



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**

**CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**TEMA:**

---

**“LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA Y LA COMUNICACIÓN  
INTERPERSONAL ADMINISTRATIVO-ESTUDIANTE EN LA  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES DE LA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”**

---

Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de Licenciado en  
Comunicación Social.

**AUTOR:**

Anderson Cledin Rosero Bonilla

**TUTOR:**

Mg. Walter Francisco Viteri Torres

**Ambato – Ecuador**

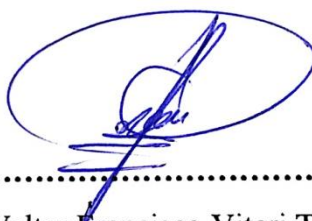
**2018**

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema **“LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA Y LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ADMINISTRATIVO-ESTUDIANTE EN LA FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”**, del Sr. Anderson Cledin Rosero Bonilla, egresado de la carrera de Comunicación Social de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, considero 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, 26 de febrero del 2018

**TUTOR**



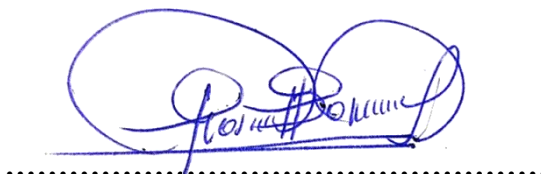
Mg. Walter Francisco Viteri Torres  
Tutor del Trabajo de Titulación

## **AUTORÍA**

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación: **“LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA Y LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ADMINISTRATIVO-ESTUDIANTE EN LA FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”**, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son de responsabilidad del autor.

Ambato, 26 de febrero del 2018

## **AUTOR**



**Anderson Cledin Rosero Bonilla**

**C.I. 0604449561**

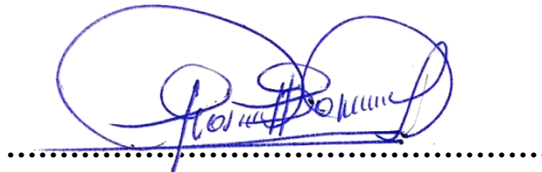
## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato para que haga uso de esta tesis o parte de ella, documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis 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, 26 de febrero del 2018

**AUTOR**



**Anderson Cledin Rosero Bonilla**

**C.I. 0604449561**

## CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL DEL GRADO

Los Miembros del Tribunal de Grado APRUEBAN el Trabajo de Investigación sobre el tema: **“LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA Y LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ADMINISTRATIVO-ESTUDIANTE EN LA FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”** presentado por el Sr. Anderson Cledin Rosero, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título de Tercer Nivel de la U.T.A.

Ambato,..... 2018

Para constancia firman

.....

PRESIDENTE

C.C

.....

Miembro del tribunal

C.C.

.....

Miembro del tribunal

C.C.

## **DEDICATORIA**

*La presente investigación va dedicada en primera instancia a Dios y por consiguiente a mis Padres quienes incondicionalmente han sido mi soporte en el camino de formación personal y profesional, a mis dos hermanos a quienes amo con todo mi corazón y familiares que me han apoyado con su amor aprecio y comprensión, a lo largo de estos años he dedicado tantas cosas y vivencias de corazón pero en esta ocasión quiero dedicarme a mí un logro más, soy el reflejo de una noble familia la que me ha formado con tanto amor y dedicación y aquí se plasma en letras los resultados por lo cual reitero mi dedicatoria a ellos, a todas esas personas que he conocido a lo largo de mi trayectoria universitaria como son compañeros , docentes dedico este proyecto de investigación , como instrumento y aporte para las próximas generaciones de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.*

*Anderson Cledin Rosero Bonilla*

*Autor*

## **AGRADECIMIENTO**

*Uno de los valores que se merece un total elogio de mi parte es la humildad y sobre todo saber decir gracias, saber reconocer que el éxito es la suma pequeñas batallas ganadas y que a esas batallas no se llega solo por lo cual, agradezco a mi Padre Cledin Rosero a mi Madre Raquel Bonilla quienes han sido mi ejemplo y mi razón de ser, mi motivación, mi respeto y admiración, gracias por creer incondicionalmente en mí.*

*Quiero agradecer a mi hermano mayor Andy Rosero por ser un factor muy grande de motivación y admiración personal, a mi hermano menor Matias Rosero por ser quien llena de ternura y amor mis días, a mis tíos Lucila Bonilla y Jaime Cortez por ser mis concejeros y a la vez por otorgarme su amor y comprensión.*

*Agradezco a toda mi familia, amigos, compañeros y por supuesto a mis docentes y a mi prestigiosa Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales por ser parte esencial en mi formación de Tercer Nivel en la Técnica de Ambato.*

*Anderson Cledin Rosero Bonilla*

*Autor*

## INDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....	ii
AUTORÍA.....	iii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL DEL GRADO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
INDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
INDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPÍTULO I

EL PROBLEMA .....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
CONTEXTUALIZACIÓN .....	3
ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	7
ANÁLISIS CRÍTICO .....	8
PROGNOSIS .....	8
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
INTERROGANTES.....	9
DELIMITACIÓN DEL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN .....	10
DELIMITACIÓN DE CONTENIDO .....	10
DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	10
DELIMITACIÓN DE TIEMPO .....	10
JUSTIFICACIÓN .....	10
OBJETIVOS .....	11



OBJETIVO GENERAL .....	11
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	11

## CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.....	12
ANTECEDENTES INVESTIGACIÓN.....	12
FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA .....	16
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	17
CATEGORÍAS FUNDAMENTALES .....	21
Categorización de variables .....	21
Constelación de ideas de la variable dependiente .....	22
Relaciones Interpersonales.....	22
Constelación de ideas de la variable independiente.....	23
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE .....	24
ANTECEDENTES.....	24
TÉCNICAS DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA .....	25
SISTEMAS REPRESENTACIONALES .....	31
Sistema de representación visual .....	33
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA VARIABLE DEPENDIENTE .....	34
Comunicación interpersonal administrativo – estudiante .....	34
HIPÓTESIS .....	47
HIPÓTESIS NULA.....	47
HIPÓTESIS ALTERNA .....	47
SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	47
VARIABLE INDEPENDIENTE .....	47
VARIABLE DEPENDIENTE .....	47

## CAPÍTULO III

METODOLOGÍA .....	48
ENFOQUE .....	48
MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
Investigación de campo.....	48
Bibliográfica – documental .....	48

NIVELES O TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	49
Investigación descriptiva.....	49
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	49
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	51
Variable dependiente: Comunicación Interpersonal administrativo – estudiante.....	51
Variable independiente: programación neurolingüística. ....	52
PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	53
PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	53

#### CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	55
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	55
MODELO DE ENCUESTA DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO. 65	
VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	73
DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN .....	73
PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS .....	73
HIPÓTESIS NULA: .....	73
HIPÓTESIS AFIRMATIVA:.....	74
SELECCIÓN DEL NIVEL DE SIGNIFICACIÓN .....	74
PRUEBA CHI CUADRADO .....	74
ESPECIFICACIONES DE LAS REGIONES DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO... 74	
DISTRIBUCIÓN DE CHI-CUADRADO .....	75
FRECUENCIAS OBSERVADAS.....	75
FRECUENCIAS ESPERADAS .....	76

#### CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES .....	78
CONCLUSIONES .....	78
RECOMENDACIONES .....	80

#### CAPÍTULO VI

PROPUESTA.....	82
TEMA .....	82

DATOS INFORMATIVOS .....	82
ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA .....	82
JUSTIFICACION .....	83
OBJETIVOS .....	84
Objetivo general .....	84
Objetivos específicos .....	84
ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD .....	85
FUNDAMENTACIÓN .....	85
MODELO OPERATIVO .....	87
ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA .....	89
PREVISION DE LA EVALUACIÓN .....	89
TEST SISTEMAS REPRESENTACIONALES DE ROBERT DILTS .....	96
MATERIALES DE REFERENCIA .....	109
BIBLIOGRAFÍA .....	109
ANEXOS	
PAPER	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización de Variables. ....	51
Tabla N° 2: Operacionalización de Variables. ....	52
Tabla N° 3: Comunicación .....	55
Tabla N° 4: Expresión de inquietudes .....	56
Tabla N° 5: Confianza .....	57
Tabla N° 6: Generar Confianza .....	58
Tabla N° 7: Servicio .....	59
Tabla N° 8: Carisma .....	60
Tabla N° 9: Relación .....	61
Tabla N° 10: Programación Neurolingüística .....	62
Tabla N° 11: Programación Neurolingüística y la Relación Administrativo – Estudiante.....	63
Tabla N° 12: Aplicación de la Programación Neurolingüística y la Relación Administrativo – Estudiante.....	64
Tabla N° 13: Comunicación .....	65
Tabla N° 14: Expresión de inquietudes .....	66
Tabla N° 15: Confianza .....	67
Tabla N° 16: Respeto .....	68
Tabla N° 17: Relación .....	69
Tabla N° 18: Programación Neurolingüística .....	70
Tabla N° 19: Programación Neurolingüística y la Relación Estudiante – Administrativo .....	71
Tabla N° 20: Aplicación de la Programación Neurolingüística y la Relación Estudiante- Administrativo .....	72
Tabla N°:21 Distribución chi – cuadrado .....	75
Tabla N°22: Frecuencias Observadas .....	75
Tabla N°23: Frecuencias esperadas .....	76
Tabla N°24: Cálculo del Chi Cuadrado .....	76
Tabla N° 25 Modelo Operativo .....	87
Tabla N° 26: Frecuencias Observadas .....	124
Tabla N° 27: Frecuencias esperadas .....	124

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Árbol de Problemas .....	7
Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales .....	21
Gráfico N°3: Constelación de Ideas de la Variable Dependiente.....	22
Gráfico N°4: Constelación de Ideas de la Variable Independiente .....	23
Gráfico N° 7: Recolección de Información. ....	53
Gráfico N° 8: Comunicación .....	55
Gráfico N° 9: Comunicación .....	56
Gráfico N° 10: Confianza .....	57
Gráfico N° 11: Generar Confianza .....	58
Gráfico N° 12: Servicio .....	59
Gráfico N° 13 Servicio .....	60
Gráfico N° 14 Relación .....	61
Gráfico N° 15 Programación Neurolingüística .....	62
Gráfico N° 16 Programación Neurolingüística y la Relación Administrativo - Estudiante.....	63
Gráfico N° 17 Aplicación de la Programación Neurolingüística y la Relación Administrativo - Estudiante .....	64
Gráfico N° 18: Comunicación .....	65
Gráfico N° 19: Expresión de inquietudes .....	66
Gráfico N° 20: Expresión de inquietudes .....	67
Gráfico N° 21: Respeto .....	68
Gráfico N° 22: Relación .....	69
Gráfico N° 23 Programación Neurolingüística .....	70
Gráfico N° 24 Programación Neurolingüística y la Relación Estudiante- Administrativo .....	71
Gráfico N° 25 Aplicación de la Programación Neurolingüística y la Relación Estudiante- Administrativo .....	72
Gráfico N°26: Distribución.....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Sintonía.....	27
Figura N°2 Calibración .....	28
Figura N°3 Anclaje.....	29
Figura N°4 Metáforas .....	29
Figura N°4 Visualización .....	30
Figura N°5 Reencuadre .....	31
Figura N° 6: Logo Propuesta.....	89

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**  
**CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**  
**RESUMEN EJECUTIVO**

**Tema: “LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA Y LA  
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ADMINISTRATIVO – ESTUDIANTE  
EN LA FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES DE  
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”**

**Tutor:** MG. Walter Viteri

**Autor:** Anderson Cledin Rosero Bonilla

**RESUMEN**

La comunicación interpersonal es un aspecto importante dentro del área de gestión y relación social académica y se puede lograr mediante la Programación Neurolingüística, el objetivo es mejorar la comunicación interpersonal administrativo – estudiante.

En el proceso de gestión y relación académica se presentan diversas dificultades como la poca difusión de los beneficios de la Programación Neurolingüística que es la principal causa del desconocimiento y la escasa aplicabilidad al momento de crear sintonía en un entorno social lo cual distorsiona, afecta la práctica de la comunicación interpersonal, el desinterés del personal administrativo tanto como de los estudiantes de actualizarse permanentemente, en buscar nuevas alternativas para mejorar la convivencia e interacción, es lo que ha generado un limitado acercamiento en las relaciones sociales y afectivas en el entorno que se desenvuelven.

La Programación Neurolingüística logra establecer una interacción entre el personal administrativo – estudiantil gracias al uso y aplicabilidad de las técnicas usadas por la PNL estas técnicas permiten incentivar la confianza, la empatía, la flexibilidad y lo más importante logra implantar una comunicación interpersonal eficiente en el ámbito administrativo – estudiante.

La presente investigación busca aplicar la Programación Neurolingüística y sus técnicas para mejorar la comunicación interpersonal administrativo – estudiante de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, en la cual se beneficiará con la implementación de las mismas como aporte para contribuir con el mejoramiento de la gestión administrativa en el ámbito académico.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato se concluye que la falta de empatía, confianza al momento de interactuar y comunicarse en ámbito de gestión administrativo – académico genera que el estudiante no tenga una efectiva comunicación interpersonal administrativo – estudiante lo cual perjudica el desenvolvimiento en los espacios de gestión administrativo – académico.

La aplicación de la Programación Neurolingüística y sus técnicas ayudarían relevantemente al desarrollo de la comunicación interpersonal entre el personal administrativo – estudiante en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

Palabras Clave: Programación Neurolingüística, Técnicas de PNL, Comunicación Interpersonal, Confianza, Interacción.



## ABSTRACT

Interpersonal communication is an important aspect within the area of management and academic social relationship and can be achieved through Neurolinguistic Programming, the goal is to improve interpersonal administrative - student communication.

In the process of management and academic relationship, there are several difficulties such as the scarce diffusion of the benefits of Neurolinguistic Programming, which is the main cause of the lack of knowledge and the limited applicability at the moment of creating harmony in a social environment which distorts, affects the practice of interpersonal communication, the lack of interest of administrative staff as well as of students to constantly update themselves, in searching for new alternatives to improve coexistence and interaction, is what has generated a limited approach in the social and affective relationships in the environment that develop .

Neurolinguistic Programming manages to establish an interaction between the administrative and student staff thanks to the use and applicability of the techniques used by PNL. These techniques allow to encourage trust, empathy, flexibility and, most importantly, to implement an efficient interpersonal communication in the field administrative - student.

The present research seeks to apply the Neurolinguistic Programming and its techniques to improve the interpersonal administrative communication - student of the Faculty of Jurisprudence and Social Sciences of the Technical University of Ambato, in which it will benefit with the implementation of the same as contribution to contribute with the improvement of administrative management in the academic field.

Taking into account the results obtained through the surveys carried out in the Faculty of Jurisprudence and Social Sciences of the Technical University of Ambato,

it is concluded that the lack of empathy, confidence at the moment of interacting and communicating in the field of administrative - academic management generates that the student does not have an effective administrative interpersonal communication - student which harms the development in the areas of administrative - academic management.

The application of the Neurolinguistic Programming and its techniques would help the development of the interpersonal communication between the administrative personnel - student in the faculty of Jurisprudence and Social Sciences of the Technical University of Ambato.

Keywords: Neurolinguistic Programming, PNL Techniques, Administrative Interpersonal Communication, Confidence, Interaction.

## INTRODUCCIÓN

La Programación Neurolingüística y la comunicación interpersonal entre personal administrativo y estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, es una temática investigativa de importancia; debido a que favorece al desarrollo integral de la institución como su interrelación. El estudiar, identificar, analizar y proponer alternativas de solución en problemáticas como: desconocimiento de la PNL, deficiencias en comunicación, dificultades en la interacción no verbal, entre otros; es un modo para aportar y ser parte de un proceso de mejora en sus relaciones comunicativas.

El Capítulo I se basa en el planteamiento del problema y la contextualización de la misma (macro, meso, micro); por lo que se analiza el origen del problema, se genera un árbol de problemas, se plantea un análisis crítico, se realiza la prognosis, formulación del problema, interrogantes de la investigación, delimitación del objeto, unidades de observación, justificación y los objetivos (general – específicos).

El Capítulo II se desarrolla el marco teórico, donde se fundamenta el trabajo investigativo a través de fuentes bibliográficas, trabajos de investigación relacionados con las variables, artículos, etc. Es así que esta consta de: Antecedentes Investigativos, se fundamenta en una visión Filosófica, Legal, Categorías Fundamentales, Constelación de ideas de las Variables Independiente – Programación Neurolingüística y Dependiente – Comunicación Interpersonal, Productividad, Hipótesis y Determinación de Variables.

El Capítulo III se conforma de la metodología que se va a utilizar para su construcción, por lo que se detalla el enfoque, la modalidad básica de la Investigación, los niveles de investigación, la operacionalización de variables (independiente - dependiente), plan de recolección de información y el procesamiento de la información.

El Capítulo IV da paso a un análisis e interpretación de resultados, que son producto de la encuestas realizadas tanto al personal administrativo como a los estudiantes de la

Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato  
lo cual permite la verificación de la hipótesis por medio del Chi2.

El Capítulo V se da a conocer las conclusiones y recomendaciones referentes a la problemática, luego de haber cumplido con todo el proceso de la investigación, con el fin de exponer lo más destacado y dar paso a la solución del problema.

Finalmente, el Capítulo VI elaboramos una propuesta que favorezca a la solución del problema de investigación, a través de datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, administración y previsión de la evaluación.

Tomando en cuenta la parte referencial que son: anexos y material bibliográfico que se utilizó en todo el proceso de la investigación.

**Línea de investigación:** Teorías de la Comunicación.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

Tema de investigación

**“LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA Y LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ADMINISTRATIVO-ESTUDIANTE EN LA FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”.**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **CONTEXTUALIZACIÓN**

Macro

A lo largo de la historia de la humanidad se han venido desarrollando diferentes procesos de comunicación, con la necesidad de las circunstancias a las que un ser social está expuesto; no obstante la búsqueda de la perfección en las relaciones interpersonales es constante, tomando en cuenta que ningún individuo es perfecto pero si perfectible, así que existen mecanismos y herramientas como la Programación Neurolingüística (PNL) que tuvo sus inicios en “Estados Unidos a mediados de la década de 1970 con el trabajo del profesor de lingüística John Grinder y del psicólogo Richard Bandler, quienes comenzaron estudiando a comunicadores excelentes y construyeron, a partir de ellos, modelos de habilidades de comunicación” (O'Connor & Lages, 2004).

PNL es una escuela pragmática del pensamiento que se dirige a varios niveles que están implicados en el ser humano. “PNL es un proceso multidimensional que implica el desarrollo de la capacidad y flexibilidad del comportamiento, pero también implica el pensamiento estratégico y una comprensión de los procesos mentales, cognitivos que hay detrás del comportamiento”

(Medina & Camacho, 2010). PNL proporciona las herramientas para el desarrollo de los estados de excelencia individual, pero también establece un sistema de cómo se producen las creencias y las presuposiciones sobre cómo son los seres humanos, en qué consiste la comunicación y sobre cómo es el proceso de cambio en todo esto, “en otro nivel, la PNL trabaja sobre el descubrimiento de uno mismo y sobre nuestra identidad como personas. También proporciona un marco para la comprensión de la experiencia espiritual del ser humano, que alcanza más allá de nosotros como individuos, a nuestra familia, comunidad y sistemas globales” (Carrión López, 2006).

Cada persona tiene una forma diferente de apreciar el mundo en el cual se desarrolla y desenvuelve, esta representación es la que se denomina “modelo del mundo, en el cual se generan conductas y comportamientos de acuerdo a las representaciones mentales que cada individuo presenta en consecuencia a sus experiencias, vivencias, culturas entre otras es decir la manera de apreciar el mundo para cada individuo es totalmente diferente; esto se da en consecuencia a sus limitaciones colectivas, individuales o neurológicas” (Sambrano, 1997).

Los seres humanos tienen como sistema de recepción para captar este tipo de representaciones del entorno, la visión, el tacto, el oído, el gusto y el olfato. Este sistema es el motor para la codificación de información, tomando en cuenta que cada individuo estructura sus pensamientos de forma diferente dependiendo del sistema líder de cada ser, es decir “si el sistema que predomina al utilizar es la vista, el sistema líder será el visual. Si predomina en la persona la utilización de la audición, el oído será su sistema líder, quinestésico si usa más las sensaciones corporales” (Mohl, 2006).

Meso

“El desconocimiento del uso, aplicabilidad de la Programación Neurolingüística que existe en las personas es un suceso generalizado a gran escala, y que de ninguna forma se reduce a un contexto social determinado” (León, 2010).

La poca aplicabilidad e información sobre la PNL en las empresas, instituciones es un precedente que deriva en un 50% de los casos de ineficiencia comunicacional, uno de los pilares básicos en la educación comunicacional de un oficinista es su lugar de trabajo. “Todo lo que el funcionario vea, viva, oiga va a condicionar su desenvolvimiento y desempeño, no obstante la empresa o institución es el principal núcleo formativo que aporta a quienes forman parte de la institución, incidiendo notoriamente en la comunicación interpersonal de los oficinistas” ( Bórquez , 2002).

(Bavister, 2014) Menciona que la mayoría de las entidades carecen de herramientas de comunicación debido principalmente a la ausencia de herramientas de comunicación debido principalmente a la ausencia de planificación, estrategia personal, recursos, y actualización de la información, sin pocas las que tienen un área específica de comunicación (Interna y externa). Un amplio cuerpo de evidencia positiva, estudios sociológicos e investigativos permitieron expresar a los especialistas que este debilitamiento masivo de actualización de información constituye uno de los mayores problemas sociales del presente, por lo que se puede apreciar que los funcionarios llegan a conocer en ocasiones la teoría sobre un tema innovador como la PNL, más no la práctica.

(Acosta, 2000) Ratifica que en el mundo de la comunicación la Programación Neurolingüística al ser un tema nuevo e importante. Es imprescindible para ser expuesto en la práctica ya que se ha convertido en una de las soluciones a los varios problemas internos de los trabajadores, empleados en las empresas. La falta de información del tema conlleva a no tomar en cuenta la gran importancia de adquirir información para la aplicabilidad de metodologías más asertivas para una buena comunicación interpersonal por parte de los profesionales en comunicación social o a su vez de las autoridades, que refleja una mínima participación del oficinista en la interacción con sus compañeros dentro de la institución.

La comunicación Interpersonal y la Programación Neurolingüística forman parte de la interacción, la primera como esencia misma del ser social, realizándose entre dos personas y la segunda como una herramienta con enfoque en la psicoterapia y del cambio organizacional, muy importante en la actualidad, para los funcionarios es

significativo mantener buenas relaciones con sus compañeros para poder cumplir con los objetivos de trabajo y de la organización.

## Micro

“La aplicabilidad de la comunicación interpersonal efectiva en un institución se debe a varios factores, de aplicación múltiple como lo es la PNL, con lo cual se puede mejorar las relaciones sociales en un entorno” (Medina & Camacho, 2010).

El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP, 2016), publico que en la provincia de Tungurahua el manejo de la Programación Neurolingüística está en sus inicios, motivo por el cual se han ofertado pocos seminarios, conferencias y charlas, lo que da como resultado un gran desconocimiento sobre la PNL deteriorando la comunicación interpersonal de los trabajadores de las diferentes entidades tanto en el sector público como el privado.

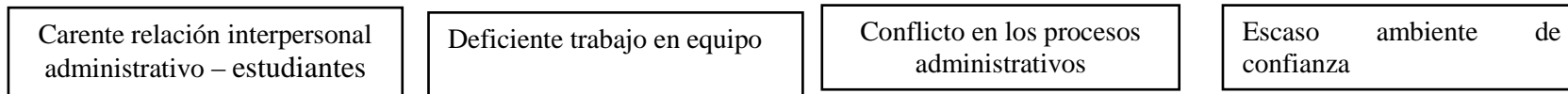
Uno de los causales en la actualidad al momento de insertar nuevos métodos de motivación laboral como comunicacional es el presupuesto que se le designa, por lo que las personas que están a cargo de la dirección jerárquica de las empresas o instituciones optan por no incluir ni realizar ningún tipo de capacitación con mención a la PNL como apoyo en la interacción interpersonal.

Las personas son seres biológicos complejos, y en entender su complejidad radica el éxito o fracaso de las organizaciones del siglo XXI, la aplicación de técnicas de programación Neurolingüística en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales en el ámbito administrativo estudiante es escaso debido al desconocimiento de las ventajas y beneficios que aportan dichas tácticas de mejoramiento personal.

