

21

PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA COMO HERRAMIENTA DE APOYO GERENCIAL EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

NEUROLINGUISTIC PROGRAMMING AS A MANAGEMENT SUPPORT TOOL IN SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES

Sandy Jahaira Gonzaga Añazco¹
E-mail: sgonzaga@umet.edu.ec
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6214-6492>
Javier Alejandro Solano Solano¹
E-mail: jsolano@umet.edu.ec
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1419-8359>
Yanary Carvallo¹
E-mail: ycarvallo@umet.edu.ec
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0825-4334>
¹Universidad Metropolitana. Ecuador.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Gonzaga Añazco, S. J., Solano Solano, J. A., & Carvallo, Y. (2019). Programación neurolingüística como herramienta de apoyo gerencial en las Pequeñas y Medianas Empresas. *Revista Conrado*, 15(67), 165-169. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

RESUMEN

Las pequeñas y medianas empresas constituyen un factor fundamental en la economía nacional, siendo grandes generadoras de empleo y reactivando los mercados, es por ello que se debe dar vital importancia a su análisis para buscar mecanismos que les permitan adaptarse a las innovaciones en todas sus áreas organizacionales, buscando el crecimiento empresarial y con ello la competitividad. La metodología utilizada en esta investigación es de tipo documental, realizada a través del estudio sistemático de diferentes documentos y artículos científicos relacionados con el uso de la programación neurolingüística como herramienta de apoyo gerencial, para obtener competitividad en las pequeñas y medianas empresas. Esta investigación está vinculada al Proyecto de Investigación: Propuestas de mejoras para la competitividad interna empresarial de las MIPYMES de la provincia de El Oro; desarrollado por la Universidad Metropolitana Sede Machala.

Palabras clave:

Programación neurolingüística, gerencia, competitividad, pequeñas y medianas empresas.

ABSTRACT

Small and medium enterprises are a fundamental factor in the national economy, being great generators of employment and reactivating markets, that is why they must give vital importance to their analysis to find mechanisms that allow them to adapt to innovations in all their organizational areas, looking for business growth and with competitiveness. The methodology used in this research is documentary, made through the systematic study of different documents and scientific articles related to the use of neurolinguistic programming as a managerial support tool, to obtain competitiveness in small and medium enterprises. This research is linked to the Research Project: Proposals for improvements for the internal business competitiveness of MIPYMES in the province of El Oro; developed by the Metropolitan University of Machala.

Keywords:

Neurolinguistic programming, management, competitiveness, small and medium enterprises.

INTRODUCCIÓN

La perspectiva general de las pequeñas y medianas empresas en Ecuador normalmente se asemeja a la realidad presentada a lo largo de América Latina, presentando características similares tanto internamente, como en el entorno que se desarrollan; inclusive en las estrategias e iniciativas que los gobiernos han aplicado con expectativas de crecimiento e incentivo a estos sectores empresariales, las cuales en general no han conseguido resultados excepcionales.

Varios estudios e investigaciones realizadas en la región sugieren que en la actualidad las PYMES por lo general se enfrentan a tres barreras fundamentales: conocimiento, contactos y acceso al financiamiento, las cuales imposibilitan el crecimiento y posicionamiento de las pequeñas y medianas empresas. El desconocimiento existente es referente a la falta de visión estratégica, además de no contar con las herramientas necesarias para alcanzar la competitividad empresarial en las diferentes áreas y procesos empresariales (Operti, 2015).

Esta investigación presenta un análisis de cómo la aplicación de una herramienta como la Programación Neurolingüística puede aportar positivamente a la gestión gerencial de las pequeñas y medianas empresas, que favorece a enfrentar de manera competitiva los desafíos que se presentan en el mercado global. En referencia a esto Rojí (2004), indica que para alcanzar este objetivo se requiere una transformación de las creencias, estructuras y estrategias empresariales.

El propósito de esta investigación consiste en aportar desde la academia la aplicación de herramientas básicas proporcionadas por el uso de la Programación Neurolingüística, que pueden ser aprovechadas como apoyo gerencial en las pymes, minimizando la resistencia al cambio, mejorando la comunicación interna y creando un ambiente laboral positivo que incentive al personal a proponer mejoras.

DESARROLLO

En América Latina las MIPYMES pueden generarse mediante dos vías: como empresas propiamente dichas, con una gestión y estructura adecuadas, regularmente a este grupo pertenecen las pequeñas y medianas empresas; y las empresas familiares, caracterizadas por una gestión orientada a la supervivencia, en este grupo se encuentran las microempresas (Valdés & Sánchez, 2012).

