

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 1 de 5

## INCIDENCIA DE LA APLICACIÓN DE ALGUNAS TÉCNICAS DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA EN LA MOTIVACIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DEL ÁREA DE CONFECCIÓN DE LA EMPRESA MAQUILA INTERNACIONAL DE CONFECCIONES (MIC)

VANESSA HENAO GALINDO  
 Institución universitaria de Envigado  
 vane1503@live.com  
 ANDREA ALVAREZ DELGADO  
 Institución universitaria de Envigado  
 andreaad93@hotmail.com  
 PORTIA DANIELA MARQUEZ ATEHORTUA  
 Institución universitaria de Envigado  
 pdanielamarquez@gmail.com

**Resumen:** Esta investigación se orientó a indagar por la incidencia de la aplicación de algunas técnicas de Programación Neurolingüística en el área de confección de la Empresa Maquila Internacional de confección (MIC) y como estas pueden influir en la motivación laboral. Tiene como objetivos identificar las técnicas de programación Neurolingüística aplicables al área de confección de MIC e indagar por la presencia del cambio en la motivación laboral de los empleados participantes. Su enfoque es cuantitativo, el método de ese trabajo es experimental y su diseño es pre experimental.

**Palabras claves:** Programación Neurolingüística, Lingüística, Organización, Productividad, Eficacia, Eficiencia, y Calidad.

**Abstract:** This research was oriented to inquire about the incidence of the application of some techniques Neurolinguistic Programming in the area of manufacture of the "Maquila Internacional de confección (MIC)" and how these can influence the labor motivation.

The objectives of the research are to identify the Neurolinguistic programming techniques applicable to the area of manufacture of "MIC" and to investigate the presence of the change in the labor motivation of the participating employees. This approach is quantitative; the method of this work is experimental and is pre experimental design.

**Key words:** Neuro-linguistic Programming, Linguistics, Organization, Productivity, Efficiency, Efficiency, Quality.

### 1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que la productividad y la motivación laboral son un factor fundamental para el buen funcionamiento de Maquila Internacional de Confecciones, se optó por investigar el efecto de algunas técnicas de Programación Neurolingüística y cómo esta intervención podría influir en la mejora del desempeño laboral y el incremento motivacional.

Se aplicaron algunas técnicas de Programación Neurolingüística en los módulos 5 y 10 del área de confección de la empresa MIC (Maquila Internacional de confecciones) con la finalidad de observar que tanto estas pueden aportar al incremento de la productividad y la motivación laboral.

Las técnicas de PNL seleccionadas se desarrollaron durante cuatro sesiones; posteriormente se aplicó el cuestionario de Likert y se utilizó como apoyo la herramienta OEE (Overall Equipment Effectiveness" o "Eficacia Global de Equipos Productivos", la cual arrojó resultados respecto a los índices de eficiencia, calidad y productividad.

En los resultados se develan mejoras en la motivación de igual manera en los índices de eficiencia, calidad y productividad.

El trabajo de grado se llevó a cabo por Vanessa Henaó Galindo, Portia Daniela Márquez A y Andrea Álvarez Delgado, estudiantes de psicología de la Institución universitaria de Envigado, con el acompañamiento de Oscar Paramo Tafur, quien brindó asesoría para la elaboración del mismo; posteriormente se realizó la pertinente exposición del trabajo de grado con la presentación del artículo para llevar a cabo el

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 2 de 5

adecuado proceso, en el cual se sintetizó la investigación realizada en la empresa Maquila Internacional de confecciones.

En el presente artículo se pretende mostrar el concepto de Programación Neurolingüística, así como las técnicas que permiten el desarrollo de la misma, sus beneficios y su relación con la psicología, como también la incidencia en la productividad y motivación de la empresa MIC; de igual forma se da a conocer el instrumento utilizado para evaluar el proceso de intervención. Finalmente se da a conocer las conclusiones y recomendaciones referentes a la investigación.

## 2. PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

La PNL es una forma de comunicación que se enfoca en el ser, brindándole bases o estrategias para modificar algunos aspectos de la conducta, la cual es aprendida.

Manrique (2003) explica que:

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. Se fundamenta en el estudio de tres aspectos del ser humano: la neurología del sistema nervioso y su forma de operar a través de los sentidos; el aspecto lingüístico de nuestra comunicación (lenguaje verbal y no verbal) con el que construimos nuestra realidad; y los programas mentales, que se refieren a las estrategias y secuencias internas que son ejecutadas por la mente al llevar a cabo una tarea (p.185).

### 2.1 Historia de la Programación Neurolingüística:

La historia de la PNL, se remonta a los años 70, en la Universidad de California (E.E.U.U), por las investigaciones realizadas por Richard Bandler y John Grinder, quienes realizaron estudios de los diferentes patrones de la conducta humana; al respecto O'Connor y Seynour, (1992) exponen que:

Ambos científicos partieron de la curiosidad de entender, cómo a través de la comunicación y del lenguaje se producen cambios en el comportamiento de los seres humanos. El conjunto de los patrones que modelaron y sus influencias intelectuales dieron origen a la Programación Neurolingüística. (...) Rápidamente la PNL

ocuparía un lugar estratégico entre las disciplinas que permiten a los individuos optimizar recursos, promoviendo la flexibilidad del comportamiento y el pensamiento estratégico, logrando así una mejor comprensión de los procesos mentales (p.33).

