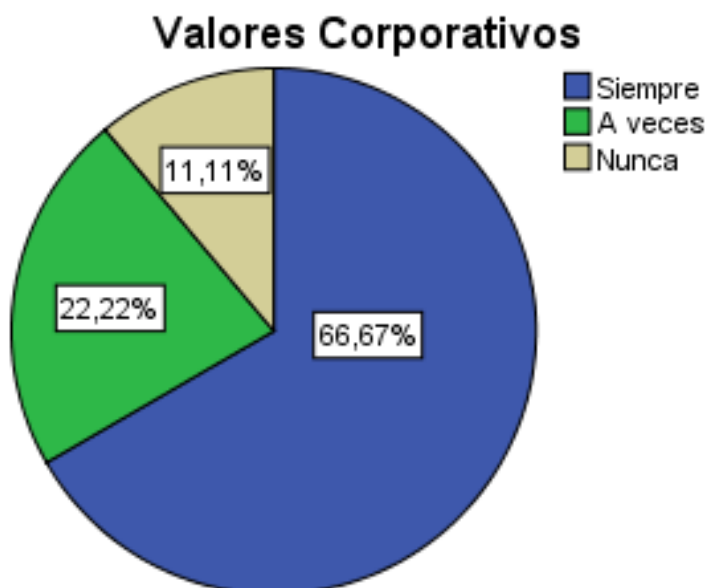


Gráfico N.- 30. Valores Corporativos

Elaborado por: Andrea Estefanía Yancha Proaño, 2017

Fuente: PRODUTEXTECIA LTDA.

La aceptación por parte de los trabajadores es evidente para la planificación, ejecución y evaluación de las nuevas estrategias de programación neurolinguista que se propondrá para beneficio de la colectividad.

Discusión

Con los resultados cuantitativos de la encuesta aplicada a los trabajadores se acudió a la Empresa Produtexti Cia. Ltda., se realiza la tabulación, análisis e interpretación del cuestionario de preguntas aplicadas con la utilización del programa estadístico informático SPSS.

Con la información obtenida permitirá dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación, permitiendo comprobar la relevancia del objeto de estudio, con la finalidad de establecer las conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones

- El diseño de técnicas de programación neurolingüística con el uso de los sistemas de representación propias del ser humano ayudan a que la comunicación dentro de los niveles productivos y administrativos de la empresa sea asertiva y positiva para el mejoramiento del ambiente laboral.
- La necesidad que tienen los trabajadores por ser tomados en cuenta no solo como mano de obra calificada que garantiza la calidad de los productos, sino que sentirse a gusto en sus puestos de trabajo y en la relación con sus compañeros respetando las costumbres, pensamientos, ideologías individuales y a la vez compartiendo valores corporativos mediante el uso de técnicas que fomenten la unificación entre los personales – empresariales para lograr un crecimiento sostenido de la empresa en el mercado que se desenvuelve.
- Se establecerá un liderazgo corporativo mediante el empoderamiento de las habilidades directivas o gerenciales que poseerán los mandos altos, motivando a su personal productivo a la práctica de los valores corporativos establecidos como identidad institucional unificando las actitudes y aptitudes personales con las aprendidas dentro de la empresa.