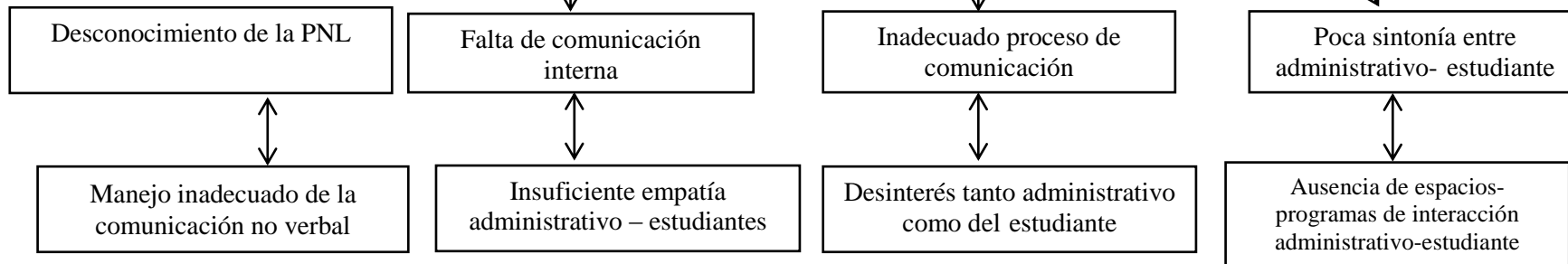


## ÁRBOL DE PROBLEMAS

### EFFECTOS



### PROBLEMA



### CAUSAS

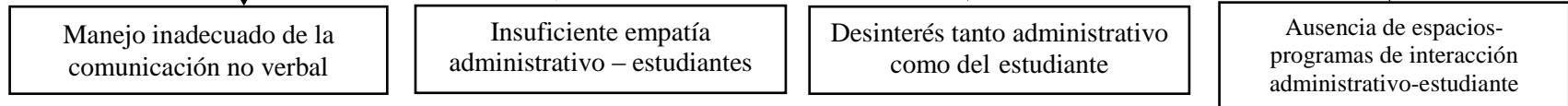


Gráfico N° 1: Árbol de Problemas

Elaborado por Rosero, A. (2018)

## **ANÁLISIS CRÍTICO**

La poca difusión de los beneficios de la Programación Neurolingüística es la principal causa del desconocimiento y la escasa aplicabilidad al momento de crear sintonía en un entorno social lo cual distorsiona, afecta la práctica de la comunicación interpersonal.

El desinterés del personal administrativo tanto como de los estudiantes de actualizarse permanentemente, en buscar nuevas alternativas para mejorar la convivencia e interacción, es lo que ha generado un limitado acercamiento en las relaciones sociales y afectivas en el entorno que se desenvuelven.

Las limitadas capacitaciones en la organización sobre el potencial uso de la Programación Neurolingüística provocan el deterioro de las relaciones en los trabajadores dificultando así el trabajo diario, tomando en cuenta que entre los valores que se adquieren a nivel profesional, como la solidaridad, responsabilidad, la puntualidad y el trabajo en equipo, aparece la confianza como un valor de practica poco frecuente, una de las razones por la que se genera una escasa comunicación interna a nivel organización.

La existencia de prejuicios entre el personal administrativo y los estudiantes, la intolerancia ante la múltiple diferencia de personalidades genera la incapacidad de interacción del personal para adaptarse, afectando el servicio en el entorno de trabajo.

## **PROGNOSIS**

En el caso de no dar una alternativa o una solución al problema en cuanto a las deficientes relaciones interpersonales se presenta el riesgo de adquirir una variedad de disfuncionalidades, derivando en un déficit organizacional y operacional, en la mayoría de los casos tanto el personal administrativo como estudiantil, no se sienten

motivados a relacionarse ni generar una comunicación óptima, motivo por el cual se deteriora el nexo de entendimiento y sintonía en el entorno.

Esta es una problemática social que se asocia fundamentalmente a la realidad, y en el caso de que no se elabore una planificación estratégica direccionada a futuro, y enfoque integral, lamentablemente se seguirá desconociendo las propiedades de la Programación Neurolingüística teniendo una relación interpersonal deficiente.

Numerosos estudios a nivel mundial han afirmado que las empresas que han adquirido las técnicas de la Programación Neurolingüística es su talento humano han perfeccionado la estabilidad emocional de sus trabajadores y consecuentemente su productividad organizacional.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo se aplican las herramientas de la Programación Neurolingüística en la comunicación interpersonal administrativo-estudiante en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato?

## **INTERROGANTES**

¿Aplica el personal administrativo las herramientas de la Programación Neurolingüística en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato?

¿Cómo es la comunicación interpersonal administrativo-estudiante en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales?

¿Qué alternativa de solución existe?

## **DELIMITACIÓN DEL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN**

### **DELIMITACIÓN DE CONTENIDO**

Campo: Ciencias Sociales

Área: Comunicación Social.

Aspecto: Programación Neurolingüística.

### **DELIMITACIÓN ESPACIAL**

La investigación se realizara en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

### **DELIMITACIÓN DE TIEMPO**

El trabajo de investigación se efectuara en el periodo comprendido de Octubre 2017 hasta Marzo 2018.

### **JUSTIFICACIÓN**

La idea nace de la importancia que tiene la Programación Neurolingüística (PNL) para la comunicación interpersonal, debido a que es de gran importancia conocer las reacciones no verbales que tiene una persona al interactuar con otra; por lo que la PNL permite identificar, analizar y proponer alternativas de solución para una relación efectiva entre el personal administrativo y el estudiantado.

La comunicación interpersonal entre el personal administrativo y estudiante es de gran importancia, debido a que crea un ambiente laboral agradable, productivo, crea empatía y satisfacción en ambas partes, permitiendo encontrar en las personas que lo apliquen, diferentes acciones que se vuelven indispensables en el proceso de comunicación y que servirán como herramientas de manejo para distintas

situaciones, entendiendo que es una herramienta indispensable para la gestión institucional y para la aplicabilidad en los recursos humanos.

Esta investigación tiene su impacto en el personal administrativo como en estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, debido a que se detecta el comportamiento, forma de actuar y las acciones entre estos; en base a la comunicación no verbal. Por lo que se propone una solución al problema, para obtener relaciones interpersonales de calidad y sobre todo el de mejorar el propio estilo de vida.

La investigación resulta factible en su aplicación ya que se posee la disponibilidad de recursos y conocimientos teórico-práctico necesario para poder desarrollarla de manera óptima.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar de qué manera incide la aplicación de la Programación Neurolingüística en la comunicación interpersonal entre el personal administrativo - estudiante en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Detectar si el personal administrativo aplica la Programación Neurolingüística en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

Analizar la comunicación interpersonal administrativo-estudiante en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.

Plantear una alternativa de solución al problema proyectado.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **ANTECEDENTES INVESTIGACIÓN**

En el desarrollo de la investigación se recurrió a repositorios tanto de la Universidad Técnica de Ambato aunque estos son escasos y similares al tema expuesto también se recurrió a la Universidad Central del Ecuador sede Quito obteniendo los siguientes resultados:

La aplicación de programación neurolingüística (PNL) como herramienta para mejorar la comunicación interna del personal administrativo de TRANSCOIV CIA. LTDA.

Autores: Karen Sthefanny Quinteros Viteri

Tutor: Dr. Guido Albán

Año: 2015

Conclusiones:

En la investigación realizada en la carrera de Psicología Industrial de la Universidad Central del Ecuador se identificó el desconocimiento de la existencia y beneficios que aportan la Programación Neurolingüística, además que el personal administrativo no optaba por recurrir a un ambiente de empatía a nivel general de la empresa.

Tanto el personal administrativo y jerárquico insertan las estrategias de la Programación Neurolingüística por las bondades que genera esta en el momento de establecer empatía, los lo tanto el personal administrativo se ven motivados en seguir familiarizado las técnicas que ofrece la PNL para el desarrollo de una efectiva comunicación interpersonal.

La capacitación y el análisis de los empleados es fundamental ya que se da como precedente que cada persona es distinta y adquiere los conocimientos de manera distinta.

Todo el conjunto de herramientas genera y priorizan que tanto el personal administrativo como el jerárquico utilicen un lenguaje apropiado, garantizando y generando un entorno óptimo y una comunicación efectiva.

Continuando con la investigación se recurrió a universidades internacionales como la Pontificia Universidad Javeriana, obteniendo los siguientes resultados:

Programación Neurolingüística como apoyo al éxito comunicacional.

Autores: Manuela Jiménez Serna –Natalia Baldeón Padilla

Tutor: Luis Ignacio Sierra

Año: 2008

Conclusiones:

La investigación se basa en los beneficios de la utilización de la Programación Neurolingüística, debido al aporte que proporciona la utilidad de la variedad de herramientas que propone el campo de la PNL en todos los ámbitos de la vida.

La aplicación eficaz y congruente del emisor y receptor en el campo personal y laboral sumados a los mecanismos aplicables que ofrece la Programación Neurolingüística generando fluidez al momento de dirigirse al público, evitando el deterioro del mensaje y manteniendo una comunicación optima al momento de expresar las ideas.

En esta investigación se da un muestreo de los diferentes enfoques de la comunicación y la relación de la Programación Neurolingüística, demostrando que el manejo de la interacción verbal y no verbal influye de manera importante al

momento de relacionarnos con los demás, el manejo de un código en común es la base de una retroalimentación al momento de difundir los conocimientos.

Artículo Científico: ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA.

Autores: Boqué Torremorell, María Carme; Alguacil de Nicolás, Montserrat; Pañellas Valls, Mercè

Año: 2011

Link: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832330031>> ISSN 0214-9877

Conclusiones:

En el artículo se manifiesta como punto principal que los seres sociales deben estar aptos para sobrellevar de manera eficaz e inteligente los problemas interpersonales, estos se manifiestan de forma natural, debido a varios aspectos entre los cuales tenemos los culturales, religiosos, políticos, sentimentales entre otros, no obstante varias personas olvidan el valor de involucrar el comportamiento asertivo ante diferentes circunstancias, una persona con criterio y conducta asertiva es capaz de dirigirse con bastante fluidez y naturalidad sin ofender.

Se sugiere optimizar la escucha activa, ya que de esta forma la comunicación interpersonal adquiere mejor validez al manifestarse en los distintos escenarios a los cuales está expuesto un ser social.

Artículo Científico: PNL Una estrategia para la gestión de organizaciones de excelencia.

Autores: Rincón Quintero, Yanyn; Caridad, Marielis

Año: 2006

Link: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318788002>> ISSN 1317-0570

Conclusiones:



En dicho trabajo de investigación se da enfoque en que la excelencia requiere incursionar las potencialidades e implantar el equilibrio personal, el innovar, evolucionar es uno de los puntos a resaltar del artículo, en el cual se menciona que el uso adecuado de la comunicación es favorable en todo ámbito, cuando se logra mantener un código en común de entendimiento se podría decir que la comunicación interpersonal llega a su clímax, la adecuada utilización de la comunicación interna garantiza mejorar la producción de los empleados tanto en entidades públicas como privadas, el monitoreo, análisis, manejo de la comunicación en las empresas conlleva al éxito organizacional.

El adecuado uso de la Programación Neurolingüística en las relaciones interpersonales produce que el ser social tenga una mejor forma de incluirse y adaptarse al entorno en el que se desenvuelva, ayudando a cada individuo a reconocer el valor de sus capacidades.

Artículo Científico: LAS HABILIDADES SOCIALES Y LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO.

Autores: FLORES MAMANI, EMILIO; GARCIA TEJADA, MARIO LUIS; CALSINA PONCE, WILBER CESAR; YAPUCHURA SAYCO, ANGELICA

Año: 2016

Link: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449849320001>> ISSN 2219-7168

Conclusiones:

Según los análisis de la investigación realizada existe una correlación directa entre las variables de estudio, determinando que la cortesía y el dinamismo como ser social es el primer paso al equilibrio social al momento de interactuar adecuadamente, como palabras clave de la investigación se toma en cuenta la experiencia ,debido a que una persona que saca provecho de sus talentos y habilidades, por lo general es aquella que sabe lo que puede aportar, el adecuado uso de las palabras al momento de pedir algo o manifestar es el inicio de la correcta utilización de la comunicación

interpersonal, las famosas habilidades sociales son olvidadas en ciertos aspectos por el agitado transitar de la sociedad, pero se debe tomar en cuenta que con una correcta actualización de las relaciones humanas y sociales de las personas se lograría favorecer a las personas en un entorno interno tanto como externo.

Artículo Científico: El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes.

Autores: José Javier Bermúdez-Aponte, Alexandra Pedraza Ortiz, Clara Inés Rincón Rivera

Año: 2015

Link:<[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412015000300001&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412015000300001&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1607-4041.

Conclusiones:

La investigación destaca que la relación socio afectiva en el ámbito comunicacional con respecto a las percepciones que se manejan en las instituciones, respecto a las relaciones interpersonales son muy importantes en el crecimiento integral de las personas, cabe resaltar que en la literatura más reciente es reiterada la referencia a las emociones y los sentimientos como como elementos base de los procesos de relaciones humanas ya sea en el ámbito educativo como el en profesional y personal.

Resulta importante señalar que en el ámbito universitario la población estudiantil y administrativa se asume como adulta, no por ello pierden las necesidades de atención, comprensión emociones vinculadas a la adaptación del ser social.

## **FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

La presente investigación se direcciona dentro del enfoque crítico-propositivo siendo esta una alternativa para buscar posibles problemas y soluciones de las variables planteadas, esta alternativa de investigación social permitirá que se comprenda los

fenómenos sociales. El paradigma es crítico por la razón que indaga los esquemas y propositivo por que plantea soluciones.

**Epistemológica:** La investigación es de carácter social y su objetivo es proponer estrategias de comunicación para el mejoramiento de la interacción interpersonal entre los estudiantes y el personal administrativo, utilizando técnicas de la Programación Neurolingüística.

**Ontológica:** El ser humano desde su inicio es un ser social que como principio base busca satisfacer sus necesidades, razón por la cual su aprendizaje y la correcta comunicación es una de ellas para su crecimiento como persona. En la presente investigación el personal administrativo debe crear confianza y empatía con los estudiantes creando una óptima comunicación interpersonal.

**Metodológica:** Con la aplicación de los métodos de investigación se cuestionara más a fondo la problemática plateada, de esta forma se podrá determinar a qué tipo de técnicas y métodos se debe acoger el personal administrativo para la obtención de mejores resultados al momento de tener interacción con los estudiantes mediante las herramientas de la Programación Neurolingüística.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

En la presente investigación se fundamenta en el marco legislativo ecuatoriano, por lo tanto se toma en cuenta a la Constitución de la República como primer referente.

### **SECCIÓN TERCERA Comunicación e Información**

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

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.

#### SECCIÓN QUINTA Educación

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

#### SECCIÓN TERCERA Formas de trabajo y su retribución

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

**Según la ley orgánica de servicio público:**

**Art. 22.-** Deberes de las o los servidores públicos.- Son deberes de las y los servidores públicos:

a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley.

b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades.

c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley.

d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley.

e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias.

f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.

g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración.

**Art. 23.-** Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

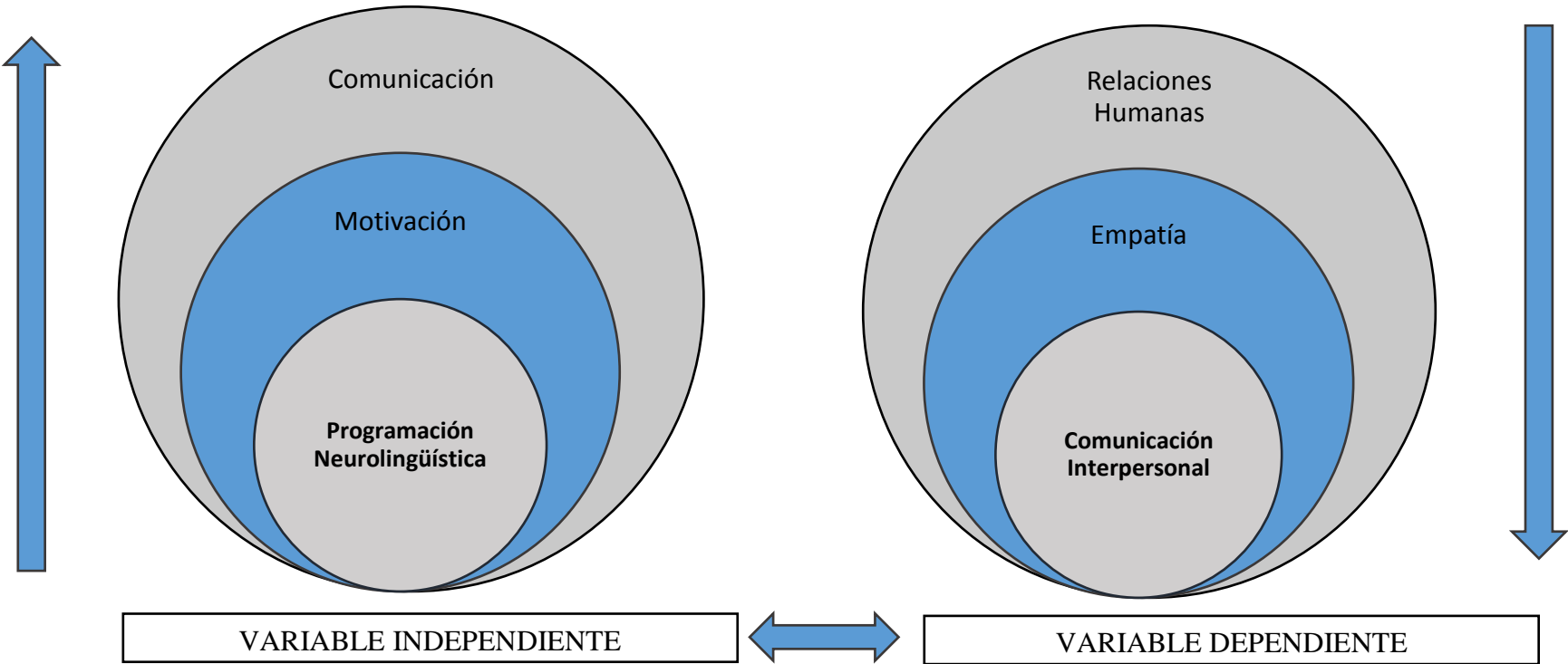
i) Demandar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación de los derechos que consagra esta Ley.

n) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos.

q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades.

**CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**

**Categorización de variables**

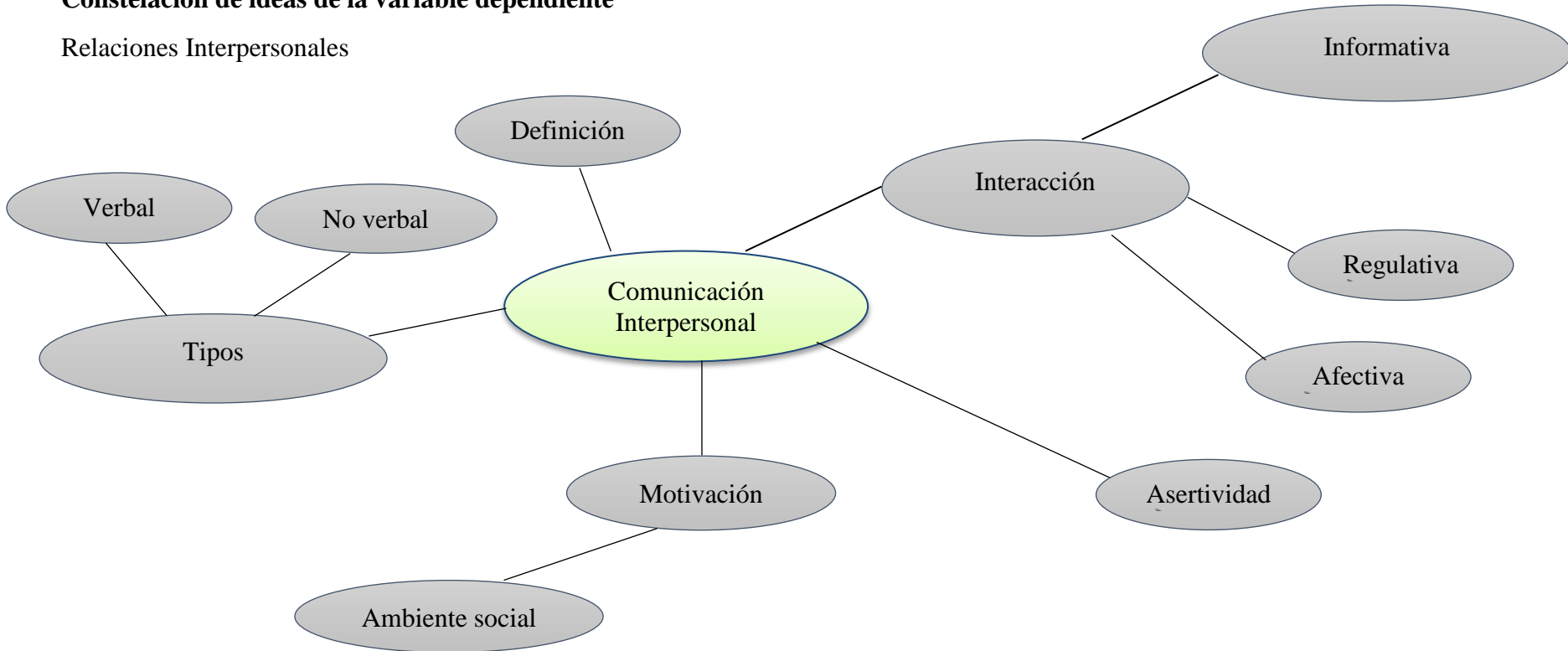


**Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales**

**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Constelación de ideas de la variable dependiente**

Relaciones Interpersonales



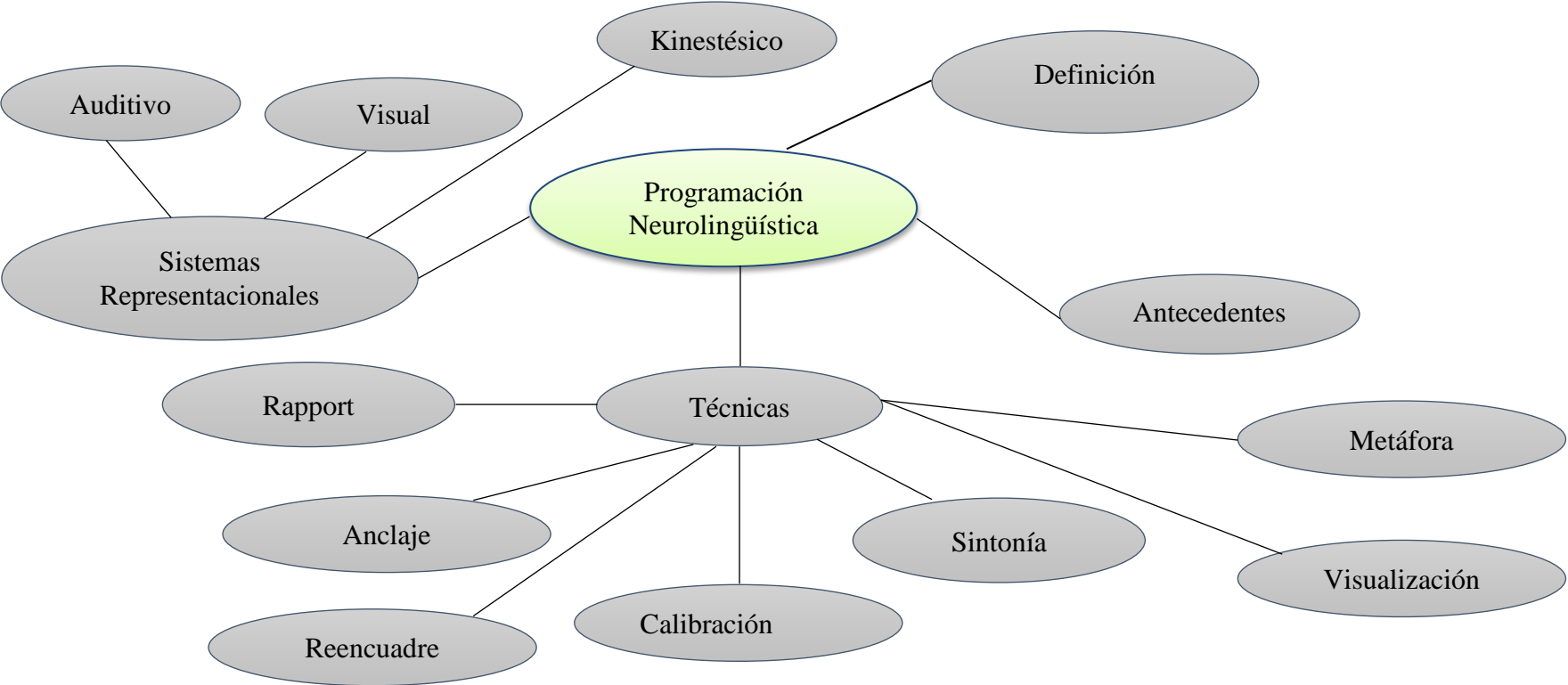
**Gráfico N°3: Constelación de Ideas de la Variable Dependiente**

**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)



**Constelación de ideas de la variable independiente**

Programación Neurolingüística



**Gráfico N°4: Constelación de Ideas de la Variable Independiente**

**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**

La programación neurolingüística tiene como base el análisis, la propuesta de estrategias de comunicación tanto para individuos, organizaciones fundamentando su relevancia en una combinación de técnica y arte con miras a impulsar patrones de conducta idóneos para lograr objetivos y metas que guíen a la autorrealización personal en instituciones, organizaciones de excelencia.