La presente investigación está enfocada en la aplicación de la Programación Neurolingüística como herramienta

de apoyo gerencial en las pequeñas y medianas empresas, por tal motivo es indispensable empezar conociendo las características cualitativas y cuantitativas de las PYMES, determinar un punto de partida para definir su importancia en el desarrollo productivo del país y determinar estrategias que posibiliten su potencialización en el mercado.

La Comunidad Andina de Naciones en su Resolución N° 1260, con fecha 21 de agosto de 2009, indicaba que las empresas se pueden clasificar por el número de trabajadores o por el ingreso por sus ventas. En el Ecuador la variable más utilizada para la clasificación de las empresas es la del número de trabajadores. A continuación, se presenta la Tabla 1 que detalla esta clasificación.

Tabla 1. Clasificación de las empresas.

Variables	Micro	Pequeña	Mediana	Grande
Personal Ocupado	1 – 9	10 – 49	50 – 99	100 – 199
Valor Bruto de las Ventas Anuales (US\$)*	≤ 100.000	100.001 – 1.000.000	1.000.001 – 2.000.000	2.000.001 – 5.000.000

Fuente: Elaboración propia a partir de Comunidad Andina de Naciones (2018).

En la Tabla 2 se muestran los resultados del Censo Nacional Económico realizado en el año 2011, referentes a la cantidad de empresas existentes en el Ecuador según su tamaño, en la que se observa que la provincia con más empresas en general es Pichincha, con un total de 4.245, mientras que la región amazónica es la que cuenta con el menor número de empresas, en la que a la fecha del censo se encuentran registradas apenas 38 empresas.

Tabla 2. Número de empresas por tamaño de empresa.

CENSO NACIONAL ECONÓMICO - ENCUESTA EXHAUSTIVA 2011				
NÚMERO DE EMPRESAS POR TAMAÑO DE EMPRESA, SEGÚN PROVINCIA				
PROVINCIA	NACIONAL	TAMAÑO DE EMPRESA		
		PEQUEÑA	MEDIANA	GRANDE
NACIONAL	12.753	7.506	3.897	1.350
PICHINCHA	4.245	2.241	1.422	582

GUAYAS	3.558	1.989	1.158	411
AZUAY	1.053	657	294	101
TUNGURAHUA	577	360	170	46
EL ORO	371	242	103	26
ESMERALDAS	174	126	31	17
RESTO SIERRA	1.390	930	375	85
RESTO COSTA	1.147	808	273	66
AMAZONÍA	200	133	56	12
REGIÓN INSULAR	38	20	14	4

Fuente: Ecuador. Instituto Nacional de Estadística y Censos (2011).

En la figura 1 se pueden visualizar de mejor forma los datos presentados en la tabla 2, debido a que los resultados se encuentran presentados de forma condensada, con lo cual se pueden analizar los datos porcentuales para cada clasificación. Demostrando que el 59% de las empresas existentes en el Ecuador son pequeñas, el 30% pertenecen a la mediana empresa y el 11% corresponde a las grandes empresas, es decir que tienen más de 100 empleados.

PORCENTAJE DE EMPRESAS POR TAMAÑO

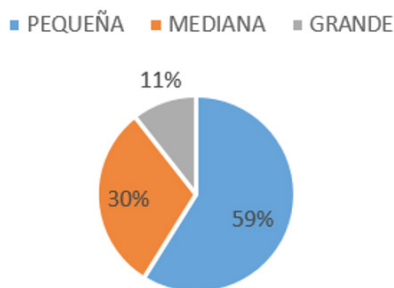


Figura 1. Porcentaje de empresas por tamaño.

Fuente: Ecuador. Instituto Nacional de Estadística y Censos (2011).

Ahora que se tiene claro la importancia que la pequeña y mediana empresa tiene en la economía nacional, se debe realizar un paréntesis para analizar la relevancia que tiene la gerencia de las mismas, para alcanzar niveles óptimos de competitividad, por lo cual es necesario realizar un análisis evolutivo de los estilos gerenciales, determinando los errores y aciertos del pasado y proponer acciones

pertinentes para el mejoramiento continuo de las estrategias de la gestión gerencial.

En la tabla 3 se presenta información relevante referente a las estrategias, las épocas en que estas fueron implementadas, los objetivos que buscaban alcanzar y los efectos o consecuencias que la aplicación de estas estrategias provocaron. Esta información fue recabada a partir de investigaciones de Martínez en el año 2002 y Risdderstrale en el año 2000.