Bibliografía

1. Alamo, G, & Sangronis; Y. (2013). The Programming Neuro Linguistic and their applicability in the process of recruitment an selection. *Revista Orbis*, 62-73.
2. Alcover, C, Moriano, J, Segovia, A, & Topa, G. (2012). *Psicología del Trabajo*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
3. Alles, M. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Montevideo: Ediciones Granica S.A.
4. Alvarez, R. (2014). *Acción Tutorial y Orientación: aceptación, compromiso, valores*. Henao: Editorial Desclee De Brouwer, S.A.
5. Amaya, C, & Martínez, J. (2013). *Repositorio de la Universidad de la Salle*. Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co>
6. Avila, A, Rojí, B, & Gutiérrez, L. (2014). *Introducción a los tratamientos psicodinámicos*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
7. Barros, M. (2014). *Dimensiones Histórico - Sociológicas*. España: Ediciones Universidad de Salamanca.
8. Bavister, S, & Vickers, A. (2012). *Programación Neurolingüística (PNL)*. Barcelona: Editorial Amat.
9. Bello, G. (2014). *No te quedes con la duda*. Bloomington: Palibrio.
10. Bermudez, J, Pérez, A, Ruiz, J, Sanjuan, P, & Rueda, B. (2012). *Psicología de la Personalidad*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
11. Bertolotto, G. (2016). *Activa tu potencial con PNL*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.
12. Blanch, J, Espuny, M, Duran, C, & Artiles, A. (2013). *Teoría de las relaciones laborales*. Barcelona : Editorial UOC.
13. Boada, J, & Ficapal, P. (2012). *Salud y Trabajo*. Barcelona: Editorial UOC.
14. Bogdanski, T, Santana, P, & Portillo, A. (2013). *Ser Humano*. México: Edu.Unid.
15. Bogdanski, T, Santana, P, & Portillo, A. (2014). *Valores para la vida*. México: UNID Editorial Digital.
16. Bórquez, S. (2012). PNL: TRES LETRAS PARA FACILITAR EL CAMBIO. *Revista Semestral PHAROS. Arte, Ciencia y Tecnología*, 1-18.
17. Botero, J. (2014). *Los principios éticos evolucionan*. Bogotá: Sociedad de San Pablo.

18. Caldevilla, D. (2013). *Parametros actuales de evaluacion para la comunicacion persuasiva*. Madrid: Editorial ACCI.
19. Carrión,S. (2014). *Programación Neurolingüística para principiantes* . Barcelona: Ediciones Browser S.A.
20. Chamarro, A, Gayá, L, Rodriguez, J, Barros, L, Farré,S, Linares, J, & Lladó, N. (2015). *Ética del Psicólogo*. Barcelona: Editorial UOC.
21. Cubeiro, J, & Chica, L. (2014). *Programación Lingüística*. México: Alienta Editorial.
22. Cudicio, C. (2013). *La PNL. Las claves para una mejor comunicación*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
23. Cuellar, A. (2012). *La magia de la PNL*. Madrid: Editorial EDAF, S.L.U.
24. Cuervo, F. (2015). *Principios Morales*. Madrid: Ediciones RIALP, S.A.
25. Cyrulnik, B. (2014). *Comportamiento del Niño*. Montevideo: Ediciones Trilce.
26. Diario El Universo . (2015). Recuperado el 7 de Diciembre de 2017, de www.eluniverso.com/noticias
27. Diario Hoy. (21 de Enero de 2014). El Manejo de la Programación Neurolingüística. págs. 1-25.
28. Díaz, M. (2012). *Manual de Psicología Jurídica Laboral*. Madrid: Delta, Publicaciones Universitarias.
29. Dobrinsky, M. (2012). *PNL la técnica del éxito*. Buenos Aires: Ediciones LEA S.A.
30. Dobrinsky, M. (2015). *PNL en 30 minutos*. Buenos Aires: Ediciones LEA S.A.
31. Dobrinskym, M. (2012). *PNL una guía para la mente*. Buenos Aires: Ediciones LEA, S.A.
32. Douat, G. (2016). *Programación Neurolingüística*. Ireland: Editorial de VECCHI, S. A. U.
33. Estévez, E, Jiménez, T, & Musitu, G. (2013). *Relación entre padres e hijos adolescentes*. Valencia: Edicions Culturals Valencianes.
34. Gan, F, & Triginé, J. (2012). *Cultura de Empresa y Gestión del Cambio*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
35. García, G, & Torrijos, E. (2013). *Cómo fomentar los principios*. México D.F: Quarzo.
36. Gessen, V. (2014). Programación Neurolingüística. *Revista Educere*, 1-4.