### **ANTECEDENTES**

El desarrollo de la PNL en el periodo de posguerra se dio como consecuencia de las variaciones estructurales que se estaban presentando en la sociedad de la época. Durante este periodo se dio el auge de las herramientas hipnóticas, pues en el periodo de guerras, fue necesario recurrir a estas técnicas para atender al enorme número de enfermos y afectados psicológicamente. “Por medio de la hipnosis, las situaciones traumáticas eran analizadas, para que así los individuos pudieran liberarse de las situaciones que tanto los angustiaban o traumatizaban. Mediante los procesos de hipnosis se inducía a las personas a curarse por medio de la sugestión, prácticas que son muy utilizadas en la Programación Neurolingüística” (Montes, 2013).

“Mediante las vivencias de cada individuo, se fue generando un cambio de pensamiento donde se entendían los procesos de curación por medio de la palabra, como algo real y posible, y no como una fuerza sobrenatural”. La PNL surgió y se desarrolló cuando se presentaban estos cambios en la sociedad, a partir de los años setenta, con los estudios de dos jóvenes estadounidenses Richard Bandler (estudiante de psicología, informático, matemático y lingüista) y John Grinder (profesor ayudante de Lingüística de la Universidad de Santa Cruz). En esta década mientras Bandler se dedicaba, por su trabajo en la Universidad de California, a grabar las conferencias de varios terapeutas reconocidos y exitosos de la época, como Virginia Satir (1997), Friedrich Perls (1942) y Milton Erickson (2001), fue descubriendo en estas que de forma inconsciente logró aprender las técnicas que estos psicólogos exitosos aplicaban" (O'Connor & Lages, 2004).

Friedrich Perls, fundador de la Terapia Gestalt y psicólogo dedicado al estudio de la psicología y al desarrollo de su Terapia, la cual estaba dedicada al manejo de enfermedades y a la evolución del potencial humano, con base en el reconocimiento de los errores personales, dejando las atribuciones en plural.

En otros términos, adquirir la responsabilidad de los actos propios y no considerarlos como colectivos. “En esta terapia también se contempla la idea de vivir el presente, darse cuenta, aceptar lo que uno es, todo esto como medio de curación. Virginia Satir, otra de las terapeutas estudiadas y una de las pioneras en la terapia familiar, consideraba que para tener una vida sana en familia es necesario basarse en el respeto, el amor y compartir en familia todas las situaciones” (Carrión López, 2006).

Mediante nuestras percepciones, “construimos representaciones de la realidad, a la cual agregamos nuestros valores y emociones y a los procesos del lenguaje. Todo lo anterior permite concluir que no existe una realidad única, sino realidades personales, unidas por la cultura. La clave es que al modificar nuestros valores, emociones y formas de expresarnos también podemos cambiar la percepción de la realidad y la autoimagen de las personas” (Gessen V. G., 2002).

## **TÉCNICAS DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA**

Es importante tener una clara comprensión del significado de la Programación Neuro Lingüística, para lo cual se cita a (O’Connor, 2005) , a objeto de definir los tres aspectos básicos de esta conceptualización:

- a) Programación: Estudio de las actitudes para producir y aplicar programa de comportamientos, sentimientos y pensamientos sin la participación de la conciencia.
- b) Neuro: Establece cómo las percepciones sensoriales del individuo determinan su estado emocional.
- c) Lingüística: Establecimiento de los diversos canales de comunicación humana, verbal y no verbal.

La PNL ha desarrollado los modelos más avanzados en técnicas de comunicación, que facilitan un mejor acercamiento a los mapas de otras personas, a la identificación de los conflictos internos y externos, así como resolver lo de todos ellos.” En PNL se utilizan, de forma constante, las habilidades comunicativas para influir en la gente; toda terapia, gestión y educación comparte el hecho de influir; así como habilidades comunicativas” (Montes, 2013).

La aplicabilidad de las estrategias que ofrece la Programación Neurolingüística es bastante amplia y adaptable en todo medio y ámbito de la vida cotidiana, “Se llama Neuro, porque estudia los procesos que ocurren en el sistema nervioso, y lingüística cuando usamos el lenguaje, expresado en forma verbal, corporal y otros, para organizar la conducta y el pensamiento, logrando una comunicación eficaz con los demás y consigo mismo” (Gessen V. G., 2002).

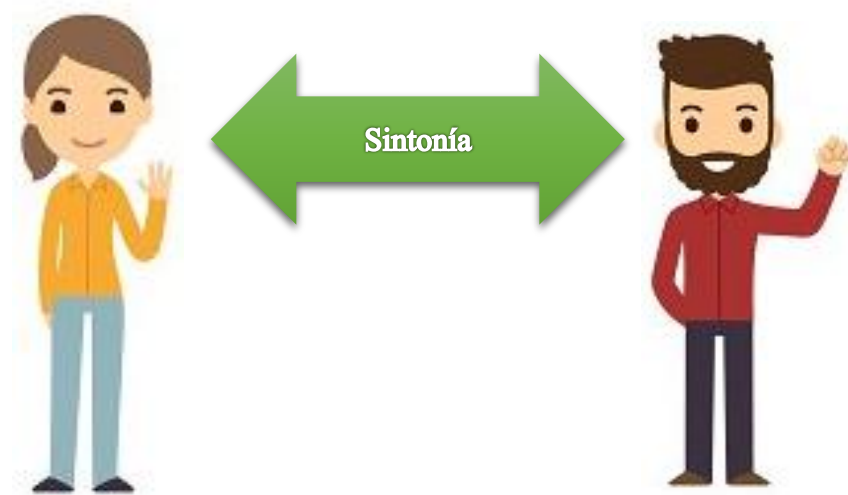
Con las estrategias de Programación Neurolingüística, se logra ir más allá de la habilidad, siempre y cuando se logre alcanzar los objetivos, analizando las circunstancias, así como las características particulares de la persona. Según (O'Connor & Lages, 2004), entre las estrategias con mayor aplicabilidad para el manejo en la comunicación práctica, por sus características de y aplicabilidad son:

**Sintonía:** La sintonía o empatía es esencial para establecer una atmósfera de credibilidad confianza y participación cuando estamos con personas, en ámbitos como educación, negocios, ventas, capacitación, la sintonía es saber tender un puente en la comunicación con otra persona, y lograr una fluidez tanto a nivel del contenido, es decir las palabras, como también el lenguaje corporal y los tonos de voz empleados.

Los autores dicen al respecto: “es esencial para establecer una atmósfera de credibilidad, confianza y participación donde la gente pueda responder libremente” (O'Connor, 2005). Concluyen que cuando dos personas están en sintonía, la comunicación fluye, sus cuerpos al igual que las palabras están en armonía, esto se refleja en las posturas, los gestos de igual manera en los contactos visuales.

La PNL le puede ayudar a crear y mantener empatía con los demás, “si no tenemos sintonía automática con alguien ésta se puede crear pareciéndose o adecuándose a lo que el individuo hace” ( Bórquez , 2002).

**Figura N°1 Sintonía**



**Elaborado por** Anderson Cledin Rosero Bonilla

**Calibración:** desde la perspectiva de los autores, consiste "en reconocer cuando la gente está en estados diferentes, conocer en forma precisa el estado mental de las personas" (La Madriz, 2008). Todo comportamiento supone una actividad neurológica que está determinado por los sentimientos, experiencias, sensaciones internas, pensamientos, modelos del mundo.

La calibración consiste en fijarnos en macro comportamientos, como los gestos, la posición del cuerpo, la voz, la respiración y en fijarnos en micro comportamientos, como pequeños movimientos de los músculos, movimientos de la boca, de la nariz, en la coloración de la piel entre otros indicadores corporales.

Este tipo de información nos aporta con un conocimiento más amplio y adecuado de las personas con las cuales nos comunicamos, “cuando alguien recuerda una experiencia que le infunde miedo, pequeños cambios fisiológicos se producen en alguna parte de su cuerpo, estos cambios, por pequeños que sean, estarán siempre ahí” (León, 2010).

La calibración está basada exclusivamente en lo sensorial. Pero es diferente para cada persona. Por eso tenemos que tener cuidado en no imaginarnos, en no alucinar respecto al significado que esos cambios fisiológicos pueden significar, ya que son exclusivos de cada persona.

**Figura N°2 Calibración**



**Elaborado por** Anderson Cledin Rosero Bonilla

**Anclaje:** se denomina como anclaje a la capacidad de inducir a la mente en un determinado tiempo al cual el individuo se transporta con la utilización del sistema sensorial, los anclajes PNL se basan en el concepto de tener la capacidad de entrar en un estado anímico más poderoso o más apropiado para una determinada tarea o evento, y luego ser capaz de acceder a ese estado en cualquier momento que el individuo lo necesite.

El autor en estudio lo cita como: "un proceso mediante el cual, los estados emocionales tienen una influencia poderosa y penetrante en el pensamiento y el comportamiento, es un proceso en el cual, un estímulo externo sensorial, se asocia con una conducta que se desea adquirir. (O'Connor & Lages, 2004)".

Las anclas pueden ser colocadas deliberadamente o producirse de manera espontánea, originando entonces nuevos estados mentales que disparan automáticamente procesos cerebrales, dichos estímulos son percibidos a través de nuestros canales sensoriales.

**Figura N°3 Anclaje**



**Elaborado por** Anderson Cledin Rosero Bonilla

**Metáforas:** una de las cualidades de las metáforas o de las historias es que son instructivas y recibidas por el oyente de una ,mera sutil y discreta, la cual facilita la recepción de un mensaje muy eficaz, debido a que al utilizar una metáfora “el oyente de un mensaje ,muy eficaz, reflexiona sobre una situación o circunstancia de una forma distinta, ya que, las metáforas permiten una comunicación indirecta, debido a que no se refieren directamente al oyente, no describen de manera directa el problema , sino que aparece de manera lejana a la realidad del oyente” ( Bórquez , 2002).

**Figura N°4 Metáforas**



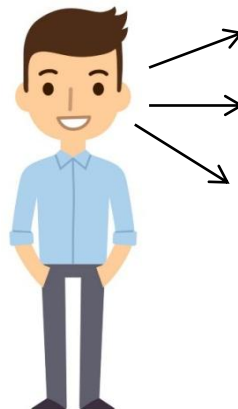
**Elaborado por** Anderson Cledin Rosero Bonilla

**Visualización:** al estar visualizando, utilizamos nuestros sistemas de representación de tal manera que podamos crearnos las imágenes internamente con el grado de detalle que queramos, modificando las modalidades y experimentar un evento determinado, incluso, antes de que suceda en la realidad, aplicando la PNL podemos convertirnos en escritores o directores de una película, creando nuestra propia manera de viajar a través del tiempo y el espacio.

Para los autores, “esta técnica es una manera de entrenar la mente a través de las prácticas de visualización para lograr instaurar nuevas conductas o cambiar y mejorar algo que ya existe. Algunas estrategias fomentan la empatía, practicando el ponerse en el lugar de otros y la búsqueda de soluciones creativas” (Mohl, 2006).

De tal manera se define la visualización "como el proceso por adelantado de una situación que en programación neurolingüística es situarse en el futuro, consiste en situarse en el futuro para imaginarse como se quiere que sean las cosas; bien sea en una reuniones o consejos de docente, pidiendo a los participantes que imaginen una situación futura, que ellos esperan alcanzar, debe observarse las expresiones para identificar como se sienten” (Acosta, 2000).

**Figura N°4 Visualización**



**Elaborado por** Anderson Cledin Rosero Bonilla



**Reencuadre:** es una técnica de la PNL, que permite la modificación del marco de referencias de la persona, es decir, brinda un nuevo marco a un encuadre que había sido establecido anteriormente por el sujeto, al brindar un reencuadre el sujeto obtendrá la habilidad para ver desde otra perspectiva una misma situación.

En otras palabras, es la redefinición o la reinterpretación de lo ocurrido con la finalidad de brindar alternativas de comportamiento o reacciones frente a los acontecimientos “el reencuadre es un recurso empleado para pensar en un hecho en forma diferente, ver las cosas desde otra manera, asumir un nuevo punto de vista, tomar en cuenta otros factores, pero lo más importante es utilizar el reencuadre de manera que ofrezca un nuevo significado y que este sea útil y favorable para su desempeño”. (Manrique P., 2003)

**Figura N°5 Reencuadre**



**Elaborado por** Anderson Cledin Rosero Bonilla

## **SISTEMAS REPRESENTACIONALES**

En la Programación Neurolingüística se prescriben tres maneras de percibir al mundo  
La psicóloga Jazmín Zambrano propone algunas estrategias básicas en la PNL;

“Las Submodalidades son variantes de los modelos de los sistemas de representación, las maneras como nuestro cerebro clasifica y codifica la experiencia. Existen tres tipos de submodalidades, las Visuales como color, distancia, profundidad, claridad, contraste y luminosidad. Las Auditivas como volumen, tono, ritmo y pausas, y Kinestésicas como temperatura, vibración, textura, presión, movimiento y peso” (Gessen V. & María Mercedes, 2002)

Los sistemas representacionales son de aporte para el desarrollo del lenguaje verbal y no verbal, como también promueve que el aprendizaje sea más práctico.

El establecimiento de una comunicación efectiva, genera los sistemas de representación o mapas en cada individuo. Es así como se define a los sistemas de representación como “mapas que nos formamos del mundo y que constituyen una especie de cartografía mental que configura la manera como tomamos contacto con el medio exterior, al tiempo que determina las cualidades de nuestras experiencias internas, esto unido a las creencias, condiciona la conducta de tal manera, que cuando el mapa no es preciso podemos comportarnos de forma ilimitada” (Sambrano, 1997).

**El Sistema Visual:** las personas que son predominantemente visuales, son personas cuyo modo más confortable de percibir su entorno es a través de imágenes.

Su mirada se fija hacia arriba con bastante frecuencia y mientras escuchan o hablan, generar en su cerebro imágenes virtuales.

Las personas visuales recurren fácilmente a las imágenes del pasado. “Son las personas que trabajan bien con las ideas abstractas, matemáticas, sistemas. Les afecta el orden o el caos de los objetos que están a su alrededor. Crean en lo que ven. Necesitan cierta distancia corporal para ver. Son aproximadamente el 42% de la población” (Mohl, 2006).

### **Sistema de representación visual**

- \* Tiende a considerar el mundo en imágenes.
- \* Se expresan rápido.
- \* Proyectan imágenes en las palabras.
- \* Utilizan metáforas visuales.
- \* Dan y reciben información a través de cartas, memoranda, gráficos.

**El sistema Auditivo:** Utiliza el sentido del oído de manera efectiva, la representación del mundo lo percibe mediante el sistema auditivo, musical, la captación de información es más práctica debido a que no es necesario para una persona auditiva mantener el contacto visual, debido a que su elaboración de imágenes e ideas las lleva directamente con la captación de sonidos.

“El sistema auditivo limita relacionar conceptos con la similar facilidad que el sistema visual y no es tan rápido. Es, sin embargo, primordial en el aprendizaje de los idiomas, y naturalmente, de la creación musical” (Manrique P., 2003).

### **Sistema de representación auditivo**

- a. Selectivos en cuanto al vocabulario.
- b. Tono de voz adecuado.
- c. Utilizan metáforas auditivas.
- d. Dan y reciben información a través de discursos, charlas, conferencias.

**El sistema Kinestésico:** se relaciona directamente con la recepción de información a partir de sentidos como el tacto el olfato, el gusto, es ejercer la regulación del equilibrio y de las acciones que se llevan a cabo de manera voluntaria para movilizar el cuerpo, las personas kinestésicas por lo general son aquellas que disfrutan de una comunicación más afectiva es decir, el acercamiento y la proximidad entre los sujetos genera mayor contacto humano.

La cinestesia, en otras palabras, puede asociarse al sentido de la orientación, el cual posibilita que un individuo actúe de manera coordinada y con ubicación espacial “Los especialistas afirman que diversas técnicas cerebrales pueden ayudar a que el movimiento aumente el potencial de los recursos individuales” (León, 2010).

Se denomina que las personas con los rasgos kinestésicos son personas despreocupadas, es decir mantienen una vida práctica, asumen la información del mundo con tanta pasión que se los cataloga como personas sensibles, afectivas, por el hecho de mantener en su ritmo de percepción el contacto con los seres con los que se relaciona en a lo largo de su vida, esto se da de manera consciente o inconsciente, debido a que los patrones del tacto está arraigado como un hábito.

### **Sistema de representación kinestésicos**

**Según (Bavister, 2014), se determinan las siguientes características:**

- a. Reaccionan a sensaciones táctiles y epidérmicas.
- b. Su voz es grave.
- c. Hablan despacio.
- d. Utilizan metáforas del mundo físico.
- e. Dan y reciben información a través de experiencias prácticas.

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**

### **Comunicación interpersonal administrativo – estudiante**

La comunicación es un proceso único que tiene diferentes niveles, y la comunicación interpersonal es el que constituye la base del buen funcionamiento de los grupos, las organizaciones, y la sociedad, permitiendo conocer las ideas, datos, hechos, pensamientos, sentimientos y valores de los demás.

La comunicación interpersonal trata los vínculos directos que relacionan una personalidad con otras, “La comunicación interpersonal puede ser considerada como

el proceso de intercambios de mensajes entre dos o más personas, con la finalidad de alcanzar determinados objetivos” (Garza Guzmán, 2009).

La personalidad es el escondrijo en que se haya la esencia de la comunicación. La comunicación es la base para la construcción de la personalidad. “El estudio de la personalidad es un elemento central ya que es la expresión más genuina del ser humano como ser social, por su carácter activo y transformador, y por su papel autorregulador y regulador, vista la personalidad en su condición integrada entre lo cognitivo y lo afectivo” (Domínguez Bolaños, 2013).

Es obvio que cuando se habla de la existencia de una esfera cognitiva y afectiva se está haciendo referencia a lo psicológico y en específico a la personalidad, por ser esta la principal manifestación del hombre en su implicación en el medio, en el desarrollo de la actividad psíquica se observa la existencia de un conjunto de procesos psíquicos, los que se pueden clasificar de la forma siguiente:

“Cognitivos: sensación, percepción, atención, memoria, imaginación, pensamiento y lenguaje, afectivo-volitivos: emociones, sentimientos, voluntad, deseos y aspiraciones, el estudio del hombre y su personalidad no se refiere a atomizarlo en unos procesos psicológicos (que se dan en todo el ser humano), sino que estos pueden manifestarse a niveles superiores de integración con una incidencia significativa en el desarrollo exitoso de determinada actividad” (Frias Azcárate, 2000).

Esos procesos psicológicos nunca operarían de forma independiente sino que operarían integrados en síntesis, con un carácter diferente como parte de una configuración cualitativamente superior. El término personalidad es la expresión psicológica integrada del hombre y sus manifestaciones en las distintas actividades de la vida social y en su implicación en el medio. La personalidad desempeña un papel esencial la comunicación y viceversa.

## **Lo afectivo en la comunicación**

El hombre en el desarrollo de las diferentes actividades en su implicación en el medio no sólo conoce, sino que en esa interacción manifiesta determinadas actitudes hacia las demás personas, objetos y fenómenos, los que a su vez inciden en la orientación de la actividad, “El carácter inductivo de la personalidad constituye lo afectivo y regulativo en la comunicación. Las características y rasgos personales como unidades psicológicas aisladas no determinan el éxito en el desarrollo de una actividad. La personalidad es indivisa, es una conjugación de elementos cognitivos y afectivos; por eso se ha reiterado que determinadas cualidades adquieren influencia sobre el comportamiento, a partir de su integración funcional” (Rizo García, 2011) .

La afectividad es la cualidad de las personas de expresar sus emociones, sentimientos y vivencias a través la satisfacción e insatisfacción tanto verbal como extra verbalmente. “En la esfera afectiva es importante determinar cuáles son las cualidades favorables para el desempeño de una actividad y la posible presencia de alteraciones significativas de la personalidad que entorpezcan el desarrollo de la comunicación y del proceso laboral” (Kiss de A., 2004).

Estos elementos de carácter cognitivo o afectivo se valoran a partir de determinadas síntesis integradoras en función del desempeño, pero no es ocioso conocer el nivel en que se manifiestan estas unidades porque pueden adquirir un carácter significativo dentro de una síntesis. “Entre los principales elementos que componen la esfera afectiva que tienen incidencia en la comunicación, se pueden señalar las necesidades, los motivos, los intereses, las aspiraciones, las características personales y el equilibrio emocional. La comunicación tiene como base las necesidades que se desean satisfacer” (Cáceres, 2009).

La satisfacción de necesidades es importante para la aceptación, la comprensión o rechazo de la comunicación.

## **Interacción**

### **Funciones de la comunicación- interacción:**

La comunicación es el producto de la interacción entre las personas y es determinante el conocimiento mutuo para el éxito de la misma. “La comunicación es una función social. El comportamiento de las personas, los grupos y la comunidad permiten intercambiar ideas, opiniones, sentimientos e intereses, en sí comunicarse” (Aladro, 2004).

La comunicación está inmersa en la cultura de las personas. Las actitudes, motivaciones, intereses, nivel educacional, profesión, capacidad, experiencia, sexo, tipo de pensamiento predominante y las competencias influyen en la calidad de las comunicaciones, las funciones de comunicación e interacción son:

### **Informativa**

La comunicación consiste en compartir significados, es la razón de ser de este proceso, “la comunicación es simbólica, los sonidos, las palabras, los gestos, y los números son una aproximación de lo que se quiere comunicar, es decir sólo una representación aproximada de las cosas, fenómenos y relaciones a que se refiere y ello introduce también deformaciones y complicaciones en el proceso” (Brönstrup, 2007).

La función informativa consiste en la construcción, transmisión y recepción de la Información e incluye:

- Contenido
- Variedad
- Riqueza
- Apertura comunicativa,
- Profundidad
- Frecuencia en que aparece.

El acto de comunicar en primer plano es de transmitir y de informar conocimientos, ideas, y datos. “La comunicación es un proceso que cambia de posición entre el emisor y el receptor según la retroalimentación, que supone el intercambio de dos o más personas con participación del diálogo, y tiene carácter dual. Las dos personas hablan y escuchan, siendo un proceso activo, donde hay una interrelación de ambos llegando a dominar el contenido y los puntos de vista del otro” (Correal, 2008).

El diálogo que se produce es una forma de compartir. La comunicación garantiza la alternancia de roles entre los participantes, en el monólogo, sucede el caso contrario, lo que se logra es la transmisión de información porque se está en presencia de un emisor que comunica con el mismo.

“La comunicación facilita la información que necesitan las personas y grupos para hacer dar información, recibir información, informar estrategias, tomar decisiones, actualizarse científico y técnicamente al transmitir los datos para identificar y evaluar opciones o alternativas, obtener conocimiento y cumplir lo establecido con la función informativa en el trabajo se obtiene conocimiento, se da y recibe información y se actualizan las personas cognitivamente” (Domínguez Bolaños, 2013).

### **Afectiva**

En la comunicación el lenguaje tiene sentido y palabra, no es sólo lo que se dice, sino como se dice, “la función afectiva transmite y recepciona las emociones, los sentimientos y vivencias que dan satisfacción o insatisfacción de necesidades. Esta función posibilita expresar y percibir vivencias afectivas (emociones, sentimientos, deseos), de carácter consciente como inconsciente a través de la comunicación no verbal fundamentalmente y la comunicación verbal” (Aladro, 2004).

En el análisis de la comunicación es necesario establecer los elementos esenciales de la función afectiva que facilita la comprensión de los fenómenos de la comunicación. Estos son:



- Necesidades
- Motivación
- Las emociones y los sentimientos

Por el peso en la comunicación de la función afectiva hay que darle un tratamiento adecuado, porque satisface las necesidades afectivas, sociales y espirituales proporcionando un escape para la expresión emocional y los sentimientos, “la función afectiva permite dar opiniones personales acerca de algo, conversar sobre los problemas de la vida cotidiana, los intereses: deportes, arte, cine, recreación, dar y recibir opiniones personales acerca de algo y facilita frases o acciones de apoyo y expresiones de aceptación para con los otros” (Cáceres, 2009).