### 2.2 Técnicas de Programación Neurolingüística:

La PNL brinda al cerebro una serie de alternativas diferentes para tomar a voluntad diferentes opciones y estrategias con base en el entendimiento y el funcionamiento del cerebro. Se trata de un conjunto de poderosas técnicas diseñadas para producir cambios permanentes a corto plazo (p.68).

Las técnicas de PNL son utilizadas con el fin de obtener beneficios tanto en el área de la salud (mental y física), como en el desarrollo personal y el éxito. Entre ellas, se encuentran, según Monserrat (2014):

- El rapport psicológico, el cual permite establecer empatía y eventualmente manipular, como también,
- los accesos oculares para entender mejor a las personas. Igualmente
- las anclas con PNL permiten la obtención del control del propio estado interno y eventualmente el de los demás; y por último,
- la identificación y cambio de creencias para cambiar conflictos internos, eliminar al saboteador interno y mantener una mente congruente (p.1).

Particularmente, en lo que tiene que ver con **el anclaje**, se puede señalar que es una técnica, la cual consiste en un proceso donde se busca retornar a un estado en el cual se haya experimentado una sensación positiva. Zambrano (citado en Gessen y Gessen, 2002) menciona que:

Las “anclas” pueden disparar automáticamente procesos cerebrales diferentes. Un ancla puede ser una palabra, un gesto, un olor o color que nos lleve a un estado mental determinado que se estableció así alguna vez en el pasado. Al ejercitarlo en forma consciente, se convierte en un gran recurso potenciador de estados mentales positivos y de éxito (p.2).

Por otro lado, el mismo autor, menciona la **técnica del recuadre**, con la cual se pretende modificar la creencia en la cual una persona percibe los hechos para cambiar su significado. Cuando este marco de referencia se transforma, también cambia el estado

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 3 de 5

emocional, las respuestas y las conductas de las personas.

También Zambrano menciona (como cito Gessen, & Gessen, 2002) que:

El **reencuadre** aparece mucho en chistes y anécdotas y en todas las situaciones de la vida cotidiana en la que aparecen hechos inesperados que transforman por completo el marco de referencia. Conjuntamente, está **la Calibración**. Consiste en la capacidad de conocer el estado mental de las personas, observándolas y leyendo tanto su comportamiento verbal, como no verbal. Y además menciona **Inducción**, consiste en aprender a “inducir” ciertos estados emocionales en las personas para modificar situaciones de displacer (p.3)

Finalmente, habla de **la relajación** como una herramienta útil para la luxación muscular, la ampliación de la conciencia y la liberación del espíritu, la cual se logra mediante una respiración adecuada y en un espacio que brinde tranquilidad (Gessen y Gessen, 2002).

Acosta y López (2006) mencionan que:

**La visualización** es una estrategia efectiva para resolver problemas. El estímulo del pensamiento visual es esencial para desarrollar la capacidad verbal. Otra forma de pensamiento visual relevante es la fantasía, es decir, la capacidad para generar y manipular la imaginación mental, ya que se da acceso al rico almacén de imágenes del hemisferio derecho. De esta manera se realiza la calidad del trabajo creativo (p.19).

Estas técnicas han generado bastante controversia respecto a su funcionalidad, debido al mal uso que se le ha dado a la misma, puesto que ha sido implementada por personas no especializadas en el tema, lo cual ha ocasionado que esta pierda valor (Gómez, 1999).

### 2.3 Relación entre psicología y PNL

Con respecto a la relación que existe entre Programación Neurolingüística y psicología Salama (2008) explica que:

No es extraño que existan equivalencias y similitudes entre los principios básicos de la Psicoterapia Gestáltica y de la Programación Neurolingüística (PNL), ya que esta última surgió de las observaciones muy cuidadosas del trabajo terapéutico de Fritz Bandle y Milton Erickson, que realizaron John Grinder y Richard, cocreadores de la PNL. (p.254)

Desde los inicios vemos que la PNL contiene bases teóricas desde la psicología aplicada y la psicoterapia gestáltica, esto lo afirma Losada (2009) diciendo que:

La PNL es esencialmente un modelo de comunicación, aprendizaje y cambio en psicología aplicada que surgió también en Estados Unidos, a mediados de los años setenta, gracias a la fecunda asociación de un psicoterapeuta gestaltista, Richard Bandler, un lingüista, John Grinder, y otros estudiosos de las ciencias del comportamiento. Es un enfoque que describe cómo funcionan la mente o el cerebro para producir ciertos resultados, y estudia cómo los sutiles aspectos verbales y no verbales de la comunicación humana están presentes en la relación entre las personas y contribuyen de alguna forma a producir cambios (p.14).