37. Giraldo, N, Laverde, M, & Muñoz, M. (2017). *Repositorio de la Universidad de San Buenaventura Colombia*. Obtenido de <http://bibliotecadigital.usb.edu.co>
38. Guerrero, J. (2016). *Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec>
39. Harris, C. (2014). *Los Elementos de la PNL*. Madrid: EDAF S.A.
40. Heller, M. (2013). *El arte de enseñar con todo el cerebro*. Caracas: Editorial Biósfera.
41. Hernandez, S. (2014). *Aplicación de Programación Neurolinguística para la empresa*. Bogotá: Ediciones de la Universidad Militar Nueva Granada.
42. Jaruffe; A, & Pomares, C. (2011). Programación neurolinguística. ¿Realidad o mito en Psicología y Ciencias Cognitivas? *Dialnet*, 1-8.
43. Macieria, M. (2016). *La Programación Neurolingüística al alcance de todos*. Madrid: Babelcube, Inc.
44. Mainar, G. (2014). *Psicología de la Educación*. Madrid: Ediciones Morata S. A.
45. Manrique, H. (2013). Management in the new millennium and neuro-linguistic programming (NLP). *Scielo*, 12.
46. Marcdante, C, & Kliegman, T. (2015). *Comportamiento del Individuo*. Madrid: Dykinson, S.L.
47. Marrero, V, Marrero, M, & Oramas, A. (2015). Neurolinguistic Programming (PNL) as a method of Psychological intervention for the Organizational Communication Improvement. *Revista Cubana de Salud Trabajo*, 1-6.
48. Martín, L. (2014). *El valor de la Axiología*. Madrid: Pentalfa Ediciones.
49. Martinez, P. (2016). *Crear Libertad*. Madrid: Delbolsillo clave.
50. Martinez, T. (13 de 12 de 2014). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/valores-universales/>
51. Menor, J, & Mallery, B. (2014). *Programación Neurolingüística*. México: LID Editorial Empresarial & Marshall Cavendish.
52. Mingote, C, & Requena, M. (2013). *El bienestar malestar de los jóvenes*. Madrid: Diaz de Santos.
53. Moreira, M. (2003). *89004.pdf*. Obtenido de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/89004.pdf>
54. Moreno, J, & Luengo, F. (2014). *Construir Ciudadanía y prevenir conflictos*. Madrid: Wolters Kluwer España S.A.

55. Muñoz, L. (2016). *Manual de Ética*. Bogotá: San Pablo.
56. Núñez, C. (2015). *Simbología de Masas*. España: Editorial Planeta Alvi.
57. O'Connor, J, & Mc Dermott, I. (2016). *Los principios de la PNL: Mente, lenguaje y experiencia*. Barcelona: Editorial AMAT.
58. Osorio, M. (2012). La Programación Neurolingüística en la empresa. *MBA&Educación Ejecutiva*, 1-2.
59. Pieper, J. (2014). *Las virtudes fundamentales*. Madrid: Ediciones RIALP.
60. Piña, J, Chávez, M, & Bravo, M. (2014). *Ética y Valores*. México: Grupo Editoria Patria, S. A de C.V.
61. Piquer, H. (2013). *PNL. Introducción a la programación neurolingüística*. Barcelona: PAIDÓS.
62. Ramirez, J. (2015). *Técnicas básicas de Programación Neurolingüística*. México: PAIDOS S.A.
63. Ramos, R, & Torres, P. (2012). *Comportamiento del individuo*. Madrid: MAD, S.L.
64. Reascos, C. (2012). *Repositorio Institucional UASB - DIGITAL*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec>
65. Ruiz, C, Chacartegui, C, Ramos, F, & Valle, F. (2014). *Políticas Sociolaborales*. Barcelona: Editorial UOC.
66. Sánchez, J. (2014). *Calidad y bioética en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
67. Sánchez, M. (2014). *Desarrollo de habilidades del pensamiento*. México: Trillas.
68. Sandoval, C. (2012). *Crear valor con las personas*. México: Aguilar Ediciones.
69. Schwarz, A, & Schweppe, R. (2011). *Guía fácil de PNL*. Barcelona: Ediciones Robinbook.
70. Schwarz, A, & Schweppe, R. (2014). *Guía fácil de PNL*. Barcelona: Ediciones Robinbook, s.l.
71. Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2015). *SENPLADES*. Recuperado el 21 de 12 de 2017, de www.planificación.gob.ec
72. Stahl, T. (2012). *Introducción a la programación neurolingüística*. Madrid: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
73. Torres, J, & Asociados. (2014). *Técnicas de Programación Neurolingüística*. *Scielo*, 10-15.

74. Vega, M. (2015). *Difusión de los valores y principios*. Madrid: Dykinson, S.L.
75. Vinardi, L. (2016). *Biopsicoenergética*. Roma: Youcanprint Self-Publishing.
76. Vladimir, & Gessen, M. (2012). Programación Neurolingüística. *Educere* , 4.
77. Zambrano, J. (2013). *PNL para todos: el modelo de la excelencia*. Caracas: Melvin.