Tabla 3. Evolución de los estilos gerenciales.

ÉPOCA/AUTOR	ESTRATEGIA	OBJETIVO	CONSECUENCIA
Era industrial	Eficiencia	Hacer más con menos recursos	Sustitución de mano de obra por bienes de capital
Adam Smith	Especialización del trabajo	Mejorar la productividad del empleado y aumentar sus destrezas	Deshumanización del trabajo
Taylor	Conjunto de herramientas del proceso administrativo	Aumentar la productividad	Visualización del ser humano como máquina y no como ser vivo
Fayol	Metodología Positivista	Observar hechos y crear reglas	Control excesivo del cumplimiento de las funciones
Siglo XIX	Los directivos deciden, los empleados ejecutan	Sobrevivir	El empleado es considerado como un objeto
Siglo XX	Información compartida limitadamente	Acumular riqueza y estatus social	Subordinado con una jerarquía de necesidades
Siglo XXI	Decisiones compartidas entre empleados y directivos	Crear un plan estratégico de crecimiento sostenido	Individuo reflexivo y autónomo

Fuente: Elaboración propia a partir de Martínez (2002) y (Risddrstrale (2000).

La base de la gerencia moderna es el lograr obtener competitividad y productividad empresarial, más esta, como profesión atraviesa nuevos desafíos provocados por la constante transformación del mundo de los negocios (Crissien Castillo, 2004). Por tal motivo es indispensable estrategias que posibiliten la obtención de la tan anhelada competitividad.

En las organizaciones de hoy en día, la cultura laboral se cimienta en gerentes líderes creadores de un ambiente que propicie la consecución de procesos humanos relacionados empáticamente, teniendo la capacidad de

comprensión de la esencia humana para guiar a las personas hacia la productividad y la competitividad como base fundamental del éxito (Batista de Abreu & Vásquez Parra, 2007).

En la actualidad se puede observar a las organizaciones desde la perspectiva de la complejidad humana, comprendiéndolas como sistemas adaptativos complejos, similares a una red no lineal de relaciones humanas, enmarcadas por periodos de estabilidad y periodos de cambios bruscos (Quintero Weffer & Brancho Sánchez, 2009).

Los seres humanos son complejos; por lo tanto, es necesario comprender esta complejidad, ya que allí radica el éxito o fracaso de las organizaciones, para ello es indispensable entender el origen del pensamiento humano, mismo que se produce en el cerebro por medio de múltiples interconexiones neuronales que cambian constantemente (Risdderstrale, 2000).

La Programación Neurolingüística tiene su origen a inicios de los años setenta, cuando Bandler y Grinder luego de varias investigaciones propusieron un modelo útil para desarrollar la capacidad mental de las personas, identificando patrones de conducta, fundamentada en tres aspectos: la neurología del sistema nervioso expresada a través de los sentidos, el aspecto lingüístico de la comunicación verbal y no verbal y los programas mentales necesarios para realizar una tarea (Manrique, 2003).

Señalando algunas de las características de la Programación Neurolingüística tenemos que: La PNL tiene la capacidad de aportar al crecimiento del ser humano, ayuda a lograr cambios y reducir el rechazo al mismo, es una poderosa herramienta comunicacional, crea en el ser humano la actitud de logro y poder para alcanzar el éxito, tiene la capacidad de cambiar o mejorar cualquier actitud indeseada, permite generar empatía (Sambrano, 1997).

La Programación Neurolingüística busca alcanzar el conocimiento y entendimiento de la forma en que los pensamientos, acciones y emociones trabajan de manera interrelacionada para producir y reproducir experiencias (Andreas & Faulkner, 1998).

Normalmente los seres humanos no pueden escoger sus modelos mentales de una manera consciente o intencional, más bien todo lo contrario, lo hacen de manera imperceptible. Estos modelos se van arraigando en la mente a medida que se asimilan las creencias y valores de la sociedad. Sin embargo, estos modelos mentales adquiridos son tan poderosos que difícilmente los podemos modificar (Bandler & Grinder, 1994).

La PNL define tres sistemas principales de representación sensorial: Sistema visual, Sistema auditivo, Sistema kinestésico: sensaciones táctiles, gustativas, olfativas y las emociones. Cada persona tiene un sistema de representación sensorial dominante o primario; esto no significa que no se utilicen los otros. Lo que ocurre es que se ignora que los interlocutores emplean un sistema diferente y esto produce dificultades en la comunicación (Flores Herrera, Paz Alcívar & Martínez Loza, 2018)

La Programación Neurolingüística puede romper las barreras comunicacionales, creando en el personal una posición dirigida hacia el logro de un comportamiento y desempeño laboral efectivo, contribuyendo a mejorar continuamente las actividades laborales, adaptable a los cambios organizacionales exigidos por la sociedad (Batista de Abreu & Vásquez Parra, 2007).