### **Regulativa**

No se puede dar rienda suelta al comportamiento, en la comunicación hay que cumplir normas y valores. Los grupos y las organizaciones regulan el comportamiento de sus integrantes de diferentes formas, “la función regulativa tiene normas y valores de la sociedad y de la organización. Esta función está asociada con el control y regulación de las personas sobre la cultura que posee, nivel cultural, las motivaciones y los proyectos de vida y pueden estimular la interacción, el intercambio, el comportamiento de las personas, la participación y la reflexión y en ocasiones pueden inhibir la conducta” (Laborda Gil, 2005).

La comunicación tiene como fin divulgar las estrategias, objetivos, procesos, funciones, tareas, roles, intereses, cumplir responsabilidades y autoridad, regular el comportamiento de los demás cuando se ejercen influencias sobre otras personas y viceversa, ya sea a través de órdenes, sugerencias, instrucciones, expectativas, al posibilitar que la conducta pueda dirigirse y ajustarse a determinados propósitos.

La función reguladora -como es controlar el trabajo y revisar la marcha del mismo- también permite orientar sobre algún aspecto que esté realizado incorrectamente, “las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que requieren

el cumplimiento por parte de los colaboradores y que permiten canalizar sus inquietudes según el nivel correspondiente” (Cáceres, 2009).

También controla el comportamiento de las personas y grupos de trabajo en la comunicación informal:

- Usan bromas
- Hacen chistes
- Acosan a los miembros que se desempeña de manera brillante al que se queda atrás.

La comunicación es un sistema abierto, dinámico, en que operan de modo integrado las funciones cognitiva, afectiva y regulativa, “A veces puede mostrarse un predominio de una en función con las otras y por eso precisarlas y determinarlas en su estudio, análisis y comprensión En las funciones que la integran hay más variedad y riqueza, es más plena en el desarrollo en la comunicación y constituirá un indicador de la calidad en la comunicación” (Fajardo Uribe, A PROPÓSITO DE LA COMUNICACIÓN VERBAL, 2009).

### **Asertividad**

Un requisito de la comunicación interpersonal es la asertividad como función de la autoestima, porque permite actuar a la persona según cómo piensa y en defensa de sus derechos, intereses, sin ser manipulados, ni manipular al interlocutor, “Se basa en el respeto tanto de sí mismo como de las otras personas, conservando los límites y los valores. La asertividad es una forma de comunicar equilibradamente e implica un alto desarrollo emocional” (Laborda Gil, 2005).

Las personas asertivas expresan lo que piensan, sienten y actúan sin imponerse y perjudicar a nadie, ni dañar la autoestima y la dignidad de las personas, cuidando la imagen e intimidad y sin violar los límites de la individualidad, “Es una persona que tiene una buena autoestima, opinión, y confianza sí mismo y se siente segura de sus posibilidades, la asertividad es aceptar o tolerar el derecho de los demás a pensar, opinar, actuar, esta cualidad se encuentra relacionada con el respeto al otro, querer y

respetar al otro no significa quererse y respetarse a uno mismo, sino quererse y respetar a los demás” (Naranjo Pereira, Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas., 2008).

“La persona asertiva mantiene una relación transparente, auténtica con los otros, actuar con firmeza, sin agresividad, ni superioridad, ni prepotencia permite aceptar los propios errores y el de los demás Requisitos para las personas asertivas - autoestima adecuada -respetarse a sí mismo - quererse a sí mismo -ser honesto consigo mismo y con los demás -ser educado -usar un lenguaje acorde -querer a demás personas - respetarse a demás personas -ser objetivo -dar las disculpas para cuando sean necesarias” (FLORES MAMANI, 2016) .

“La conducta asertiva implica la expresión directa de los propios sentimientos, necesidades, derechos legítimos u opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas, lo cual se encuentra estrechamente relacionado con el respeto por el otro, teniendo en cuenta que el objetivo de la aserción, es justamente la comunicación y el obtener respeto, dejando el camino dispuesto para el compromiso y el establecimiento de acuerdo con el otro” (Domínguez Bolaños, 2013).

En las relaciones interpersonales se definen diferentes estilos que emplean las personas para enfrentar las situaciones de la vida cotidiana, entre los que se consideran el estilo agresivo, manipulador, pasivo y asertivo, “para esta clasificación se consideran varios aspectos como los intereses de cada persona en la interacción, los sentimientos y pensamientos que se expresan en forma clara ante el otro, el respeto por los derechos de los demás, la aceptación de los sentimientos y pensamientos de los otros, la habilidad para expresar el desacuerdo, pedir explicaciones y ser capaz de decir no” (Domínguez Bolaños, 2013).

Son un conjunto de características que involucran a la persona desde su sentir hasta la posibilidad de entender y comprender al otro, “en la comunicación agresiva la persona no explica su opinión y no toma en cuenta la opinión de los demás, está más

centrada en sí misma desconociendo por completo al otro. Por su parte la comunicación asertiva explica su opinión, pide aclaración cuando no entiende al otro, toma en cuenta los pensamientos y sentimientos de su interlocutor” (Rizo García, 2011).

En el caso de la comunicación pasiva, es la opuesta a lo anterior, es una persona que en apariencia acepta la opinión de los demás a pesar de no estar de acuerdo, lo hace para evitar la confrontación, pero dado que acumula hostilidad puede llegar el momento en que requiere desahogarse y termina en las manifestaciones de comportamientos agresivos, inadecuados con la persona y en el lugar menos propicio, “de otra parte, el manipulador, no sabe decir que no y no expresa sus desacuerdos. Busca a través del halago y complacencia dominar al otro, aparenta escuchar, divaga en sus ideas e interrumpe a los otros” (Naranjo Pereira, Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas., 2008).

## **Motivación**

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

“La motivación es el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido, señala que la motivación debe ser entendida como la trama que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son significativas para la persona y en las que esta toma parte (Bavister, 2014)”

En el plano educativo, la motivación debe ser considerada como la disposición positiva para aprender y continuar haciéndolo de una forma autónoma.

A inicios de la etapa pre científica, se buscó dar una explicación del comportamiento humano basada en la idea de los espíritus, y más tarde, los filósofos griegos intentaron explicar la conducta humana basándose en la razón, “Aristóteles creía que la meta más allá de la vida humana es la felicidad, que debe lograrse por medio de esa actividad única al hombre: la razón, los postulados de Aristóteles, Sócrates y Platón dominaron la mentalidad griega. Más tarde, al acercarse el siglo XIX (19), se inició la investigación científica y, según fue con la obra de Darwin que se inició la etapa científica en el desarrollo del término motivación” (Rizo García, 2011).

El psicólogo estadounidense Abraham Maslow diseñó una jerarquía motivacional en seis niveles que, según él explicaban la determinación del comportamiento humano. En cuanto a las primeras ideas de motivación que fueron apareciendo en distintos contextos históricos valen destacar las siguientes:

En el modelo tradicional, que se encuentra ligado a la escuela de la Administración Científica se decía que, “la forma de motivar a los trabajadores era mediante un sistema de incentivos salariales; o sea que cuanto más producían los trabajadores, más ganaban” (Boqué Torremorell, 2011).

En el modelo expuesto por la escuela de Las Relaciones Humanas se rechaza la existencia del hombre económico, para ellos la clave determinante de la productividad es, “la situación social la cual abarcaría el grado de satisfacción en las relaciones internas del grupo el grado de satisfacción en las relaciones con el supervisor el grado de participación en las decisiones y el grado de información sobre el trabajo y sus fines” (Domínguez Bolaños, 2013).

La motivación es considerada como un proceso psicológico, desencadenado por una necesidad de cualquier índole, sea esta psíquico, social o físico. “Está orientada a una meta que la persona selecciona, cuya consecución es considerada válida para satisfacer una necesidad. Facilita la actividad en cuanto es energizante y mantenedora de esa energía hasta el logro de la meta” (Kiss de A., 2004).

## **Ambiente social**

El mantener buenas relaciones interpersonales es trascendente para poder desarrollarse en todos los ámbitos en los que el ser humano se desenvuelve a lo largo de la vida, por lo que dentro del ámbito laboral, social, profesional, no es la excepción ya que también son de vital importancia para la consecución de los objetivos marcados como seres sociales, es relevante fomentar el óptimo ambiente social, ya que existen varias personas que no se sienten a gusto, ni motivados a trabajar de manera interpersonal es decir en grupos, debido a que no cuentan con una adecuada comunicación para desenvolverse en los diferentes espacios sociales.

“El ambiente social podría entenderse como el tipo de interacción que se establece un Sujeto Social con otro u otros respecto de ciertas propiedades, características o procesos del entorno y de los efectos percibidos sobre el mismo según roles y actividades desarrolladas por los sujetos. En este sentido, dos grandes dimensiones del entorno aparecen mediando y modificando tal interacción: el espacio y el tiempo” (Granada, 2001).

En tal dirección, la competencia o la cooperación por los componentes espacio-temporales expresan bien el carácter de esta interacción con las respectivas configuraciones que la cultura, la ideología o las cogniciones sociales le asignan.” Para Fisher (1997), la psicología social ha superado paulatinamente las concepciones del ambiente ligadas estrechamente a los desarrollos de la etología y de la ecología. Como ya se mencionó, los niveles físicos y bióticos del entorno han sido incorporados cada vez más a la atmósfera del nivel antrópico (social-cultural-técnico), niveles cuyo grado de interpenetración es cada vez más fuerte” (Fajardo Uribe, A PROPÓSITO DE LA COMUNICACIÓN VERBAL, 2009).

El clima laboral en las empresas ha ido mejorando en los últimos tiempos e incluso forma parte de las políticas generales de responsabilidad social ya que la persona es un ser social por naturaleza,” por lo que necesita de buenas relaciones y de un entorno laboral propicio para impulsar su trabajo y su productividad. Si las relaciones

interpersonales no se realizan de manera adecuada, si existen conflictos y si a nivel general las condiciones no son las correctas, no se generará la productividad que requieren las empresas” (Aladro, 2004).

### **Tipos y niveles de la comunicación**

Hay distintos tipos y niveles de la comunicación. (Soto-Ramírez, 2015), en su libro “Psicología Social”, propone la siguiente clasificación:

Según la direccionalidad de las señales:

- a) Comunicación “axial” (del latín axis=eje). Cuando las señales están dirigidas a receptores singulares de la información (individuos).
- b) Comunicación “reticular” (del latín rete= red). Cuando las señales están dirigidas a una multitud de posibles receptores.

La que parte del emisor (propósito u objetivo)

- a) Movilizadora: Se expresa en una orden, un consejo, un pedido. Calculada para estimular una acción.

Activación: Impulsión a la acción en una dirección dada.

Interdicción: Que no permite determinadas acciones, prohíbe ciertos tipos de actividad indeseada.

Desestabilización: Desajuste o alteración de ciertas formas autónomas de comportamiento o actividad.

- b) Constatación (Aparece en forma de noticia o comunicado). No presupone cambio inmediato del comportamiento. Tiene lugar en diferentes sistemas de instrucción.

### **Según los sistemas (naturaleza) de los signos empleados**

**Verbal:** Usa el lenguaje en calidad de sistema de signos.

La comunicación entre los individuos es esencial por un conjunto de razones que incluyen el acceso y el intercambio de información, “la discusión abierta de ideas y la negociación de desacuerdos y conflictos. En los grupos humanos, la comunicación se ha convertido en un factor esencial de supervivencia no solo para la especie humana, sino para todo lo que gira a su alrededor: las costumbres, los ritos, las tradiciones sociales y culturales, y la historia, entre otras” (Aladro, 2004).

Muchos trabajos acerca de la comunicación verbal se refieren a esta como un proceso sencillo en que intervienen un hablante y un oyente, quienes se comunican a través de un mensaje.” Este mensaje debe construirse a partir de un contexto, estar cifrado en un código, referirse a algo y transmitirse a través de un canal. Sin embargo, dichas investigaciones no han considerado dos interrogantes planteados por la pragmática y la lingüística cognitiva: para qué se comunica un hablante con un oyente, y qué logra el hablante en ese oyente una vez se ha llevado a cabo el proceso de comunicación” (Rizo García, 2011).

**No verbal:** Utiliza diferentes sistemas no verbales de signos en calidad de agregados o complementos. Se realiza mediante formas expresivas diferentes de la palabra hablada. Se le llama lenguaje sin palabras.

La comunicación no verbal, “es una forma de interacción silenciosa, espontánea, sincera y sin rodeos. Ilustra la verdad de las palabras pronunciadas al ser todos nuestros gestos un reflejo instintivo de nuestras reacciones que componen nuestra actitud mediante el envío de mensajes corporales continuos. De esta manera, nuestra envoltura carnal desvela con transparencia nuestras verdaderas pulsiones, emociones y sentimientos” (Corrales Navarro, 2011).

La mayoría de los investigadores coinciden en que “la comunicación interpersonal es simbólica, verbal y no verbal, multifuncional, transaccional, reveladora y que puede ser intencionada y no intencionada. Casi todos concuerdan en que responde a necesidades, está influida por factores ambientales y exige feedback. Hasta aquí, sincronizan los preocupados por el tema” (Montes, 2013).



## **HIPÓTESIS**

### **HIPÓTESIS NULA**

La Programación Neurolingüística no afecta en la comunicación interpersonal administrativo- estudiante en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

### **HIPÓTESIS ALTERNA**

La Programación Neurolingüística afecta en la comunicación interpersonal administrativo- estudiante en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

## **SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

- Programación Neurolingüística.

### **VARIABLE DEPENDIENTE**

- Comunicación Interpersonal Administrativo – Estudiante.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **ENFOQUE**

La presente investigación se basa bajo el enfoque Crítico Propositivo de carácter cuantitativo de esta manera trata de indagar las causas y características del problema de estudio con el objeto de buscar una solución.

**Cuantitativo:** Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2010).

Al utilizar un método cuantitativo podemos demostrar teorías basadas en hipótesis junto con datos estadísticos que ayudan a la descripción, explicación y predicción.

#### **MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **Investigación de campo**

La actual investigación se realizará en la Universidad Técnica de Ambato en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales la cual permitirá por medio de la técnica de aplicación de encuestas para constatar físicamente la problemática mencionada anteriormente.

##### **Bibliográfica – documental**

El uso de la bibliografía permite manejar y priorizar las teorías, conceptos, sustentaciones y resultados de diversos autores sobre un tema, con este tipo de investigación se procede a usar material auxiliar para la investigación como son libros, tesis, artículos científicos, revistas indexadas, y el uso de páginas académicas

en internet, estas técnicas se usan para la sustentación del marco teórico y para la determinación de posibles soluciones al problema.

La investigación Documental utiliza técnicas de recolección de documentos lo cual maneja mecanismos de investigación como es el análisis, síntesis, deducción e inducción.

## **NIVELES O TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

### **Investigación descriptiva**

La presente investigación es de tipo descriptiva la cual consiste en describir como se presenta nuestra investigación con el objetivo de buscar lo fundamental de sus componentes y una realidad, en este caso se quiere conocer la comunicación interpersonal y el uso de la Programación Neurolingüística por parte del personal administrativo hacia los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

### **Investigación exploratoria**

En este tipo de investigación la visión es más general sobre el objeto al que se estudia, generalmente este tipo de investigación determina la forma de desarrollar lineamientos para indagaciones futuras, además la investigación exploratoria tiene el propósito que los estudios sean flexibles en su metodología además amplios y diversos, en pocas palabras se encarga en descubrir.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

La presente investigación está dirigida de forma directa a los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, con una población de 1012 Estudiantes los cuales son 354 alumnos de Derecho, 320 alumnos de Comunicación Social y 338 alumnos de Trabajo Social,

dicho muestreo es una herramienta fundamental en el desarrollo de la presente investigación por lo que se da paso a calcular a través de la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N - 1)E^2 + Z^2 p q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Población

Z= Nivel de confianza

Z= 95%  $\longrightarrow$  1.96

p= 0.5

q= 0.5

E= 5%  $\longrightarrow$  0.05

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)( 1012 )}{(1012-1) (0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{9719.24}{(2.53)+(0.9604)}$$

$$n = \frac{9719.24}{(3.49)}$$

$$n = 279$$

El número total de muestra es de 279 con un nivel de confianza del 95%.

También se realizó un modelo de encuesta dirigido al personal administrativo de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, el cual está conformado por 23 personas.

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Variable dependiente: Comunicación Interpersonal administrativo – estudiante.**

Conceptualización	Dimensiones	Dimensiones	Ítems	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Las Relaciones Interpersonales son un vínculo esencial para progresar y mejorar el rendimiento laboral, institucional, personal de los seres sociales. El conseguir, modificar emociones y formar optimas interacciones con el entorno, es una aptitud que debe desarrollarse y perfeccionarse en todo momento. (Cáceres, 2009)	Proceso de interacción  Verbal  No verbal  Integración interpersonal	Comunicación Empatía  Asertividad  Confianza  Cordialidad	¿Debe existir una comunicación interpersonal adecuada entre el personal administrativo y el estudiante? ¿El personal administrativo debe generar confianza hacia los estudiantes? ¿La forma en la que se dirige, comunica el personal administrativo a los estudiantes afecta en el entorno académico? ¿Conoce la importancia de una buena comunicación interpersonal?	<b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario

**Tabla N° 1: Operacionalización de Variables.**

**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Variable independiente: programación neurolingüística.**

Conceptualización	Dimensiones	Dimensiones	Ítems	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
La PNL es un modelo que permite determinar cómo funciona la mente humana, cómo procesa la información y la experiencia, y las implicaciones que esto tiene para el éxito personal. (O'Connor & Lages, 2004)	Modelo de comunicación  Programación  Experiencia  Neurología	Asertivo Eficaz Asertividad  Programas mentales establecidos de las personas  Confianza, comunicación con las personas  Sistemas representacionales	¿Piensa usted que al emplear la Programación Neurolingüística puede mejorar la comunicación?  ¿Conoce usted sus sentidos representacionales de preferencia? Visual() Auditivo() Kinestésico()?  ¿Conoce los beneficios de la Programación Neurolingüística?	<b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario

**Tabla N° 2: Operacionalización de Variables.**

**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

## PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Preguntas Básicas	Explicación
¿Para qué?	Lograr los objetivos de Investigación
¿A quiénes?	Estudiantes y personal administrativo de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato y personal Administrativo.
¿Sobre qué aspectos?	La programación neurolingüística y la comunicación interpersonal administrativo - estudiante
¿Cuándo?	Septiembre 2017 – Febrero 2018
¿Dónde?	Universidad técnica de Ambato Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales
¿Cuántas veces se realizó la recolección de información?	Una sola vez
¿Qué técnica de recolección utilizó?	Encuesta
¿Con qué?	Material previamente realizado

### Gráfico N° 7: Recolección de Información.

**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

## PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.

Al obtener los datos a través de las técnicas mencionadas anteriormente como es la Encuesta, se realizará y se procesará la información de la manera siguiente:

- Elaboración de la encuesta para los estudiantes y personal administrativo de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.
- Aplicación de la encuesta a los estudiantes y personal administrativo.
- Tabulación.

- Realización de cuadros y gráficos. (Estudio estadístico de los datos recolectados).
- Análisis y representación gráfica de los datos estadísticos recolectados.
- Desarrollo de las conclusiones y recomendaciones generales.
- Propuesta de solución el problema investigado.



**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

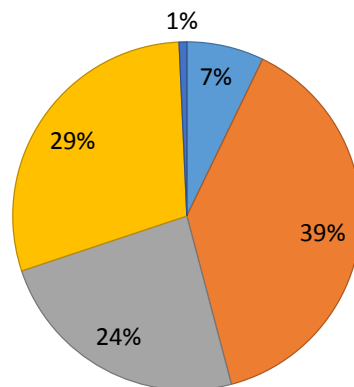
1) ¿Existe una buena comunicación entre el personal administrativo y el estudiante?

**Tabla N° 3: Comunicación**

ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Muy Frecuentemente</b>	20	7,17%
<b>Frecuentemente</b>	108	38,71%
<b>Ocasionalmente</b>	67	24,01%
<b>Nunca</b>	82	29,39%
<b>NS/NR</b>	2	0,72%
<b>Total</b>	279	100%

**Gráfico N° 8: Comunicación**

■ Muy Frecuentemente ■ Frecuentemente ■ Ocasionalmente ■ Nunca ■ NS/NR



**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Análisis:** Según los datos encuestados la comunicación entre el personal administrativo y el estudiante es frecuente lo cual representa un 38% mientras que nunca ocupa el segundo lugar con 29% en tercer lugar ocupa ocasionalmente con un 24% mientras que muy frecuentemente ocupa el penúltimo lugar con 8% y el último lugar no sabe – no responde con un 0,72%.

**Interpretación:** La mayor parte de los estudiantes mantiene una comunicación abierta con el personal administrativo de la facultad lo cual es favorable para poder establecer buenas relaciones sociales en la facultad.

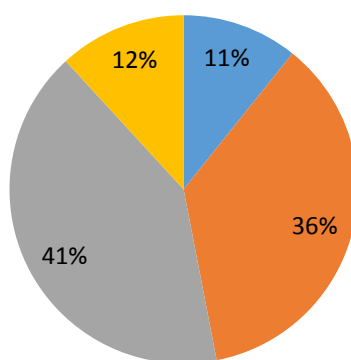
2) ¿Se siente seguro al expresar sus inquietudes al personal administrativo?

**Tabla N° 4: Expresión de inquietudes**

ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Muy Seguro</b>	30	10,75%
<b>Seguro</b>	101	36,20%
<b>Poco Seguro</b>	115	41,22%
<b>Inseguro</b>	33	11,83%
<b>NS/NR</b>	0	0,00%
<b>Total</b>	279	100%

**Gráfico N° 9: Comunicación**

■ Muy seguro ■ Seguro ■ Poco Seguro ■ Inseguro



**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Análisis:** De acuerdo a la encuesta realizada los alumnos al expresar sus inquietudes hacia el personal administrativo se sienten poco seguros con un 41%, mientras que el 36% se sienten seguros, el 10% se siente muy seguro y el 11% inseguro al expresar sus inquietudes con el personal administrativo.

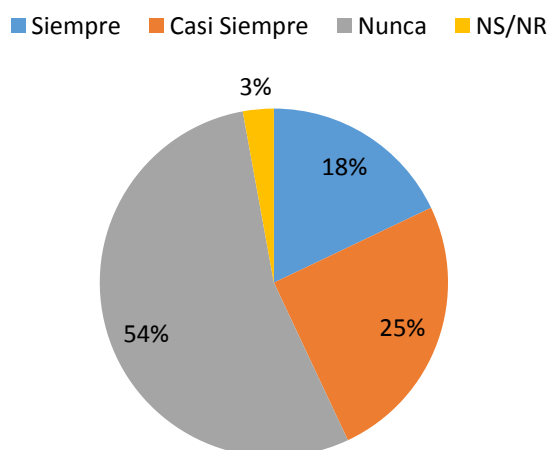
**Interpretación:** Las actividades que se realizan en los espacios académicos y sociales de la facultad uno de los puntos fundamentales es la expresión de inquietudes lo cual permite que el ambiente social sea el adecuado, sin embargo los estudiantes no se sienten seguros al compartir sus ideas, la inseguridad que se genera es por el temor a la negación o sentir rechazo de sus inquietudes.

3) ¿Existe confianza entre el personal administrativo y el estudiante?

**Tabla N° 5: Confianza**

ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Mucho</b>	68	24,37%
<b>Poco</b>	171	61,29%
<b>Nada</b>	38	13,62%
<b>NS/NR</b>	2	0,72%
<b>Total</b>	279	100%

**Gráfico N° 10: Confianza**



**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Análisis:** En la encuesta realizada los estudiantes sienten poca confianza con el personal administrativo lo cual representa un 61% mientras que el 25% siente confianza con el personal administrativo, el 14% siente nada de empatía con el personal administrativo y el 0,72% no sabe – no responde.

**Interpretación:** La mayor cantidad de estudiantes siente poca confianza con el personal administrativo generando poca comunicación e interacción, lo cual es perjudicial para las relaciones sociales del entorno académico, administrativo.

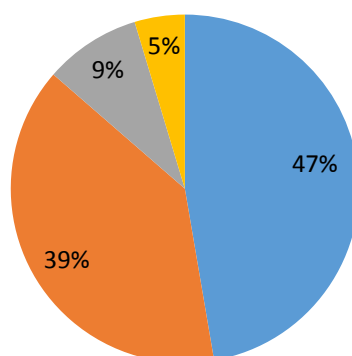
4) ¿El personal administrativo debe generar confianza hacia los estudiantes?