### 3.0 Instrumentos

#### 3.1. Escala de Liker:

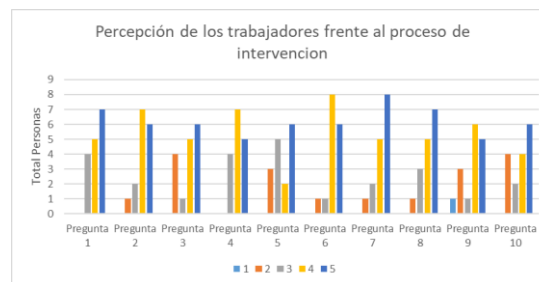
Instrumento utilizado después de la ejecución de las técnicas de PNL como método de evaluación para conocer la percepción frente al proceso de intervención, la cual fue aprobada por expertos en psicología.

#### 3.1.1. Aspectos motivacionales relacionados con el proceso de producción.

- \*Aprendizaje obtenido para el desempeño laboral
- \*Relación con compañeros de trabajo
- \*Productividad del ambiente laboral
- \*Actitud frente al trabajo
- \*Ánimo para desempeñar las labores
- \*Comunicación con los compañeros
- \*Solución de conflictos

### 4.0 Tablas y figuras:

Tabla 1:



En esta grafica se puede observar la percepción global de todo el personal encuestado y se puede decir

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 4 de 5

que en su mayoría las personas están de acuerdo con que el proceso de intervención basado en algunas técnicas de Programación Neurolingüística, ayudo a la mejora de la productividad y la motivación laboral de los empleados.

#### Resultados

Para la selección de las técnicas de intervención se realizó un sondeo donde se encontró la necesidad en los módulos 5 y 10 de afianzar las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo, ayudar a mejorar la actitud frente al trabajo, brindar técnicas de resolución de conflictos, mejorar la comunicación entre los compañeros e incrementar el sentido de pertenencia, así mismo contribuir a la motivación del empleado con el fin de obtener incidencias positivas en la productividad y el buen desempeño del mismo; las técnicas que se seleccionaron de PNL se dirigieron a mejorar la motivación y la productividad por consiguiente, ya que de los 220 empleados de la planta de confección estos dos módulos conformados por 22 personas eran los que presentaban más bajo rendimiento.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La importancia de este trabajo investigativo radica en el aporte que puede llegar a ser la PNL a cualquier tipo de empresa toda vez que aporta al cambio de actitud y por tanto a la generación de altos niveles de desempeño del personal e incrementa la motivación.

Se logró a cabalidad los objetivos planteados; esto es se exploraron las técnicas de programación Neurolingüística aplicables al área de confección de MIC, para promover la productividad, a partir del cúmulo de técnicas revisadas y se escogieron las más pertinentes con el trabajo a realizar. Se logró obtener resultados respecto a la motivación laboral de los empleados participantes.

Se aplicó un post test utilizando la escala de Likert y se apoyó los resultados con la herramienta OEE, encontrándose incremento en la motivación de gran porcentaje del personal que asistió al proceso de intervención así mismo el incremento en los índices de calidad y eficiencia.

Observándose que las técnicas de PNL que se utilizaron tuvieron incidencia en el incremento de los aspectos anteriormente mencionados, en el personal con el cual se trabajó.

Vale la pena realizar otros estudios que permitan corroborar la incidencia positiva de la PNL en el mejoramiento continuo de las empresas.

Interesa entonces como complemento a esta investigación, adelantar investigaciones tanto en empresa de producción como de servicios; adicionalmente se sugiere estudios que permitan establecer diferencias significativas, lo cual exige muestras probabilísticas que soporten estadísticos del nivel inferencial.

Si un módulo de producción de confecciones sugiere mejora en los indicadores de eficiencia, calidad, productividad y motivación; y otra muestra mejoramiento en el indicador de eficiencia; puede deducirse que es probable que, en la medida de la aplicación de la PNL a todo el departamento de producción, ésta mejorará y mantendrá una menor variabilidad, lo cual promueve un crecimiento sostenible a la empresa.


## REFERENCIAS

- Losada, J. (2009). Coaching, Pnl E Integración Apiciativa: Una Alianza Sinérgica. *Debates IESA, 14*(1).13-15. Recuperado de <http://virtual.iesa.edu.ve/servicios/wordpress/?p=1926>
- Manrique, H. (2003). Gestión del nuevo milenio y programación neurolingüística (PNL). *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales*, (22), 179-186. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0121-50512003000200015&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-50512003000200015&lng=es&nrm=iso)
- O'connor, J., y Seynour, J.(1992) .Introducción a la programación neurolinguistica,26-30.recuperado de <https://psicorganizacionaloft.files.wordpress.com>
- Salama, H. (2008). *Gestalt de persona a persona*, 4ª ed. alfaomega, México D. F.

**Portia Daniela Márquez Atehortua:** Estudiante de último semestre de psicología, trabajo de investigación para optar el título de psicóloga.

**Vanessa Henao Galindo:** Estudiante de último semestre de psicología, trabajo de investigación para optar el título de psicóloga.

**Andrea Álvarez Delgado:** Estudiante de último semestre de psicología, trabajo de investigación para optar el título de psicóloga.

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b></p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>ARTICULO DEL TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 5 de 5