CONCLUSIONES

La micro, pequeña y mediana empresa son consideradas un sector clave para el desarrollo productivo de los países, ya que aporta a la generación de fuentes de trabajo permanentes; por lo tanto requiere del apoyo conjunto de los actores públicos y privados, financieros y no financieros, para que brinden las herramientas necesarias que permitan potencializar tan importante sector productivo.

Los modelos gerenciales tradicionales interactúan con los individuos como meros recursos y medios para alcanzar un objetivo, más no como seres complejos que piensan y sienten, por lo cual es necesario entender su complejidad y utilizar las herramientas necesarias que permita potencializar sus capacidades cognitivas, emocionales y comunicacionales.

La vía adecuada para alcanzar el éxito tiene como cimientos la valoración de la inteligencia y el conocimiento humano, por consiguiente, en el ámbito empresarial alcanzar la cima y permanecer en ella está reservado para aquellas organizaciones que logren explorar y desarrollar el potencial de las personas, y puedan obtener que estos individuos generen un desempeño superior, creando nuevas y más efectivas formas de trabajo.

La gerencia es un arte, cuya misión es dirigir el personal hacia un objetivo planteado, para ello es necesario hacer uso de la neurociencia, priorizando el entendimiento de que las personas son quienes hacen posible alcanzar las metas, por tal motivo se debe dar un sitio privilegiado a la dirección de las personas como seres humanos indispensables, más no como un recurso.

A pesar de que la Programación Neurolingüística es considerada una poderosa herramienta, esta no debe ser la única clave utilizada para aportar al

crecimiento del ser humano en las organizaciones, esta puede ser complementada con otras teorías como el coaching y la inteligencia emocional, para lograr crear organizaciones con individuos abiertos al aprendizaje y dispuestos al cambio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andreas, S., & Faulkner, C. (1998). PNL la nueva tecnología del éxito. Barcelona: Urano.
- Bandler, R., & Grinder, J. (1994). La estructura de la magia II. Santiago de Chile: Cuatro Vientos.
- Batista de Abreu, J., & Vásquez Parra, L. (2007). Evaluación de los recursos de la Programación Neurolingüística en el proceso comunicacional líder-seguidor. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 2(89), 6-61. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218157.pdf>.
- Crissien Castillo, J. O. (2004). PNL. Programación neurolingüística, ontología de la gerencia moderna. Revista Escuela Administrativa de Negocios, (50), 64-79. Recuperado de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/280>
- Comunidad Andina de Naciones. (2018). Resolución N° 1260. Recuperado de <http://www.comunidadandina.org/StaticFiles/DocOf/RESO1260.pdf>.
- Flores Herrera, M., Paz Alcívar, K., & Martínez Loza, R. (2018). Sistemas de Representación Sensorial en el proceso enseñanza-aprendizaje. Revista Atlante. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/atlan-te/2018/01/proceso-ensenanza-aprendizaje.html>
- Manrique, H. (2003). Gestión del nuevo milenio y programación neurolingüística (PNL). INNOVAR revista de ciencias administrativas y sociales, 1(22), 179-186. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/25032>
- Martínez, C. E. (2002). Administración de organizaciones, competitividad y complejidad en un contexto de globalización (Tercera ed.). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Operti, F. (015). Alianza BID para que las pymes exporten más. Entrevista para el diario El Tiempo. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/colombia/caii/alianza-del-bid-y-pequeñas-y-medianas-empresas-de-caii/15756336>
- Quintero Weffer, N., & Brancho Sánchez, M. (2009). A.B.A.T.I.R. un modelo de resiliencia en las organizaciones humanas con el enfoque de la programación neurolingüística. Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales, 12(4), 44-62. Recuperado de <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/12/Art3.pdf>
- Risdderstrale, J. (2000). El talento mueve al capital. Funky Business. Madrid: Prentice Hall.
- Rojí, F. S. (2004). La complejidad y la economía de la empresa. Madrid: Cie Inversiones Editoriales Dossat 2000 S. L.
- Sambrano, J. (1997). PNL para todos. Caracas: Editorial Alfadil.
- Valdés, J., & Sánchez, G. (2012). Las mipymes en el contexto mundial: Sus particularidades en México. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana, 7(14), 126-156. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/2110/211026873005/>