**Tabla N° 6: Generar Confianza**

ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Siempre</b>	132	47,31%
<b>Casi Siempre</b>	109	39,07%
<b>Ocasionalmente</b>	25	8,96%
<b>Nunca</b>	13	4,66%
<b>Total</b>	279	100%

**Gráfico N° 11: Generar Confianza**

■ Siempre ■ Casi Siempre ■ Ocasionalmente ■ Nunca



**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Análisis:** En la encuesta realizada el 48% de estudiantes representaron sus respuestas referente a que el personal administrativo debe generar confianza hacia los estudiantes, el 39% responde que casi siempre debe generar confianza, mientras que el 8% responde ocasionalmente se debe generar confianza y el 5% responde que nunca se debe generar confianza hacia los estudiantes por parte del personal administrativo.

**Interpretación:** Los estudiantes desean tener confianza con el personal administrativo, la confianza genera seguridad, si existe confianza el ambiente social mejora notablemente y por supuesto la comunicación y retroalimentación en los procesos administrativos – estudiante serán mejores.

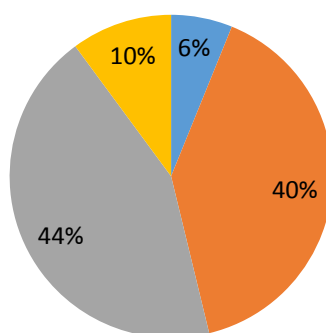
5) ¿Se siente conforme con el servicio del personal administrativo?

**Tabla N° 7: Servicio**

ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Conforme	17	6,09%
Conforme	111	39,78%
Poco Conforme	121	43,37%
Nada Conforme	28	10,04%
NS/NR	2	0,72%
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 12: Servicio**

■ Muy conforme ■ Conforme ■ Poco Conforme ■ Nada Conforme



**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Análisis:** En la encuesta realizada el 44% de estudiantes representaron su respuesta referente al sentirse poco conforme con el servicio del personal administrativo, el 40% responde que conforme con el servicio, mientras que el 10% responde nada conforme con el servicio y el 6% responde muy conforme con el servicio del personal administrativo.

**Interpretación:** Los estudiantes desearían tener un mejor servicio por parte del personal administrativo y esto se puede mejorar mediante la aplicación de las técnicas de la Programación Neurolingüística en el proceso y gestión administrativa – estudiante

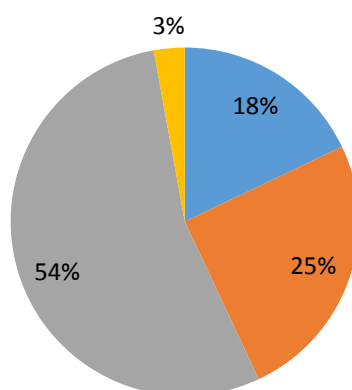
6) ¿El personal administrativo demuestra carisma para tratar con los estudiantes?

**Tabla N° 8: Carisma**

ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Siempre</b>	50	17,92%
<b>Casi Siempre</b>	70	25,09%
<b>Nunca</b>	151	54,12%
<b>NS/NR</b>	8	2,87%
<b>Total</b>	279	100%

**Gráfico N° 13 Servicio**

■ Siempre ■ Casi Siempre ■ Nunca ■ NS/NR



**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Análisis:** Según los datos encuestados el 54% respondió que nunca aplica el personal administrativo carisma al momento de tratar, el 25% contestó que casi siempre se aplica, el 18% respondió que siempre se aplican metodologías de enseñanza mientras que el 3% no sabe – no responde.

**Interpretación:** las relaciones sociales dentro de las actividades administrativas y académicas es algo importante ya que el estudiante al percibir el carisma y el buen trato puede completar una correcta comunicación es decir una retroalimentación a los requerimientos, en la encuesta nos podemos dar cuenta que no existe el carisma en el trato lo cual genera desinformación y conflicto en el ambiente administrativo – estudiantil.

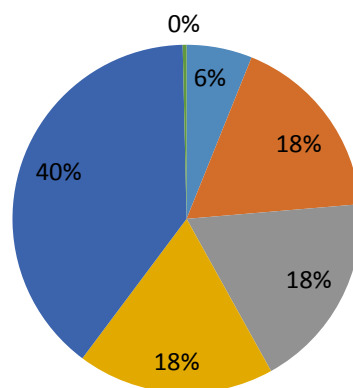
7) ¿En el desarrollo de las actividades en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales cómo es su relación con el personal administrativo?

**Tabla N° 9: Relación**

ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	17	6,09%
<b>Muy Buena</b>	49	17,56%
<b>Buena</b>	51	18,28%
<b>Regular</b>	51	18,28%
<b>Mala</b>	110	39,43%
<b>NS/NR</b>	1	0,36%
<b>Total</b>	279	100%

**Gráfico N° 14 Relación**

■ Excelente ■ Muy Buena ■ Buena ■ Regular ■ Mala ■ NS/NR



**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Análisis:** En la encuesta realizada el 39% de los estudiantes responde que la relación con el personal administrativo es mala, mientras que el 18% la relación es regular, el 18% es buena, el 18% una muy buena relación, el 6% contestó que tiene una relación excelente, el 0,36% no sabe no responde.

**Interpretación:** El efecto de tener una mala relación entre el personal administrativo y estudiantil produce inconformidad y falta de confianza para la comunicación e interacción social en el entorno, al tener una buena relación se crea empatía además los procesos administrativos mejoran.

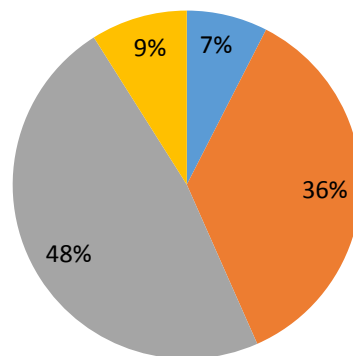
8) ¿Cuánto conoce usted sobre Programación Neurolingüística?

**Tabla N° 10: Programación Neurolingüística**

ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Mucho</b>	21	7,53%
<b>Poco</b>	100	35,84%
<b>Nada</b>	133	47,67%
<b>NS/NR</b>	25	8,96%
<b>Total</b>	279	100%

**Gráfico N° 15 Programación Neurolingüística**

■ Mucho ■ Poco ■ Nada ■ NS/NR



**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Análisis:** Según los datos encuestados el 47% de los estudiantes no conocen nada de la Programación Neurolingüística mientras que el 36% poco, el 9% no saben – no responden y el 8% conocen mucho de la Programación Neurolingüística.

**Interpretación:** El desconocimiento de la Programación Neurolingüística produce una incorrecta interacción entre el personal administrativo – estudiante lo que genera conflictos, desinformación al momento de comunicarse.



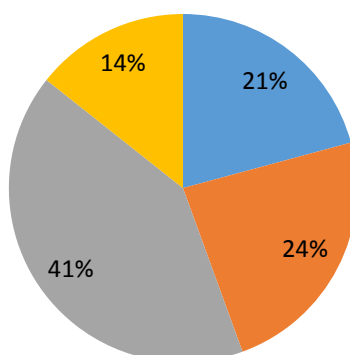
9) ¿Si usted conoce algo sobre Programación Neurolingüística, considera que el personal administrativo debe aplicarlo para una mejor comunicación interpersonal?

**Tabla N° 11: Programación Neurolingüística y la Relación Administrativo – Estudiante**

ESCALAS	FRECUENCIA	PORCETAJE
<b>Mucho</b>	58	20,79%
<b>Poco</b>	66	23,66%
<b>Nada</b>	115	41,22%
<b>NS/NR</b>	40	14,34%
<b>Total</b>	279	100%

**Gráfico N° 16 Programación Neurolingüística y la Relación Administrativo - Estudiante**

■ Mucho ■ Poco ■ Nada ■ NS/NR



**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Análisis:** Según los datos encuestados el 41% de los estudiantes contestaron nada con relación al conocer sobre Programación Neurolingüística y la aplicación de la misma para mejorar la relación académica mientras que el 24% consideran que se debe aplicar poco, el 21% desea que se aplique mucho y el 14% no saben - no responden.

**Interpretación:** Al no conocer los beneficios que brinda la Programación Neurolingüística en el entorno social, educativo, profesional tanto los estudiantes como el personal administrativo se ven distanciados y poco comunicativos, los beneficios aportan a que el ambiente laboral y estudiantil sea mejor.

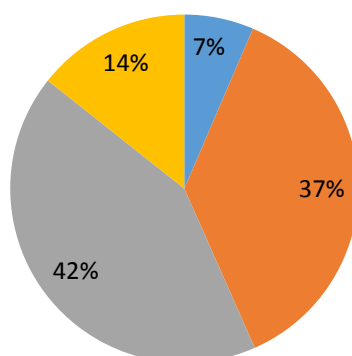
10) ¿Considera usted que el personal administrativo aplica las técnicas de la Programación Neurolingüística en su comunicación interpersonal con el estudiante?

**Tabla N° 12: Aplicación de la Programación Neurolingüística y la Relación Administrativo – Estudiante**

ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Mucho</b>	18	6,45%
<b>Poco</b>	103	36,92%
<b>Nada</b>	118	42,29%
<b>NS/NR</b>	40	14,34%
<b>Total</b>	279	100%

Gráfico N° 17 Aplicación de la Programación Neurolingüística y la Relación Administrativo - Estudiante

■ Mucho ■ Poco ■ Nad ■ NS/NR



**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Análisis:** En la encuesta realizada el 42,29% considera que el personal administrativo no aplica nada de técnicas de Programación Neurolingüística en la relación administrativo- estudiante, mientras que el 37% considera que el personal administrativo aplica en el rango poco las técnicas de Programación Neurolingüística en la relación administrativo – estudiante el 14% no sabe no responde y el 6% considera que el personal administrativo aplican en el rango mucho las técnicas de Programación Neurolingüística en la relación administrativo – estudiante.

**Interpretación:** El desconocimiento de la Programación Neurolingüística y sus técnicas al no ser utilizadas producen una carencia en la interacción asertiva, la Programación Neurolingüística facilita el entendimiento en las relaciones sociales, por lo cual no existiría malos entendidos si se aplicaría correctamente en los procesos administrativos, estudiantiles.

**MODELO DE ENCUESTA DIRIGIDO AL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO**

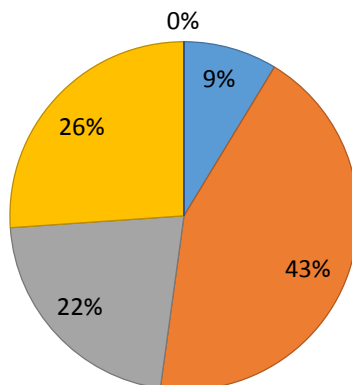
11) ¿Existe una buena comunicación entre el personal administrativo y el estudiante?

**Tabla N° 13: Comunicación**

ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Frecuentemente	2	8,70%
Frecuentemente	10	43,48%
Ocasionalmente	5	21,74%
Nunca	6	26,09%
NS/NR	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 18: Comunicación**

■ Muy Frecuentemente 
 ■ Frecuentemente 
 ■ Ocasionalmente 
 ■ Nunca 
 ■ NS/NR



**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Análisis:** Según los datos encuestados la comunicación entre el personal administrativo y el estudiante es frecuente lo cual representa un 43% mientras que nunca ocupa el segundo lugar con 26% en tercer lugar ocupa ocasionalmente con un 22% mientras que muy frecuentemente ocupa el penúltimo lugar con 9% y el último lugar no sabe – no responde con un 0,00%.

**Interpretación:** El personal administrativo manifiesta que la mayor parte de los estudiantes mantienen una comunicación abierta lo cual es favorable para poder establecer buenas relaciones sociales en la facultad.

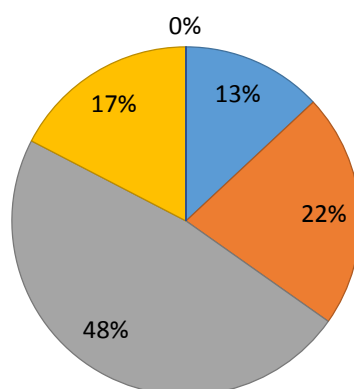
12) ¿Los estudiantes son claros al momento de preguntar una inquietud con el personal administrativo?

**Tabla N° 14: Expresión de inquietudes**

ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Frecuentemente	3	13,04%
Frecuentemente	5	21,74%
Ocasionalmente	11	47,83%
Nunca	4	17,39%
NS/NR	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 19: Expresión de inquietudes**

■ Muy Frecuentemente ■ Frecuentemente ■ Ocasionalmente ■ Nunca ■ NS/NR



**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Análisis:** De acuerdo a la encuesta realizada los alumnos al expresar claramente sus inquietudes hacia el personal administrativo son en el rango de ocasionalmente un 48%, mientras que el 22% se ubican en el rango de frecuentemente, el 17% se ubica en el rango de nunca y el 13% muy frecuentemente y el último lugar no sabe – no responde con un 0,00%.

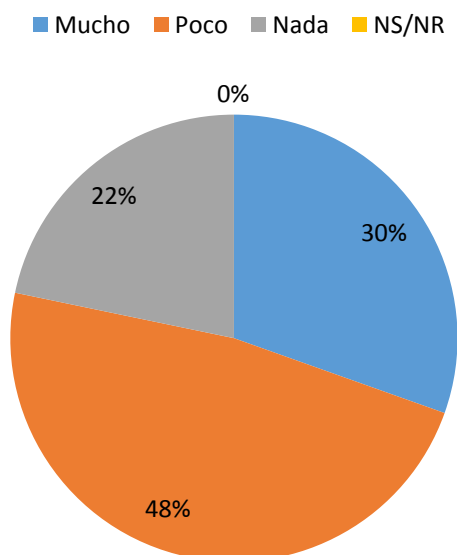
**Interpretación:** El personal administrativo manifiesta que en las actividades que se realizan en los espacios académicos y sociales de la facultad uno de los puntos fundamentales es la expresión de inquietudes lo cual permite que el ambiente social sea el adecuado, sin embargo los estudiantes no son claros al compartir sus ideas, la inseguridad que se genera es por el temor a la negación o sentir rechazo de sus inquietudes.

13) ¿Existe confianza por parte de los estudiantes hacia el personal administrativo?

**Tabla N° 15: Confianza**

ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Mucho</b>	7	30,43%
<b>Poco</b>	11	47,83%
<b>Nada</b>	5	21,74%
<b>NS/NR</b>	0	0,00%
<b>Total</b>	23	100%

**Gráfico N° 20: Expresión de inquietudes**



**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Análisis:** En la encuesta realizada el personal administrativo da como resultado que los estudiantes sienten poca confianza lo cual representa un 48% mientras que el 30% siente confianza con el personal administrativo, el 22% siente nada de empatía con el personal administrativo y el 0,00% no sabe – no responde.

**Interpretación:** La mayor cantidad de estudiantes siente poca confianza con el personal administrativo generando poca comunicación e interacción, lo cual es perjudicial para las relaciones sociales del entorno académico, administrativo.

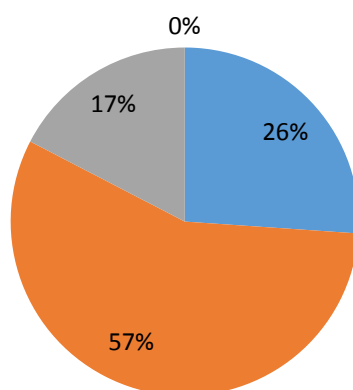
14) ¿Los estudiantes se comunican con respeto hacia el personal administrativo?

**Tabla N° 16: Respeto**

ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Siempre</b>	6	26,09%
<b>Casi Siempre</b>	13	56,52%
<b>Nunca</b>	4	17,39%
<b>NS/NR</b>	0	0,00%
<b>Total</b>	23	100%

**Gráfico N° 21: Respeto**

■ Siempre ■ Casi Siempre ■ Nunca ■ NS/NR



**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Análisis:** Según los datos encuestados el 57% respondieron en el rango de casi siempre que los estudiantes aplican el respeto hacia el personal administrativo al momento de tratar, el 26% contestó que siempre se aplica, el 17% respondió que nunca, mientras que el 0,00% no sabe – no responde.

**Interpretación:** las relaciones sociales dentro de las actividades administrativas y académicas es algo importante ya que tanto el personal administrativo como el estudiante al percibir el respeto y el buen trato puede completar una correcta comunicación es decir una retroalimentación a los requerimientos, en la encuesta nos podemos dar cuenta que casi siempre existe el respeto en el trato lo cual genera un buen ambiente en el ambiente administrativo – estudiantil.

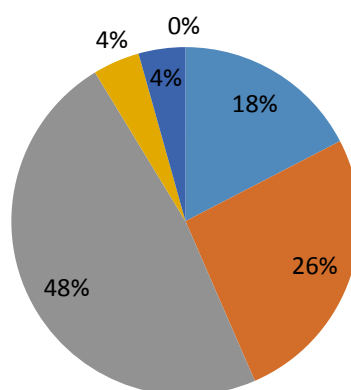
15) ¿En el desarrollo de las actividades en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales como es su relación con los estudiantes?

**Tabla N° 17: Relación**

ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	4	17,39%
Muy Buena	6	26,09%
Buena	11	47,83%
Regular	1	4,35%
Mala	1	4,35%
NS/NR	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 22: Relación**

■ Excelente ■ Muy Buena ■ Buena ■ Regular ■ Mala ■ NS/NR



**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Análisis:** En la encuesta realizada el 48% del personal administrativo responde que la relación con los estudiantes es buena, mientras que el 26% la relación es muy buena, el 18% es excelente, el 4% mantiene una regular relación, el 4% contestó que tiene una mala relación, el 0,00% no sabe no responde.

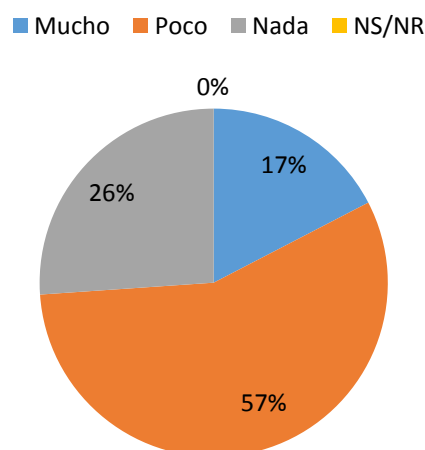
**Interpretación:** El efecto de tener un rango medio en la categoría bueno en la relación entre el personal estudiantil y administrativo produce inconformidad y falta de confianza para la comunicación e interacción social en el entorno, al tener una buena relación se crea empatía además los procesos administrativos mejoran.

16) ¿Cuánto conoce usted sobre Programación Neurolingüística?

**Tabla N° 18: Programación Neurolingüística**

ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Mucho</b>	4	17,39%
<b>Poco</b>	13	56,52%
<b>Nada</b>	6	26,09%
<b>NS/NR</b>	0	0,00%
<b>Total</b>	23	100%

**Gráfico N° 23 Programación Neurolingüística**



**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Análisis:** Según los datos encuestados el 57% de los estudiantes se ubica en el rango de que conoce poco de la Programación Neurolingüística mientras que el 26% se ubica en el rango de nada, el 17% conocen mucho y el 0,00% no sabe - no responde sobre la Programación Neurolingüística.

**Interpretación:** El desconocimiento de la Programación Neurolingüística produce una incorrecta interacción entre los estudiantes – y el personal administrativo lo que genera conflictos, desinformación al momento de comunicarse.

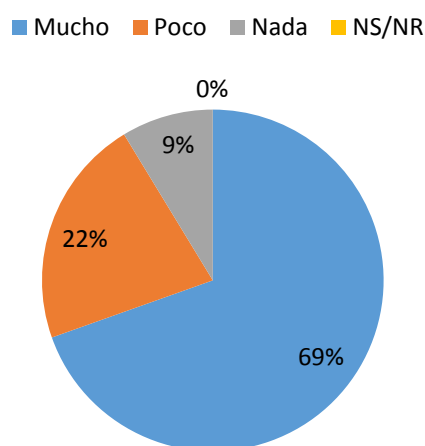


17) ¿Si usted conoce algo sobre Programación Neurolingüística, considera que los estudiantes deben aplicarlo para una mejor comunicación interpersonal hacia el personal administrativo?

**Tabla N° 19: Programación Neurolingüística y la Relación Estudiante – Administrativo**

ESCALAS	FRECUENCIA	PORCETAJE
<b>Mucho</b>	16	69,57%
<b>Poco</b>	5	21,74%
<b>Nada</b>	2	8,70%
<b>NS/NR</b>	0	0,00%
<b>Total</b>	23	100%

**Gráfico N° 24 Programación Neurolingüística y la Relación Estudiante- Administrativo**



**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Análisis:** Según los datos encuestados el 69% del personal administrativo contestó en el rango de mucho con relación al conocer algo sobre Programación Neurolingüística y la aplicación de la misma para mejorar la relación estudiante - administrativo mientras que el 22% considera que se debe aplicar poco, el 9% se ubica en el rango de nada y el 0,00% no sabe no responde.

**Interpretación:** Al no conocer los beneficios que brinda la Programación Neurolingüística en el entorno social, educativo, profesional tanto los estudiantes como el personal administrativo se ven distanciados y poco comunicativos, los beneficios aportan a que el ambiente laboral y estudiantil sea mejor.

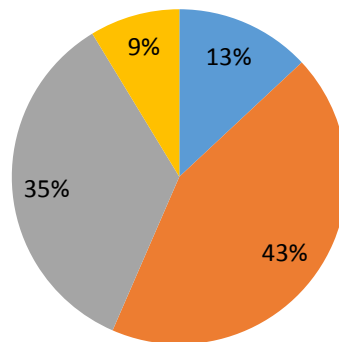
18) ¿Considera usted que los estudiantes aplican las técnicas de la Programación Neurolingüística en su comunicación interpersonal con el personal administrativo?

**Tabla N° 20: Aplicación de la Programación Neurolingüística y la Relación Estudiante- Administrativo**

ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Mucho</b>	3	13,04%
<b>Poco</b>	10	43,48%
<b>Nada</b>	8	34,78%
<b>NS/NR</b>	2	8,70%
<b>Total</b>	23	100%

**Gráfico N° 25 Aplicación de la Programación Neurolingüística y la Relación Estudiante- Administrativo**

■ Mucho ■ Poco ■ Nad ■ NS/NR



**Elaboración:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Análisis:** En la encuesta realizada el 43% considera que los estudiantes se ubican en el rango de poco en la aplicación de técnicas de Programación Neurolingüística en la relación estudiante- administrativo, mientras que el 35% se ubican en el rango de nada considerando que los estudiantes no aplican técnicas de Programación Neurolingüística en la relación estudiante – administrativo ,el 13% se ubica en el rango de que conoce mucho y el 9% no sabe- no responde sobre la Programación Neurolingüística en la relación estudiante- administrativo.

**Interpretación:** El desconocimiento de la Programación Neurolingüística y sus técnicas al no ser utilizadas producen una carencia en la interacción asertiva, la Programación Neurolingüística facilita el entendimiento en las relaciones sociales, por lo cual no existiría malos entendidos si se aplicaría correctamente en los procesos administrativos, estudiantiles.

## **VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

**Se plantean la hipótesis nula  $H_0$  y la Hipótesis alternativa  $H_1$**

### **Tema:**

La programación neurolingüística y la comunicación interpersonal administrativo-estudiante en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

**Variable independiente:** Programación neurolingüística.

**Variable dependiente:** Comunicación interpersonal.

## **DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN**

La población de estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Técnica de Ambato se constituyó de 1012 estudiantes, de los cuales 354 alumnos son de Derecho, 320 alumnos de Comunicación Social y 338 alumnos de Trabajo Social, se determinó una muestra de 279 estudiantes con un nivel de confianza del 95% a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta mediante su correspondiente instrumento el cuestionario.

También se realizó un modelo de encuesta dirigido al personal administrativo de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, el cual está conformado por 23 personas.

## **PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS**

### **HIPÓTESIS NULA:**

**$H_0$ :** La programación neurolingüística **NO** afecta en la comunicación interpersonal administrativo-estudiante en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

## **HIPÓTESIS AFIRMATIVA:**

**H1:** La programación neurolingüística **SI** afecta en la comunicación interpersonal administrativo-estudiante en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

## **SELECCIÓN DEL NIVEL DE SIGNIFICACIÓN**

Nivel de confianza; para este alcance se trabajó a un nivel de confianza del 95% por lo tanto el nivel de significancia de acuerdo al cuadro estadístico es de 5% → 0.05

## **PRUEBA CHI CUADRADO**

Su fórmula es:

$$X^2 = \sum \frac{(f_0 - f_2)}{f_e}$$

En donde:

$X^2$  = Chi cuadrado

$\sum$  = Sumatoria

$f_e$  = Frecuencias esperadas

$f_o$  = Frecuencias observadas

Nivel de significación 0,05

## **ESPECIFICACIONES DE LAS REGIONES DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO**

Para decidir primero determinamos los grados de libertad (gl), con el cuadro formado por cuatro filas y dos columnas.

Gl= (f-1) (c-1)

Gl= (2-1) (4-1)

Gl= 1\*3

Gl=3

Por lo tanto con tres grados de libertad y un nivel de significación 0.05 y en la tabla estadística se obtiene el Chi cuadrado tabular  $\chi^2$ . 7,82.

## DISTRIBUCIÓN DE CHI-CUADRADO

**Tabla N°:21 Distribución chi – cuadrado**

DISTRIBUCIÓN DE $\chi^2$											
Grados de libertad	Probabilidad										
	0,95	0,9	0,8	0,7	0,5	0,3	0,2	0,1	0,05	0,01	0,001
1	0,004	0,02	0,06	0,15	0,46	1,07	1,64	2,71	3,84	6,64	10,83
2	0,10	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,60	5,99	9,21	13,82
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,66	4,64	6,25	7,82	11,34	16,27
4	0,71	1,06	1,65	2,20	3,36	4,88	5,99	7,78	9,49	13,28	18,47
5	1,14	1,61	2,34	3,00	4,35	6,06	7,29	9,24	11,07	15,09	20,52
6	1,63	2,20	3,07	3,83	5,35	7,23	8,56	10,64	12,59	16,81	22,46
7	2,17	2,83	3,82	4,67	6,35	8,38	9,80	12,02	14,07	18,48	24,32
8	2,73	3,49	4,59	5,53	7,34	9,52	11,03	13,36	15,51	20,09	26,12
9	3,32	4,17	5,38	6,39	8,34	10,66	12,24	14,68	16,92	21,67	27,88
10	3,94	4,86	6,18	7,27	9,34	11,78	13,44	15,99	18,31	23,21	29,59
No significativo									Significativo		

**Fuente:** Encuesta al personal administrativo y estudiantes FJCS-UTA

**Elaborado por:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Recolección de datos y cálculos estadísticos.**

## FRECUENCIAS OBSERVADAS

**Tabla N°22: Frecuencias Observadas**

N°	Alternativas	Categorías				Total
		Mucho	Poco	Nada	NS/NR	
8	¿Cuánto conoce usted sobre Programación Neurolingüística?	21	100	133	25	279
10	Aplicación de la Programación Neurolingüística y la Relación Administrativo – Estudiante	18	103	118	40	279
<b>Total</b>		<b>39</b>	<b>203</b>	<b>251</b>	<b>65</b>	<b>558</b>

**Fuente:** Encuesta al personal administrativo y estudiantes FJCS-UTA

**Elaborado por:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

## FRECUENCIAS ESPERADAS

**Tabla N°23: Frecuencias esperadas**

N°	Alternativas	Categorías				Total
		Mucho	Poco	Nada	NS/NR	
8	¿Cuánto conoce usted sobre Programación Neurolingüística?	19,50	101,50	125,50	32,50	279
10	Aplicación de la Programación Neurolingüística y la Relación Administrativo – Estudiante	19,50	101,50	125,50	32,50	279
<b>Total</b>		<b>39</b>	<b>203</b>	<b>251</b>	<b>65</b>	<b>558</b>

**Fuente:** Encuesta al personal administrativo y estudiantes FJCS-UTA

**Elaborado por:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

**Calculo del  $\chi^2$**

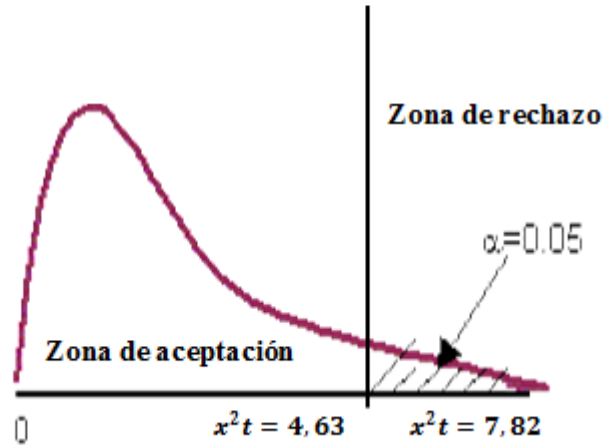
**Tabla N°124: Cálculo del Chi Cuadrado**

O	E	(O-E)	$(O - E)^2$	$\frac{(O - E)^2}{E}$
21	19,50	1,50	2,25	0,12
18	19,50	-1,50	2,25	0,12
100	101,50	-1,50	2,25	0,02
103	101,50	1,50	2,25	0,02
133	125,50	7,50	56,25	0,45
118	125,50	-7,50	56,25	0,45
25	32,50	-7,50	56,25	1,73
40	32,50	7,50	56,25	1,73
<b>CHI CUADRADO CALCULADO <math>\chi_c^2</math></b>				<b>4,63</b>

**Fuente:** Encuesta al personal administrativo y estudiantes FJCS-UTA

**Elaborado por:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

## Representación gráfica



**Gráfico N°26: Distribución**

**Fuente:** Encuesta al personal administrativo y estudiantes FJCS-UTA

**Elaborado por:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

## Decisión final

Con tres grados de libertad y un nivel 0,05 de significancia, aplicando la prueba  $X^2$  (Chi cuadrado) se tiene que el valor tabular  $X^2t = 7,82$ ; de acuerdo a la prueba realizada y el resultado obtenido se alcanzó  $X^2c = 4,63$ , por consiguiente se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) que nos dice: La programación neurolingüística **SI** afecta en la comunicación interpersonal administrativo-estudiante en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

Mediante el transcurso de la presente investigación se puede establecer las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- La mayor parte de estudiantes mantienen una comunicación abierta con el personal administrativo lo cual es favorable para poder establecer una comunicación interpersonal, sin embargo los estudiantes están conscientes de que su práctica no es frecuente lo cual provoca una desvinculación con el personal administrativo
- En el ambiente y desarrollo de actividades entre el estudiante y el personal administrativo uno de los factores fundamentales es la expresión de ideas, lo cual permite que el estudiante participe y comparta sus opiniones y sugerencias, sin embargo los estudiantes no se sienten seguros al compartir sus ideas, la inseguridad se genera por temor a equivocarse o al sentir rechazo.
- La mayoría de estudiantes siente poca confianza con el personal administrativo generando una falta de interacción y relación, lo cual deteriora las relaciones interpersonales y esto puede ser perjudicial en el desarrollo de las actividades académico – administrativo.
- La aplicación de la Programación Neurolingüística propone mejorar la calidad de las relaciones interpersonales, la PNL se imparte de una manera práctica y útil planteando un mejoramiento en el ámbito de las relaciones interpersonales en el ser humano, el personal administrativo al no aplicar nuevas técnicas continúan usando métodos de comunicación e interacción poco empáticos para los estudiantes.
- El desconocimiento sobre la aplicabilidad de los sistemas representacionales genera dificultad para distinguir cuál de ellos ayudaría a comprender de mejor



- manera las actitudes, de manera que esto genera una barrera para la interacción interpersonal.
- La confianza entre el personal administrativo y el estudiante debe ser equilibrada y mutua, el estudiante refleja el comportamiento del personal administrativo como garantía del proceso y servicio que se brinda, al no generar confianza como lo perciben los estudiantes se crea un ambiente hostil
- Al tener una mala relación existe inconformidad y falta de empatía del estudiante hacia el personal administrativo lo cual es una barrera para el desarrollo de las actividades académico – administrativo de igual forma para la comunicación interpersonal, al tener una buena relación se genera confianza lo cual se refleja en el entorno académico.
- La interacción en la gestión académico – administrativo es algo muy importante ya que existe una retroalimentación optima, de esta manera el personal administrativo tanto como el estudiantil puede sugerir, aclarar, proponer mejoras en la gestión, en la encuesta podemos darnos cuenta que no existe una debida interacción, lo cual genera un conflicto en la gestión de las actividades académico - administrativo.
- El desconocimiento de la Programación Neurolingüística al igual de la no aplicabilidad de sus técnicas y herramientas genera una relación interpersonal no acertada entre el personal administrativo y estudiantil , la Programación Neurolingüística facilita el entendimiento en la comunicación generando una correcta relación, por lo tanto no existirían malos entendidos y la gestión administrativo – académico sería más óptima, conjuntamente al no conocer la Programación Neurolingüística tanto los estudiantes como el personal administrativo carecen de técnicas de comunicación y acercamiento interpersonal.
- La actitud del personal administrativo en la gestión del proceso académico influye en la motivación y falta de interés por parte del estudiante, si el personal administrativo cambian de actitud proporcionando confianza, carisma, respeto y una correcta comunicación interpersonal el estudiante mostrara interés por la gestión administrativa.

## RECOMENDACIONES

- Se sugiere una comunicación abierta permanente debido que este es un indicador de confianza entre el personal administrativo y estudiante, al lograr tener una comunicación abierta se puede generar compromiso y confianza dentro de la gestión académico – administrativo generando aceptación en el entorno, esto evitara que los estudiantes se sientan fuera de contexto.
- Le expresión de ideas en la gestión administrativa es una de las características básicas de la comunicación interpersonal sin embargo los estudiantes al transmitir sus ideas no se sienten seguros, se sugiere al personal administrativo crear un ambiente de confianza para que los estudiantes participen y compartan sus ideas sin ningún problema.
- Se recomienda al personal administrativo crear confianza hacia los estudiantes de esta manera los estudiantes interpretarían correctamente los gestos además de mejorar la relación con el personal administrativo dentro y fuera del entorno académico.
- Se recomienda aplicar la Programación Neurolingüística en la gestión administrativa mejora las relaciones interpersonales, las técnicas que se aplica hace que el estudiante recepte de mejor manera el proceso administrativo mejorando la relación dentro del entorno académico.
- Se propone al personal administrativo la aplicación de un test de estilos de aprendizaje visual, auditivo, kinestésico, para poder conocer los sistemas representacionales de los estudiantes de esta manera se puede mejorar la gestión académico - administrativo, además los estudiantes necesitan conocer sus sistemas para mejoren su comunicación interpersonal.
- Los estudiantes desean tener confianza con el personal administrativo y no un distanciamiento, la confianza genera aceptación y seguridad en el entorno académico, si existe confianza el ambiente académico mejora notablemente la gestión administrativa y el estudiante se sentirá seguro de preguntar sus interrogantes sin sentir temor.
- La mala relación entre el personal administrativo-estudiante genera inconformidad en el ámbito académico para evitar una mala relación se

recomienda mejor la comunicación interpersonal y la empatía por parte del personal administrativo hacia el estudiante.

- Dentro del proceso académico - administrativo se recomienda mas interacción creando una retroalimentación en el proceso de gestión administrativa.
- La aplicación de talleres eliminara los obstáculos de comunicación como la mala interpretación tanto del lenguaje verbal y no verbal, esto permitirá que el estudiante reciba la información correctamente.
- Tomando en cuenta la poca aplicabilidad de La Programación Neurolingüística se propone efectuar charlas sobre la PNL junto con sus técnicas ya que al ser aplicadas produce que la gestión administrativa sea más fácil además de mejorar la interacción, la relación, creando un ambiente positivo.
- Se sugiere al personal administrativo cuidar su actitud con los estudiantes dado que un comportamiento negativo puede ocasionar falta de interés por parte del estudiante, el personal administrativo debe generar una relación académica estable y brindar un ambiente agradable en donde el alumno se sienta seguro y pueda comunicarse con el personal administrativo sin ningún problema.
- Dado a los datos obtenidos se recomienda la implementación de cursos de Programación Neurolingüística y sus técnicas con la finalidad de mejorar la comunicación administrativo – estudiante.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **TEMA**

Curso de Programación Neurolingüística para el desarrollo de la comunicación interpersonal administrativo – estudiante en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

#### **DATOS INFORMATIVOS**

**Área:** Comunicación Social

**Institución Ejecutora:** Universidad Técnica de Ambato

**Responsable:** Anderson Rosero

**Beneficiarios:** Personal administrativo y alumnos de la facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

**Ubicación:** Ambato, Tungurahua, Ecuador.

**Dirección:** Av. Los Chasquis y Rio Cutuchi

#### **ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

De acuerdo a la investigación realizada junto con los datos obtenidos mediante la técnica de recolección de información por el método de encuestas se demostró la falta de conocimiento de la Programación Neurolingüística debido fundamentalmente a la falta de información; la comunicación entre el personal administrativo y estudiante debe ser solida e interactiva y debe ayudarse con herramientas innovadoras, las cuales permiten satisfacer muchas necesidades en el desarrollo de actividades cotidianas.

La Programación Neurolingüística es una escuela pragmática del pensamiento que se dirige a los muchos niveles que están implicados en el ser humano, es un proceso multidimensional que implica el desarrollo de la capacidad y de la flexibilidad del comportamiento, pero también implica el pensamiento estratégico y una

comprensión de los procesos mentales y cognitivos que hay detrás del comportamiento, proporciona las herramientas y habilidades para el desarrollo de los estados de excelencia individual, pero también establece un sistema de cómo se producen las creencias y las presuposiciones sobre cómo son los seres humanos, en qué consiste la comunicación interpersonal y sobre cómo es el proceso de las relaciones sociales. En otro nivel, la PNL trabaja sobre el descubrimiento de uno mismo y sobre nuestra identidad como personas. También proporciona un marco para la comprensión de la experiencia espiritual del ser humano, que alcanza más allá de nosotros como individuos, a nuestra familia, comunidad y entorno social.

La programación neurolingüística actualmente es indispensable en el proceso evolutivo del ser humano. Para que existan excelentes relaciones interpersonales no depende solo de un miembro, al contrario todos deben contribuir para que el equipo de trabajo sea funcional, es decir, intercambiar y cumplir funciones que mantengan activa la relación administrativo - estudiante. Una de las maneras más óptimas para realizar una adecuada comunicación interpersonal es aplicando herramientas de PNL, entendiendo modelos mentales, sistemas representacionales, Una forma accesible de fortalecer la comunicación interpersonal es mediante la aplicación de nuevas herramientas, es decir, aprender métodos actuales que ayuden a mejorar la interacción entre el personal administrativo y estudiante.

El disponer cursos de Programación Neurolingüística para el desarrollo de la comunicación interpersonal administrativo - estudiante facilitara la comunicación lo que será de beneficio en el proceso de las relaciones sociales en la carrera de Comunicación Social.

## **JUSTIFICACION**

Los cursos de Programación Neurolingüística para mejorar la comunicación interpersonal entre el personal administrativo y estudiante tiene como principal enfoque difundir los conceptos y herramientas de la Programación Neurolingüística para ayudar al personal administrativo y estudiantil a conllevar con éxito la

comunicación interpersonal, sin embargo cada estudiante tiene una manera diferente de reaccionar por lo tanto el personal administrativo debe comunicarse con el estudiante de una manera en la que siente seguridad y confianza, dentro del entorno y gestión administrativo - estudiante el interés debe ser permanente para lograr esto se debe implementar métodos y herramientas de comunicación como la Programación Neurolingüística.

La elaboración de cursos permite que los conocimientos junto con actitudes y habilidades del individuo en este caso del personal administrativo puedan extender su eficacia en el entorno y gestión administrativo – estudiante es decir mediante los cursos se busca mejorar tanto la conducta, la comunicación , habilidad y el conocimiento para que luego puedan ejecutarlo y obtener los beneficios esperados.

Por consiguiente, se busca ayudar al personal administrativo – estudiante a interiorizarse en su propia experiencia comunicativa, a vivenciar sus vínculos actuales, procesando sus vínculos pasados para rescatar lo positivo y no repetir lo perjudicial, que ha causado falta de comunicación y comprensión.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Desarrollar cursos acerca de la Programación Neurolingüística para la correcta realización de la comunicación interpersonal administrativo – estudiante en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

### **Objetivos específicos**

- Examinar las estrategias de la Programación Neurolingüística que se puedan usar para el desarrollo de la comunicación interpersonal administrativo - estudiante.

- Planificar el curso teórico de la Programación Neurolingüística para el desarrollo de la comunicación interpersonal administrativo - estudiante, dirigido al personal administrativo de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Amato.
- Diseño del curso teórico de la Programación Neurolingüística para el desarrollo de la comunicación interpersonal administrativo - estudiante en de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Amato.

### **ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

La propuesta de la creación de un curso teórico acerca de la Programación Neurolingüística para el desarrollo de la comunicación interpersonal administrativo - estudiante es de fácil implementación la cual un personal especializado impartirá el curso dos días a la semana por una hora y media tratando diferentes temas para que el personal administrativo pueda conocer más de la Programación Neurolingüística y sus estrategias al aplicar en su entorno de gestión administrativo da como resultado una mejor comunicación interpersonal. La propuesta es factible al de resolver el problema ya antes mencionado en la facultad de Jurisprudencia y Ciencias sociales el cual busca mejorar la comunicación interpersonal administrativo - estudiante y beneficiar al personal administrativo en el desarrollo de las actividades cotidianas.

### **FUNDAMENTACIÓN**

La Programación Neurolingüística es un modelo el cual está formado por varias técnicas con el fin de trabajar nuestra mente y programarla, “la PNL (Programación Neurolingüística) intenta que el individuo use su sistema representacional que más le conviene además de facilitar sus actividades sociales, a los sistemas representacionales se los conoce como VAK (Visual, Auditivo, Kinestésico) los cuales son canales sensoriales, cada persona tiene un estilo dominante el cual le ayuda a receptor de mejor forma la información y su comunicación” (Carrión López, 2006).

Algunas estrategias básicas en la PNL se clasifican en “Submodalidades que son variantes de los modelos de los sistemas de representación, las maneras como nuestro cerebro clasifica y codifica la experiencia. Existen tres tipos de submodalidades, las Visuales como color, distancia, profundidad, claridad, contraste y luminosidad” (Gessen V. G., 2002).

Se puede definir a la Programación Neurolingüística como una herramienta de programación mental la cual se puede modificar o reprogramar con el fin de potenciar distintas áreas del ser humano como lo son las relaciones, las emociones, las aptitudes, el aprendizaje, la comunicación, la Programación Neurolingüística busca la excelencia humana.

Entre las diferentes herramientas que brinda la Programación Neurolingüística para mejorar la comunicación interpersonal tenemos la calibración que es “la capacidad de conocer el estado mental de las personas, observándolas y leyendo tanto su comportamiento verbal, como no verbal. Viendo estos modelos en determinadas áreas se pueden extraer como se comportaron otras personas para destacar en su campo” (O'Connor & Lages, 2004).

La Programación Neurolingüística en el contexto de la comunicación interpersonal tiene como objetivo mejorar la calidad del procesos de las relaciones sociales por medio de la comunicación administrativo - estudiante, los sistemas representacionales son una de las herramientas principales dentro del proceso comunicación interpersonal al influir de manera positiva en la interacción de la gestión académico - administrativo, el personal administrativo al usar las herramientas de la Programación Neurolingüística erradica los problemas que dificultaban en la interacción como los temores y los bloqueos por parte de los estudiante.

Al analizar varios aspectos de la Programación Neurolingüística podemos decir que beneficiará al personal administrativo en el momento de comunicarse con el fin de generar una relación optima entre el personal administrativo - estudiante.



## MODELO OPERATIVO

Tabla N° 25 Modelo Operativo

FASES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO	METAS
<b>Inicial</b>	-Reunión previa con las autoridades de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales con el objetivo de proponer cursos dirigido al personal administrativo para que puedan aplicar la Programación Neurolingüística y mejorar la comunicación interpersonal con el personal administrativo- estudiante.	-Investigador -Autoridades de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales	-Computadora -Documentos de Sustento	1 semana	Aprobación del proyecto por parte de las autoridades de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales
<b>Planificación</b>	-Obtener la información suficiente de la Programación Neurolingüística y sus técnicas para el desarrollo de la comunicación interpersonal administrativo-estudiante para que puedan ser aplicadas en el curso.	-Investigador	-Computadora	1 semana	-Disponer de la información suficiente para poderla usar en el curso

<b>Ejecución</b>	-Curso teórico de Programación Neurolingüística para el desarrollo de la comunicación interpersonal administrativo - estudiante en la facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.	-Investigador -Especialista en Programación Neurolingüística	-Computadora -Proyector	3 Semanas	-Lograr la ejecución del curso para el personal administrativo de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.
<b>Evaluación</b>	-Valoración del cumplimiento de los objetivos del curso teórico de Programación Neurolingüística para el desarrollo de la comunicación interpersonal administrativo – estudiante.				

**Autor:** Anderson Rosero

## **ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA**

El presente proyecto de investigación estará a cargo del investigador del tema, del tutor del proyecto de investigación y de las autoridades de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

## **PREVISION DE LA EVALUACIÓN**

Realización del diseño del Curso Teórico de Programación Neurolingüística para el desarrollo de la comunicación interpersonal administrativo – estudiante en la facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, el cual se ejecutará en el tiempo de 3 semanas por hora y media los cuales se impartirán los horarios a convenir de las autoridades de la facultad para facilidad de asistencia del personal administrativo.



**Figura N° 6: Logo Propuesta**

FUENTE: [https://www.canva.com/es\\_419/](https://www.canva.com/es_419/)

Elaborado por Anderson Cledin Rosero Bonilla

CURSO TEÓRICO DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PARA EL  
DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL  
ADMINISTRATIVO – ESTUDIANTE



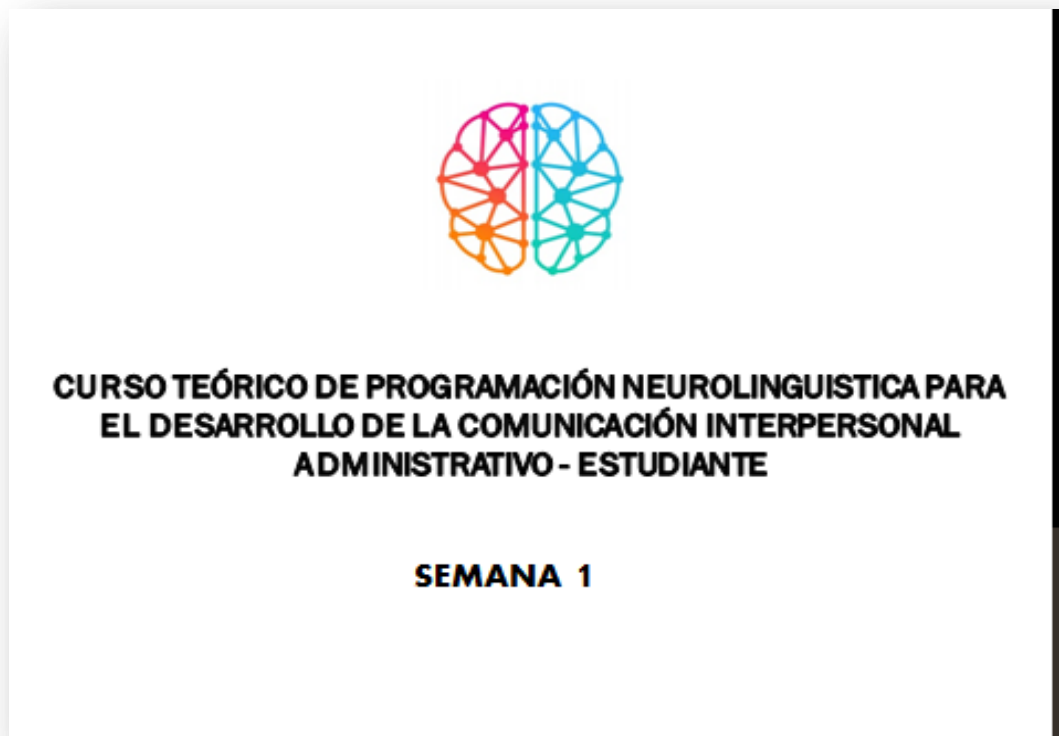
**Semana 1**

**Día y horario:** A convenir de las autoridades.

**Responsable:** Especialista en PNL, investigador.

**Lugar:** Auditorio de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

**Recursos:** Talento Humano, Computadora, Proyector, Amplificación, documentación de apoyo.



## ¿QUÉ ES LA PNL?

"Es un modelo acerca de cómo trabaja nuestra mente, cómo en esto afecta el lenguaje y como usar este conocimiento para programarnos a nosotros mismos en el sentido de lograr que nuestra vida y las cosas que hacemos nos resulten fáciles y al mismo tiempo eficientes "Robert Dilts (2004)

## RESEÑA HISTORICA DE LA PNL



Tiene sus inicios en 1972 en Santa Cruz, California, sus fundadores son John Grinder profesor ayudante de lingüística en la Universidad de California en Santa Cruz y Richard Bandler estudiante de psicología en la misma universidad.

Pero ellos no pudieron hacerlo solo, se apoyaron en profesionales de la salud mental, quienes tenían mucho auge en esa época, por supuesto me refiero a Fritz Perls, innovador psicoterapeuta y creador de la escuela de terapia conocida como Gestalt; Virginia Satir, la extraordinaria psiquiatra familiar, capaz de resolver difíciles relaciones familiares que muchos otros terapeutas creían intratables; y Milton Erickson, el mundialmente famoso hipnoterapeuta.



**Programación** : se refiere a nuestra aptitud para producir y aplicar programas de comportamiento.

**Neuro**: se refiere a las percepciones sensoriales que determinan nuestro estado emocional subjetivo.

**Lingüístico**: se refiere a los medios de comunicación humana, tanto verbal como no verbal.

## SISTEMAS REPRESENTACIONALES

En PNL denominamos sistemas de *representación* a los sentidos usados internamente.

Recordamos experiencias reales pasadas o imaginamos experiencias futuras, posibles o imposibles.



En otras palabras, en nuestra mente vemos, oímos y sentimos exactamente igual que en el mundo externo con nuestros sentidos. Re-experimentamos el mundo, nos lo re-presentamos por medio de los sentidos:

Visual	(V) vista
Auditivo	(A) oído
Cinestésico	(C) sensaciones
Olfativo	(O) olfato
Gustativo	(G) gusto



**UTILIZAMOS LOS SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN EN TODO LO QUE HACEMOS: RECORDAR, PLANIFICAR, APRENDER, FANTASEAR Y RESOLVER PROBLEMAS(JOSEPH O'CONNOR 2004).**

## TIPOS DE SISTEMAS REPRESENTACIONALES

### VISUAL:

Sistema visual. Con él creamos imágenes mentales, visualizamos, soñamos despiertos, fantaseamos e imaginamos.

Cuando te imaginas admirando alguno de tus paisajes preferidos, recuerdas aquellas vacaciones tendido al sol en la playa o planificas cómo será tu habitación, estás utilizando el sistema visual.



## SISTEMA AUDITIVO

Sistema auditivo. Con él recordamos música, conversamos con nosotros mismos y evocamos las voces de otras personas.

El sistema auditivo incluye a menudo una mezcla de voces y otros sonidos.

Cuando imaginas la voz de un amigo, el rugido del océano o el sonido del silencio, estás utilizando el sistema auditivo.





## SISTEMA OLFATIVO

Este sistema trata con los olores, mientras que el sistema gustativo lo hace con los sabores creados y recordados. Recuerda un ágape agradable.

Evoca el olor y el sabor de la comida.

Ahí estás utilizando los sistemas olfativo y gustativo.



## SISTEMA CINESTESICO O KINESTÉSICO

El sistema kinestésico incluye todas las sensaciones internas y externas de tacto y conciencia corporal.

Incluye asimismo el sentido del equilibrio. Aunque son ligeramente distintas, las emociones también forman parte de este sistema.

visual



Aprende lo que ve

kinestésico



Aprende lo que hace

auditivo



Aprende lo que oye

**Documentación a**

**adjunta**

### **TEST SISTEMAS REPRESENTACIONALES DE ROBERT DILTS**

Leer las preguntas e indicar cuál se ajusta más a nuestras preferencias. Si una única respuesta no basta, podemos indicar dos o más. En una hoja aparte anotaremos cuántas respuestas son V, A, o C.

**Preguntas:**

**1º Evoca alguna ocasión en la que hayas aprendido a hacer algo nuevo para ti, como por ejemplo un juego de sobremesa. ¿Cómo aprendiste mejor?**

-V) Por medio de indicaciones visuales: imágenes, diagramas o instrucciones escritas;

-A) Escuchando las explicaciones de alguien;

-C) Experimentando, probándolo tú mismo.

**2º Tienes dificultades para encontrar el hotel en que te alojas en una ciudad donde sólo llevas unos pocos días. ¿Qué haces?:**

-C) Sigo conduciendo en busca de alguna referencia conocida.

-A) Pregunto.

-V) Miro el mapa.

**3º Tienes que aprender un nuevo programa informático ¿qué haces?:**

-C) le pido a un amigo que me ayude.

-V) Consulto el manual que viene con el programa

-A) Llamo a un conocido y le pregunto.

**4° No estás muy seguro de si se escribe "haber" o "a ver" ¿qué haces?:**

-V) Me imagino ambas versiones mentalmente y elijo la que me parece correcta.

-A) las escucho mentalmente.

-C) las escribo y elijo la que me parece mejor.

**5° Prefieres a los maestros o conferenciantes que utilizan:**

-V) Diagramas de flujo, apuntes, transparencias;

-C) Salidas de campo, laboratorios, sesiones prácticas.

-A) discusiones, conferenciantes invitados.

**6° Has comprado un artículo que tienes que montar tú mismo. ¿Qué te ayudará más?**

-A) Escuchar una cinta que describa los pasos a seguir;

-C) Comenzar a montarlo y aprender sobre la marcha:

-V) Ver un vídeo o consultar las instrucciones impresas.

**7º Te estás ocupando de la casa de un amigo durante su ausencia. Tienes que aprender rápidamente a cuidar de su jardín y de sus animales de compañía. Lo mejor será:**

- V) Ver cómo lo hace otra persona;
- A) Recibir instrucciones y aclararlas a fondo.
- C) Que alguien te acompañe mientras lo haces.

**8º Alguien te confía un número importante que debes recordar, como por ejemplo el de un teléfono, algún código o un número de serie. Para estar seguro de no olvidarlo, lo mejor será:**

- A) Repetírtelo a ti mismo o a otra persona;
- V) hacerte una imagen mental de ese número;
- C) Escribirlo o teclearlo varias veces.

**9º Tienes que realizar una presentación ante un grupo reducido de personas. Para sentirte cómodo prefieres:**

- A) Tener claro el tono de voz y las palabras que vas a comunicar.
- V) Tener a mano diagramas y notas que puedas consultar durante la presentación.
- C) Haber ensayado la presentación varias veces.

**10° ¿Con cuál de las siguientes aficiones disfrutas más?**

- C) Pasear/cuidar del jardín/bailar;
- V) Dibujar/pintar/ver paisajes/sacar fotografías.
- A) Música/cantar/contar historias.

**11° Para adquirir una nueva habilidad prefieres:**

- A) Escuchar una descripción y hacer preguntas.
- V) Ver diagramas y presentaciones.
- C) Hacer ejercicios.

**12° Cuando realmente quieres enseñar algo a alguien:**

- V) Creas una imagen para esa persona.
- A) Se lo explicas lógicamente.
- C) Le acompañas físicamente mientras lo hace.

Para determinar la preferencia de nuestro aprendizaje o el de otros deberemos sumar el número de V, A, y C que habremos anotado y podremos conocer nuestros canales más altamente desarrollados.

Fuente: <https://www.leyatraccionpositiva.com/test-pnl-visual-kinestesico-auditivo/>



## Programación Neurolinguística

### Semana 2

**Día y horario :** A convenir de las autoridades.

**Responsable:** Especialista en PNL, investigador.

**Lugar:** Auditorio de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

**Recursos:** Talento Humano, Computadora, Proyector, Amplificación, documentación de apoyo.



**CURSO TEÓRICO DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PARA  
EL DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL  
ADMINISTRATIVO - ESTUDIANTE**

**SEMANA 2**

# DINÁMICA

## CONCENTRACIÓN FÍSICA



3 min



Caída del que sea necesario



Ohno o sea, antes de  
dormir

**Objetivo:** soltar la tensión de todo el cuerpo y relajarse.

Esta técnica te ayudará a eliminar el estrés y a aflojar los músculos que se hayan tensado por mala postura, exceso de trabajo o estrés. Lo puedes hacer cuantas veces quieras al día, y por la noche te ayudará a dormir mejor. Se realiza sentado o acostado.

**Sigue estos pasos:**

1. Siéntate o acuéstate en un lugar donde puedas estar tranquilo al menos por tres minutos.
2. Empezarás desde los pies y de ahí subirás hasta la cabeza.
3. Apoya los talones en el piso y levanta la punta de los pies en dirección a las rodillas tensándolas.
4. Junta las rodillas y sigue con la tensión en pies y pantorrillas.
5. Intenta juntar los glúteos con la intención de tensar intestinos y vísceras.
6. Alza los hombros y acércalos uno al otro lo más que se pueda, haciéndolos hacia adelante. Esto te obligará a cruzar los brazos.
7. Cierra los puños y apriétalos con toda tu fuerza.
8. Frunce la frente y el entrecejo.
9. Aprieta con cuidado los ojos y la dentadura.
10. Respira profundamente y contén la respiración.
11. Retén el aire adentro el tiempo que te sea posible.
12. Cuando ya no puedas retener más el aire, suelta de golpe esta postura exhalando y gritando, si es necesario, para liberar la tensión y mover la energía.

# TÉCNICAS DE LA PNL

## RAPPORT

El Rapport es una herramienta básica dentro de la PNL, es crear sintonía, lograr una sinergia con la persona que estes interactuando.

Tiene como objetivo crear un ambiente agradable, de confianza y cooperación mutua, ayudando a quitar los posibles juicios, distorsiones y malos entendidos, logrando así una escucha activa por parte de ambas partes.



## TÉCNICA DEL ALCLAJE

Los anclajes PNL se basan en el concepto de tener la capacidad de entrar en un estado anímico más poderoso o más apropiado para una determinada tarea o evento, y luego ser capaz de acceder a ese estado en cualquier momento que lo necesites.



## TÉCNICA DE LA CALIBRACIÓN

La calibración consiste en fijarnos en macro comportamientos, como los gestos, la posición del cuerpo, la voz (tono, volumen, ritmo...), la respiración (ritmo, profundidad...) y en fijarnos en micro comportamientos, como pequeños movimientos de los músculos (maxilar inferior, entrecejo, apertura de los ojos...), movimientos de la boca (cerrada o abierta, rictus), de la nariz, en la coloración de la piel, etc.





## TÉCNICA DE LA FLEXIBILIDAD

Hay que remarcar, en negrita y mayúsculas, que **SER FLEXIBLE, no es sinónimo a SER CONDESCENDIENTE**. En ocasiones la flexibilidad se entiende por “consentir” o “ceder” algo a favor del otro, dejando de lado el origen de su significado. Ser flexible es la capacidad de adaptarse rápidamente a las circunstancias, los tiempos y las personas, rectificando debidamente actitudes y puntos de vista para conseguir resolver mejor una situación, un problema o una relación buscando un beneficio mutuo con el otro.





**Programación  
Neurolingüística**

### **Semana 3**

**Día y horario:** A convenir de las autoridades

**Responsable:** Especialista en PNL, investigador.

**Lugar:** Auditorio de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

**Recursos:** Talento Humano, Computadora, Proyector, Amplificación, documentación de apoyo.



**CURSO TEÓRICO DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PARA  
EL DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL  
ADMINISTRATIVO - ESTUDIANTE**

**SEMANA 3**

# DINÁMICA

## RECONOCIMIENTO DE MÍ MISMO



Ser consciente

**Objetivo:** Dar cuenta de quién es y valorar las conductas propias para aumentar la autoestima.

**Recomendación:** Dar un margen de cinco días para repetir el ejercicio.

Este ejercicio es un cuestionamiento y una introspección para descubrir quién eres realmente. Esto se logra mediante preguntas que te llevan a darte cuenta de los atributos y cualidades que te hacen, pero no te hagas darte cuenta.

Para elaborar este ejercicio es necesario, de preferencia, contar con un acompañante que vaya haciendo las preguntas o guiando el ejercicio. Se debe dar tiempo a la persona para que vaya entrando en una introspección y pueda contestar de la mejor manera.



Ser consciente



Observar y sentir



Observar y sentir



Observar y sentir



Observar y sentir



Observar y sentir

- 1) Piensa en ti mismo como la persona con la que te levantas, la persona con la que interactuas cada día de tu vida, como si fueras una película (observa).
- 2) Pensando en ti de esta manera, contesta las siguientes preguntas (el que irá apuntando las respuestas sin comentar nada):
  - a) Describe a la persona con la que te levantas cada día. ¿Qué tipo de persona eres? ¿Qué tipo de evidencia utilizas para saber el tipo de persona que eres?
  - b) ¿Qué tipo de persona no eres? ¿Cómo sabes que no eres ese tipo de persona?
  - c) ¿Qué cosas no eres y te sientes contento de no serlo? ¿Cómo sabes que no eres así?
  - d) ¿Qué te gustaría ser? ¿Cómo sabes que lo has logrado? ¿Qué te proporcionaría ser así? ¿Qué las dadas a los otros? Respira profundamente y cierra los ojos por unos instantes.
- 3) Ahora identifica algo que hayas hecho bien en algún momento y de lo que te sientas satisfecho. ¿Qué es lo que encuentras más agradable de lo que hiciste? ¿De qué manera lo hiciste? Respira profundamente y cierra los ojos por un instante.
  - a) Identifica qué atributos o cualidades tuyas se manifiestan a través de este ejemplo.
  - b) Observa una película de ti mismo (observa) con profundidad de manera que demuestre este atributo o

# DINÁMICA

cualidad y date cuenta de lo que piensas de ti mismo al ver que posees este atributo. Puedes cerrar los ojos.

- 4) En este momento identifica cuatro conductas que realices diariamente y que sean una demostración de atributos o cualidades tuyas positivas.
  - a) ¿Qué atributo o cualidad se manifiesta a través de cada una de las conductas?
  - b) Al ir nombrando cada uno de estos atributos o cualidades, cierra los ojos, respira profundamente y tócate el pecho.
  - c) Sigue con los ojos cerrados y las manos en tu pecho e imagina cómo esas conductas te conducen a un futuro deseable y son el medio por el cual te puedes tratar bien y querer a ti mismo a través del tiempo.
  - d) Revisa estas conductas significativas en tu vida diaria. Abre los ojos y baje las manos.
- 5) Ahora piensa en cuatro situaciones ficticias en las que te puedas encontrar a ti mismo siendo exitoso en el ámbito social, familiar y profesional y ante un público desconocido. Al hacerlo, respira profundamente, tócate el pecho y date cuenta de que estos atributos o cualidades son tuyos y los puedes ejercer cada vez que los necesites.

Es aconsejable que este ejercicio se lleve a cabo dos veces más, con unos cinco días de margen, dando diferentes respuestas a partir del inciso 3, con el fin de ampliar la visión de atributos y cualidades que la persona tiene.

## ¿EN QUE CONSISTE EL LENGUAJE CORPORAL?

El lenguaje corporal, no muchas veces, sino todas las veces habla más fuerte que mil palabras. Es una de las formas de comunicación más eficaces y más contundentes que hay. El sistema físico (cuerpo), el sistema mental y el sistema emocional están estrechamente unidos y se afectan continuamente.



## LENGUAJE CORPORAL

GESTO	SIGNIFICADO	GESTO	SIGNIFICADO
	<b>Lenguaje Gestual – Gesto de leve Hostilidad:</b> Los dedos entrecruzados indican hostilidad. Cuanto más se aprietan los dedos, mayor puede ser el grado de defensa, incluso hasta notar que los nudillos están blancos de tanta presión		<b>Lenguaje Gestual – Gestos de Hostilidad:</b> Al subir las manos, se protege la zona del corazón. No es una relación causa – efecto, pero se entiende que cuanto más arriba las manos, mayor hostilidad

## LENGUAJE CORPORAL

	<p><b>Lenguaje Gestual – Gestos de Inseguridad:</b> Las manos en la boca es el reflejo de llevar el pecho materno – Indica inseguridad</p>		<p><b>Lenguaje Gestual – Gesto de Inseguridad:</b> Otro ejemplo de manos en la boca – Inseguridad</p>
	<p><b>Lenguaje Corporal – Gestos de Dominancia:</b> Los pulgares indican dominancia. Si el pulgar está fuera del bolsillo delantero, inconscientemente se quiere mostrar esa dominancia. Si está dentro del bolsillo o sobresale del bolsillo trasero, como en la foto, la dominancia se oculta.</p>		<p><b>Lenguaje Corporal – Gesto Masculino de Dominancia:</b> Los hombres tienden a señalar las zonas genitales, marcando una dominancia masculina y sexual.</p>

## LENGUAJE CORPORAL

	<p><b>Lenguaje Gestual – Gestos con los Brazos:</b> El cruce de brazos generalmente significa que la persona está cerrada. Protege la zona del corazón. Existen varios tipos de cruces. El de esta foto es el "menos cerrado".</p>		<p><b>Lenguaje Gestual – Gestos con los Brazos:</b> Además de tener los brazos cruzados, esta persona se sujeta cada brazo con sus manos, como en una actitud desafiante de "no estoy dispuesto a abrirme". Es el cruce más significativo.</p>
	<p><b>Lenguaje Gestual – Gesto Cruce de Brazos:</b> En este caso, el cruce de brazos va acompañado con el puño cerrado. El significado de este gesto, podría interpretarse que la persona además de estar cerrada, tiene cierta hostilidad, ya que eso es lo que indica el puño cerrado durante el cruce.</p>		<p><b>Lenguaje Gestual – Gesto Cruce Reforzado:</b> Este gesto parece ser un cruce de brazos reforzado de una persona cerrada. Sin embargo, este gesto se interpreta como la búsqueda de autocontrol. Un brazo se cruza y se sostiene al otro.</p>



## **FIN DEL CURSO**

- ❑ **Conversatorio general de los conocimientos aprendidos en las 3 semanas de duración del curso.**
- ❑ **Evaluación: se tomara nota de la interacción de los participantes en el conversatorio.**

## MATERIALES DE REFERENCIA

### BIBLIOGRAFÍA

1. Bórquez , S. (2002). TRES LETRAS PARA FACILITAR EL CAMBIO. *Pharos*.
2. Acosta, j. M. (2000). *El tiempo, la PNL y la inteligencia emocional: 122 problemas a losque nos enfrentamos y cómo solucionarlos* (3ª edición ed.). Barcelona.
3. Aladro, E. (2004). Comunicación como proceso simpático. *Cuadernos de Información y Comunicación*.
4. Bavister, S. (2014). *Programación Neurolinguística (PNL)* (1ª edición ed.). Madrid, Madrid, España: Amat.
5. Boqué Torremorell, M. &. (2011). ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*.
6. Brönstrup, C. &. (2007). Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional. *Signo y Pensamiento, XXVI (51)*.
7. Cáceres, M. &. (2009). Comunicación interpersonal y vida cotidiana. La presentacion de la identidad de los jovenes en Internet. CIC. *Cuadernos de Información y Comunicación*.
8. Carrión López, S. (2006). *Autoestima y desarrollo personal con PNL* (3ª edición ed.). Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina: Obelisco.
9. Corrales Navarro, E. (2011). El lenguaje no verbal: un proceso cognitivo superior indispensable para el ser humano. *Revista Comunicación*.
10. Correal, M. &. (2008). El lenguaje y la comunicación en los procesos organizacionales de la empresa. *Revista Escuela de Administración de Negocios, (62),.*
11. Domínguez Bolaños, R. (2013). LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL: ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA CREAR RELACIONES EFECTIVAS EN EL AULA. *Razón y Palabra*.
12. Fajardo Uribe, L. (2009). A PROPÓSITO DE LA COMUNICACIÓN VERBAL. *Forma y Función*.

13. Fajardo Uribe, L. (2009). A PROPÓSITO DE LA COMUNICACIÓN VERBAL. *Forma y Función*.
14. FLORES MAMANI, E. &. (2016). LAS HABILIDADES SOCIALES Y LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*.
15. Frias Azcárate, R. (2000). UNA APROXIMACION AL CONCEPTO COMUNICACIÓN Y SUS CONSECUENCIAS EN LA PRACTICA DE LAS INSTITUCIONES. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*.
16. Garza Guzmán, M. (2009). LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DENTRO DEL CAMPO ACADÉMICO DE LA COMUNICACIÓN: PAUTAS PARA UNA SISTEMATIZACIÓN. *Global Media Journal*.
17. Gessen, V. G. (2002). Programación neurolingüística. *Educere*.
18. Gessen, V., & María Mercedes. (2002). Programación neurolingüística.
19. Granada, H. (2001). El ambiente social. *Investigación & Desarrollo*.
20. Hernández, Fernandez, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación* (Cuarta edición ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
21. Kiss de A., D. &. (2004). Comunicación Interpersonal en Internet. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*.
22. La Madriz, J. (-a.-2. (2008). La Madriz, J. (2008). Proceso de transformación del saber enseñado, centrado en la comunicación didáctica docente- alumno, desde el enfoque de la PNL. *Multiciencias*, 8 , 219-227. (J. (-a.-2. La Madriz, Ed.) *La Madriz, J. (2008). Proceso de transformación del saber enseñado, centrado en la comunicación didáctica docente- alumno, desde el enfoque de la PNL. Multiciencias*, 8 , 219-227.( *Multiciencias*, 8 , 219-227.).
23. Laborda Gil, X. (2005). Tecnologías, redes y comunicación interpersonal. Efectos en las formas de la comunicación digital. . *Anales de Documentación*.
24. León, M. Á. (2010). *Coaching de PNL-Programción de Neurolinguistica* (Gaia ediciones ed.). (G. ediciones, Ed.) Madrid, Madrid, España: Gaia ediciones.
25. Manrique P., H. (2003). Gestión del nuevo milenio y programación neurolingüística (PNL). *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*.



26. Medina, M., & Camacho, V. (2010). *Pastillas pedagógico- didacticas con Pnl*. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
27. Mohl, A. (2006). *El aprendiz de brujo* (6ª edición ed.). Malaga, España, España: SIRIO, S.A.
28. Montes, D. S. (2013). *Desarrollo de competencias comunicacionales con el modelo de Programación Neurolingüística para la orientación y docencia universitaria*. EE.UU: Palibrio LLC.
29. Naranjo Pereira, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*.
30. Naranjo Pereira, M. (2009). MOTIVACIÓN: PERSPECTIVAS TEÓRICAS Y ALGUNAS CONSIDERACIONES DE SU IMPORTANCIA EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. *Revista Educación*.
31. O'Connor, J. (2005). *Coaching con PNL programación neurolinguistica : guía para obtener lo mejor de ti mismo y de lo demás* (Urano ed.). (Urano, Ed.) Barcelona, Barcelona, España: Urano.
32. O'Connor, J., & Lages, A. (2004). *Coaching con PNL*. (HarperCollinsPublishers, Ed., & D. Sempau, Trad.) Barcelona, España: HarperCollinsPublishers. Recuperado el 7 de noviembre de 2017
33. Profesional, S. E. (2017). *programación neurolingüística para atender a la ciudadanía*. Ambato.
34. Rizo García, M. (2011). Reseña de "Teoría de la comunicación humana" de Paul Watzlawick. . *Razón y Palabra*.
35. ROSERO BONILLA, A. C. (2017).
36. ROSERO BONILLA, A. C. (2018). AMBATO.
37. Sambrano. (1997). *PNL para todos*.
38. SECAP. (2016). *programación neurolingüística para atender a la ciudadanía*. Ambato: SECAP.
39. Soto-Ramírez, J. (2015). Psicología social ¿para qué? *Cinta de Moebio*.

## ANEXOS

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

#### FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

#### Encuesta dirigida a los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

##### Objetivo:

Determinar de qué manera, incide la aplicación de la Programación Neurolingüística en la comunicación interpersonal entre el personal administrativo – estudiante en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

##### Instrucciones:

- a.-) Lea detenidamente las preguntas.
- b.-) Marque con una X la respuesta.
- c.-) No marcar más de una respuesta.

##### Cuestionario:

**1) ¿Existe una buena comunicación entre el personal administrativo y el estudiante?**

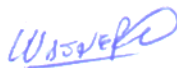
- |                           |              |
|---------------------------|--------------|
| a. Muy Frecuentemente ( ) | d. Nunca ( ) |
| b. Frecuentemente ( )     | e. NS/NR ( ) |
| c. Ocasionalmente ( )     |              |

**2) ¿Se siente seguro al expresar sus inquietudes al personal administrativo?**

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| a. Muy seguro ( )  | d. Inseguro ( ) |
| b. Seguro ( )      | e. NS/NR ( )    |
| c. Poco seguro ( ) |                 |

**3) ¿Existe confianza entre el personal administrativo y el estudiante?**

- |              |              |
|--------------|--------------|
| a. Mucho ( ) | c. Nada ( )  |
| b. Poco ( )  | d. NS/NR ( ) |



**4) ¿El personal administrativo debe generar confianza hacia los estudiantes?**

- a. Siempre ( )
- b. Casi Siempre ( )
- c. Ocasionalmente ( )
- d. Nunca ( )

**5) ¿Se siente conforme con el servicio del personal administrativo?**

- a. Muy Conforme ( )
- b. Conforme ( )
- c. Poco Conforme ( )
- d. Nada Conforme ( )
- e. NS/NR( )

**6) ¿El personal administrativo demuestra carisma para tratar con los estudiantes?**

- a) Siempre ( )
- b) Casi siempre ( )
- c) Nunca ( )
- d. NS/NR ( )

**7) En el desarrollo de las actividades en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales como es su relación con el personal administrativo:**

- a. Excelente ( )
- b. Muy buena ( )
- c. Buena ( )
- d. Regular ( )
- e. Mala ( )
- f. NS/NR ( )

**8) ¿Cuánto conoce usted sobre Programación Neurolingüística?**

- a. Mucho ( )
- b. Poco ( )
- c. Nada ( )
- d. NS/NR ( )

**9) ¿Si usted conoce algo sobre Programación Neurolingüística, considera que el personal administrativo deben aplicarlo para una mejor comunicación interpersonal?**

- a. Mucho ( )
- b. Poco ( )
- c. Nada ( )
- d. NS/NR ( )

**10) ¿Considera usted que el personal administrativo aplica las técnicas de la Programación**

**Neurolingüística en su comunicación interpersonal con el estudiante?**

- a. Mucho ( )
- b. Poco ( )
- c. Nada ( )
- d. NS/NR ( )

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**

**Encuesta dirigida al personal administrativo de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.**

**Objetivo:**

Determinar de qué manera, incide la aplicación de la Programación Neurolingüística en la comunicación interpersonal entre el personal administrativo – estudiante en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

**Instrucciones:**

- a.-) Lea detenidamente las preguntas.
- b.-) Marque con una X la respuesta.
- c.-) No marcar más de una respuesta.

**Cuestionario:**

**1) ¿Existe una buena comunicación entre el personal administrativo y el estudiante?**

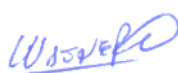
- a. Muy Frecuentemente ( )
- b. Frecuentemente ( )
- c. Ocasionalmente ( )
- d. Nunca ( )
- e. NS/NR ( )

**2) ¿Los estudiantes son claros al momento de preguntar una inquietud con el personal administrativo?**

- a. Muy Frecuentemente ( )
- b. Frecuentemente ( )
- c. Ocasionalmente ( )
- d. Nunca ( )
- e. NS/NR ( )

**3) ¿Existe confianza por parte de los estudiantes hacia el personal administrativo?**

- a. Mucho ( )
- b. Poco ( )
- c. Nada ( )
- d. NS/NR ( )





## **PAPER**

# **LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA Y LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ADMINISTRATIVO-ESTUDIANTE EN LA FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.**

**Anderson Cledin Rosero Bonilla**  
**Universidad Técnica de Ambato**  
**Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales**  
**Carrera de Comunicación Social**

## **RESUMEN**

La comunicación interpersonal es un aspecto importante dentro del área de gestión y relación social académica y se puede lograr mediante la Programación Neurolingüística, el objetivo es mejorar la comunicación interpersonal administrativo – estudiante.

En el proceso de gestión y relación académica se presentan diversas dificultades como la poca difusión de los beneficios de la Programación Neurolingüística que es la principal causa del desconocimiento y la escasa aplicabilidad al momento de crear sintonía en un entorno social lo cual distorsiona, afecta la práctica de la comunicación interpersonal, el desinterés del personal administrativo tanto como de los estudiantes de actualizarse permanentemente, en buscar nuevas alternativas para mejorar la convivencia e interacción, es lo que ha generado un limitado acercamiento en las relaciones sociales y afectivas en el entorno que se desenvuelven.

La Programación Neurolingüística logra establecer una interacción entre el personal administrativo – estudiantil gracias al uso y aplicabilidad de las técnicas usadas por la PNL estas técnicas permiten incentivar la confianza, la empatía, la flexibilidad y lo

más importante logra implantar una comunicación interpersonal eficiente en el ámbito administrativo – estudiante.

La presente investigación busca aplicar la Programación Neurolingüística y sus técnicas para mejorar la comunicación interpersonal administrativo – estudiante de la facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, en la cual se beneficiara con la implementación de las mismas como aporte para contribuir con el mejoramiento de la gestión administrativa en el ámbito académico.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas en la facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato se concluye que la falta de empatía, confianza al momento de interactuar y comunicarse en ámbito de gestión administrativo – académico genera que el estudiante no tenga una efectiva comunicación interpersonal administrativo – estudiante lo cual perjudica el desenvolvimiento en los espacios de gestión administrativo – académico.

La aplicación de la Programación Neurolingüística y sus técnicas ayudarían relevantemente al desarrollo de la comunicación interpersonal entre el personal administrativo – estudiante en la facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

Palabras Clave: Programación Neurolingüística, Técnicas de PNL, Comunicación Interpersonal, Comunicación, Confianza, Interacción.

## **ABSTRACT**

Interpersonal communication is an important aspect within the area of management and academic social relationship and can be achieved through Neurolinguistic Programming, the goal is to improve interpersonal administrative - student communication.

In the process of management and academic relationship, there are several difficulties such as the scarce diffusion of the benefits of Neurolinguistic Programming, which is the main cause of the lack of knowledge and the limited applicability at the moment of creating harmony in a social environment which distorts, affects the practice of interpersonal communication, the lack of interest of administrative staff as well as of students to constantly update themselves, in searching for new alternatives to improve coexistence and interaction, is what has generated a limited approach in the social and affective relationships in the environment that develop .

Neurolinguistic Programming manages to establish an interaction between the administrative and student staff thanks to the use and applicability of the techniques used by PNL. These techniques allow to encourage trust, empathy, flexibility and, most importantly, to implement an efficient interpersonal communication in the field administrative - student.

The present research seeks to apply the Neurolinguistic Programming and its techniques to improve the interpersonal administrative communication - student of the Faculty of Jurisprudence and Social Sciences of the Technical University of Ambato, in which it will benefit with the implementation of the same as contribution to contribute with the improvement of administrative management in the academic field.

Taking into account the results obtained through the surveys carried out in the Faculty of Jurisprudence and Social Sciences of the Technical University of Ambato,



it is concluded that the lack of empathy, confidence at the moment of interacting and communicating in the field of administrative - academic management generates that the student does not have an effective administrative interpersonal communication - student which harms the development in the areas of administrative - academic management.

The application of the Neurolinguistic Programming and its techniques would help the development of the interpersonal communication between the administrative personnel - student in the faculty of Jurisprudence and Social Sciences of the Technical University of Ambato.

Keywords: Neurolinguistic Programming, PNL Techniques, Interpersonal Communication, Communication, Confidence, Interaction.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se realizó con la intención de aplicar la Programación Neurolingüística para el desarrollo de la comunicación interpersonal administrativo – estudiante en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, lo cual beneficiara al personal administrativo a mantener una comunicación adecuada con los estudiantes.

Los datos obtenidos en este proyecto se aplicaron por medio de la técnica de encuestas, la cual consta de un universo de 1012 Estudiantes los cuales son 354 alumnos de Derecho, 320 alumnos de Comunicación Social 338 alumnos de Trabajo Social y 23 personas que conforman el personal administrativo dentro de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

Dentro de la investigación se puede observar los factores que afectan a la comunicación interpersonal administrativo - estudiante , se puede resaltar la falta de confianza, empatía lo cual afecta negativamente a la gestión administrativo académico, lo que busca la Programación Neurolingüística es evitar que estos factores influyan en la realización de y gestión de los procesos administrativos, con las técnicas de la PNL se pude establecer una buena comunicación interpersonal administrativo - estudiante logrando cambios positivos tanto en los estudiantes como en el personal administrativo.

El resultado de la investigación es favorable al demostrar la escasez de la comunicación interpersonal administrativo - estudiante además se demostró la importancia que tiene esta en la gestión administrativa, los estudiantes desean tener una buena relación, empatía, confianza, interacción y seguridad con el personal administrativo y se puede lograr mediante la Programación Neurolingüística y sus técnicas como el conocimiento de los sistemas representacionales, Rapport,calibración , flexibilidad, lenguaje corporal las cuales son prometedoras para mejorar la comunicación interpersonal administrativo – estudiante.

## METODOLOGÍA

### ENFOQUE

La presente investigación se basa bajo el enfoque Crítico Propositivo de carácter cuantitativo de esta manera trata de indagar las causas y características del problema de estudio con el objeto de buscar una solución.

**Cuantitativo:** Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2010).

Al utilizar un método cuantitativo podemos demostrar teorías basadas en hipótesis junto con datos estadísticos que ayudan a la descripción, explicación y predicción.

### INVESTIGACIÓN DE CAMPO

La actual investigación se realizará en la Universidad Técnica de Ambato en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales la cual permitirá por medio de la técnica de aplicación de encuestas para constatar físicamente la problemática mencionada anteriormente.

### BIBLIOGRÁFICA – DOCUMENTAL

El uso de la bibliografía permite manejar y priorizar las teorías, conceptos, sustentaciones y resultados de diversos autores sobre un tema, con este tipo de investigación se procede a usar material auxiliar para la investigación como son libros, tesis, artículos científicos, revistas indexadas, y el uso de páginas académicas en internet, estas técnicas se usan para la sustentación del marco teórico y para la determinación de posibles soluciones al problema.

La investigación Documental utiliza técnicas de recolección de documentos lo cual maneja mecanismos de investigación como es el análisis, síntesis, deducción e inducción.

## INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

La presente investigación es de tipo descriptiva la cual consiste en describir como se presenta nuestra investigación con el objetivo de buscar lo fundamental de sus componentes y una realidad, en este caso se quiere conocer la relación académica y el uso de la Programación Neurolingüística por parte del personal administrativo hacia los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

## INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

En este tipo de investigación la visión es más general sobre el objeto al que se estudia, generalmente este tipo de investigación determina la forma de desarrollar lineamientos para indagaciones futuras, además la investigación exploratoria tiene el propósito que los estudios sean flexibles en su metodología además amplios y diversos, en pocas palabras se encarga en descubrir.

## POBLACIÓN Y MUESTRA

La presente investigación está dirigida de forma directa a los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, con una población de 1012 Estudiantes los cuales son 354 alumnos de Derecho, 320 alumnos de Comunicación Social y 338 alumnos de Trabajo Social, el número total de muestra es de 279 con un nivel de confianza del 95%.

También se realizó un modelo de encuesta dirigido al personal administrativo de la Facultad de Jurisprudencia y ciencias sociales, el cual está conformado por 23 personas.

## **RESULTADOS**

Según los datos arrojados en las encuestas realizadas en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad de Técnica de Ambato se pudo comprobar la hipótesis “La Programación Neurolingüística afecta en la comunicación interpersonal administrativo estudiante en la Facultad de jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato”, entre los datos obtenidos en la encuesta realizada los factores que influyen son la falta de comunicación interpersonal entre el personal administrativo académico , la confianza, empatía, ocasionando, temor, dificultad a la hora de interactuar en los procesos de gestión administrativa.

### **SE PLANTEA LA HIPÓTESIS NULA HO Y LA HIPÓTESIS ALTERNATIVA H1**

#### **Hipótesis nula:**

**Ho:** La programación neurolingüística **NO** afecta en la comunicación interpersonal administrativo-estudiante en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

#### **Hipótesis afirmativa:**

**H1:** La programación neurolingüística **SI** afecta en la comunicación interpersonal administrativo-estudiante en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

## ANÁLISIS DE VARIABLES

**Tabla N° 26: Frecuencias Observadas**

N°	Alternativas	Categorías				Total
		Mucho	Poco	Nada	NS/NR	
8	¿Cuánto conoce usted sobre Programación Neurolingüística?	21	100	133	25	279
10	Aplicación de la Programación Neurolingüística y la Relación Administrativo – Estudiante	18	103	118	40	279
<b>Total</b>		<b>39</b>	<b>203</b>	<b>251</b>	<b>65</b>	<b>558</b>

**Fuente:** Encuesta al personal administrativo y estudiantes FJCS-UTA

**Elaborado por:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

## FRECUENCIAS ESPERADAS

**Tabla N° 27: Frecuencias esperadas**

N°	Alternativas	Categorías				Total
		Mucho	Poco	Nada	NS/NR	
8	¿Cuánto conoce usted sobre Programación Neurolingüística?	19,50	101,50	125,50	32,50	279
10	Aplicación de la Programación Neurolingüística y la Relación Administrativo – Estudiante	19,50	101,50	125,50	32,50	279
<b>Total</b>		<b>39</b>	<b>203</b>	<b>251</b>	<b>65</b>	<b>558</b>

**Fuente:** Encuesta al personal administrativo y estudiantes FJCS-UTA

**Elaborado por:** Anderson Cledin Rosero Bonilla (2018)

## DECISIÓN

Con tres grados de libertad y un nivel 0,05 de significancia, aplicando la prueba  $\chi^2$  (Chi cuadrado) se tiene que el valor tabular  $\chi^2_t = 7,82$ ; de acuerdo a la prueba realizada y el resultado obtenido se alcanzó  $\chi^2_c = 4,63$ , por consiguiente se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) que nos dice: La programación neurolingüística **SI** afecta en la comunicación interpersonal administrativo-estudiante en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

## CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

- La mayor parte de estudiantes mantienen una comunicación abierta con el personal administrativo lo cual es favorable para poder establecer una comunicación interpersonal, sin embargo los estudiantes están conscientes de que su práctica no es frecuente lo cual provoca una desvinculación con el personal administrativo
- En el ambiente y desarrollo de actividades entre el estudiante y el personal administrativo uno de los factores fundamentales es la expresión de ideas, lo cual permite que el estudiante participe y comparta sus opiniones y sugerencias, sin embargo los estudiantes no se sienten seguros al compartir sus ideas, la inseguridad se genera por temor a equivocarse o al sentir rechazo.
- La mayoría de estudiantes siente poca confianza con el personal administrativo generando una falta de interacción y relación, lo cual deteriora las relaciones interpersonales y esto puede ser perjudicial en el desarrollo de las actividades académico – administrativo.
- La aplicación de la Programación Neurolingüística propone mejorar la calidad las relaciones interpersonales, la PNL se imparte de una manera práctica y útil planteando un mejoramiento en el ámbito de las relaciones interpersonales en el ser humano, el personal administrativo al no aplicar nuevas técnicas continúan usando métodos de comunicación e interacción poco empáticos para los estudiantes.
- El desconocimiento sobre la aplicabilidad de los sistemas representacionales genera dificultad para distinguir cuál de ellos ayudaría a comprender de mejor manera las actitudes, de manera que esto genera una barrera para la interacción interpersonal.
- La confianza entre el personal administrativo y el estudiante debe ser equilibrada y mutua, el estudiante refleja el comportamiento del personal administrativo como garantía del proceso y servicio que se brinda, al no generar confianza como lo perciben los estudiantes se crea un ambiente hostil



- Al tener una mala relación existe inconformidad y falta de empatía del estudiante hacia el personal administrativo lo cual es una barrera para el desarrollo de las actividades académico – administrativo de igual forma para la comunicación interpersonal, al tener una buena relación se genera confianza lo cual se refleja en el entorno académico.
- La interacción en la gestión académico – administrativo es algo muy importante ya que existe una retroalimentación óptima, de esta manera el personal administrativo tanto como el estudiantil puede sugerir, aclarar, proponer mejoras en la gestión, en la encuesta podemos darnos cuenta que no existe una debida interacción, lo cual genera un conflicto en la gestión de las actividades académico - administrativo.
- El desconocimiento de la Programación Neurolingüística al igual de la no aplicabilidad de sus técnicas y herramientas genera una relación interpersonal no acertada entre el personal administrativo y estudiantil , la Programación Neurolingüística facilita el entendimiento en la comunicación generando una correcta relación, por lo tanto no existirían malos entendidos y la gestión administrativo – académico sería más óptima, conjuntamente al no conocer la Programación Neurolingüística tanto los estudiantes como el personal administrativo carecen de técnicas de comunicación y acercamiento interpersonal.
- La actitud del personal administrativo en la gestión del proceso académico influye en la motivación y falta de interés por parte del estudiante, si el personal administrativo cambian de actitud proporcionando confianza, carisma, respeto y una correcta comunicación interpersonal el estudiante mostrara interés por la gestión administrativa.

- La comunicación abierta debe darse de forma permanente con el personal administrativo debido que esta es indicador de confianza entre el personal administrativo y estudiante, al lograr tener una comunicación abierta se puede generar compromiso y confianza dentro de la gestión académico – administrativo generando aceptación en el entorno, esto evitara que los estudiantes se sientan fuera de contexto.
- Le expresión de ideas en en la gestión administrativa es una de las características básicas de la comunicación interpersonal sin embargo los estudiantes al transmitir sus ideas no se sienten seguros, el personal administrativo debe crear un ambiente de confianza para que los estudiantes participen y compartan sus ideas sin ningún problema.
- El personal administrativo debe crear confianza hacia los estudiantes de esta manera los estudiantes interpretarían correctamente los gestos además de mejorar la relación con el personal administrativo dentro y fuera del entorno académico.
- Al aplicar la Programación Neurolingüística en la gestión administrativa mejora las relaciones interpersonales, las técnicas que se aplica hace que el estudiante recepte de mejor manera el proceso administrativo mejorando la relación dentro del entorno académico.
- El personal administrativo debe aplicar un test de estilos de aprendizaje visual, auditivo, kinestésico, para poder conocer los sistemas representacionales de los estudiantes de esta manera se puede mejorar la gestión académico - administrativo, además los estudiantes necesitan conocer sus sistemas para mejoren su comunicación interpersonal.
- Los estudiantes desean tener confianza con el personal administrativo y no un distanciamiento, la confianza genera aceptación y seguridad en el entorno académico, si existe confianza el ambiente académico mejora notablemente la gestión administrativa y el estudiante se sentirá seguro de preguntar sus interrogantes sin sentir temor.
- La mala relación entre el personal administrativo-estudiante genera inconformidad en el ámbito académico para evitar una mala relación se debe mejorar la comunicación interpersonal v la empatía por parte del personal administrativo hacia el estudia

- Dentro del proceso académico - administrativo debe existir interacción creando una retroalimentación en el proceso de gestión administrativa.
- La eliminación de los obstáculos de comunicación como la mala interpretación tanto del lenguaje verbal y no verbal permitirá que el estudiante reciba la información correctamente.
- La Programación Neurolingüística junto con sus técnicas al ser aplicadas produce que la gestión administrativa sea más fácil además de mejorar la interacción, la relación, creando un ambiente positivo.
- El personal administrativo debe cuidar su actitud con los estudiantes dado que un comportamiento negativo puede ocasionar falta de interés por parte del estudiante, el personal administrativo debe generar una relación académica estable y brindar un ambiente agradable en donde el alumno se sienta seguro y pueda comunicarse con el personal administrativo sin ningún problema.
- Dado a los datos obtenidos se recomienda la implementación de cursos de Programación Neurolingüística y sus técnicas con la finalidad de mejorar la comunicación administrativo – estudiante.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Bórquez , S. (2002). TRES LETRAS PARA FACILITAR EL CAMBIO. *Pharos*.
2. Acosta, j. M. (2000). *El tiempo, la PNL y la inteligencia emocional: 122 problemas a losque nos enfrentamos y cómo solucionarlos* (3ª edición ed.). Barcelona.
3. Aladro, E. (2004). Comunicación como proceso simpático. *Cuadernos de Información y Comunicación*.
4. Bavister, S. (2014). *Programación Neurolinguistica (PNL)* (1ª edición ed.). Madrid, Madrid, España: Amat.
5. Boqué Torremorell, M. &. (2011). ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*.
6. Brönstrup, C. &. (2007). Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional. *Signo y Pensamiento, XXVI (51)*.
7. Cáceres, M. &. (2009). Comunicación interpersonal y vida cotidiana. La presentacion de la identidad de los jovenes en Internet. CIC. *Cuadernos de Información y Comunicación*.
8. Carrión López, S. (2006). *Autoestima y desarrollo personal con PNL* (3ª edición ed.). Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina: Obelisco.
9. Corrales Navarro, E. (2011). El lenguaje no verbal: un proceso cognitivo superior indispensable para el ser humano. *Revista Comunicación*.
10. Correal, M. &. (2008). El lenguaje y la comunicación en los procesos organizacionales de la empresa. *Revista Escuela de Administración de Negocios, (62),.*
11. Domínguez Bolaños, R. (2013). LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL: ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA CREAR RELACIONES EFECTIVAS EN EL AULA. *Razón y Palabra*.
12. Fajardo Uribe, L. (2009). A PROPÓSITO DE LA COMUNICACIÓN VERBAL. *Forma y Función*.

13. Fajardo Uribe, L. (2009). A PROPÓSITO DE LA COMUNICACIÓN VERBAL. *Forma y Función*.
14. FLORES MAMANI, E. &. (2016). LAS HABILIDADES SOCIALES Y LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*.
15. Frias Azcárate, R. (2000). UNA APROXIMACION AL CONCEPTO COMUNICACIÓN Y SUS CONSECUENCIAS EN LA PRACTICA DE LAS INSTITUCIONES. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*.
16. Garza Guzmán, M. (2009). LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DENTRO DEL CAMPO ACADÉMICO DE LA COMUNICACIÓN: PAUTAS PARA UNA SISTEMATIZACIÓN. *Global Media Journal*.
17. Gessen, V. G. (2002). Programación neurolingüística. *Educere*.
18. Gessen, V., & María Mercedes. (2002). Programación neurolingüística.
19. Granada, H. (2001). El ambiente social. *Investigación & Desarrollo*.
20. Hernández, Fernandez, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación* (Cuarta edición ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
21. Kiss de A., D. &. (2004). Comunicación Interpersonal en Internet. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*.
22. La Madriz, J. (-a.-2. (2008). La Madriz, J. (2008). Proceso de transformación del saber enseñado, centrado en la comunicación didáctica docente- alumno, desde el enfoque de la PNL. *Multiciencias*, 8 , 219-227. (J. (-a.-2. La Madriz, Ed.) *La Madriz, J. (2008). Proceso de transformación del saber enseñado, centrado en la comunicación didáctica docente- alumno, desde el enfoque de la PNL. Multiciencias*, 8 , 219-227.( *Multiciencias*, 8 , 219-227.).
23. Laborda Gil, X. (2005). Tecnologías, redes y comunicación interpersonal. Efectos en las formas de la comunicación digital. . *Anales de Documentación*.
24. León, M. Á. (2010). *Coaching de PNL-Programación de Neurolinguistica* (Gaia ediciones ed.). (G. ediciones, Ed.) Madrid, Madrid, España: Gaia ediciones.
25. Manrique P., H. (2003). Gestión del nuevo milenio y programación neurolingüística (PNL). *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*.

26. Medina, M., & Camacho, V. (2010). *Pastillas pedagógico- didacticas con Pnl*. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
27. Mohl, A. (2006). *El aprendiz de brujo* (6ª edición ed.). Malaga, España, España: SIRIO, S.A.
28. Montes, D. S. (2013). *Desarrollo de competencias comunicacionales con el modelo de Programación Neurolingüística para la orientación y docencia universitaria*. EE.UU: Palibrio LLC.
29. Naranjo Pereira, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*.
30. Naranjo Pereira, M. (2009). MOTIVACIÓN: PERSPECTIVAS TEÓRICAS Y ALGUNAS CONSIDERACIONES DE SU IMPORTANCIA EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. *Revista Educación*.
31. O'Connor, J. (2005). *Coaching con PNL programación neurolinguistica : guía para obtener lo mejor de ti mismo y de lo demás* (Urano ed.). (Urano, Ed.) Barcelona, Barcelona, España: Urano.
32. O'Connor, J., & Lages, A. (2004). *Coaching con PNL*. (HarperCollinsPublishers, Ed., & D. Sempau, Trad.) Barcelona, España: HarperCollinsPublishers. Recuperado el 7 de noviembre de 2017
33. Profesional, S. E. (2017). *programación neurolingüística para atender a la ciudadanía*. Ambato.
34. Rizo García, M. (2011). Reseña de "Teoría de la comunicación humana" de Paul Watzlawick. . *Razón y Palabra*.
35. ROSERO BONILLA, A. C. (2018). AMBATO.
36. Sambrano. (1997). *PNL para todos*.
37. SECAP. (2016). *programación neurolingüística para atender a la ciudadanía*. Ambato: SECAP.
38. Soto-Ramírez, J. (2015). Psicología social ¿para qué? *Cinta de Moebio*.