



ECUADOR

**Universidad Tecnológica Empresarial de
Guayaquil**

Diplomado Superior en Modelos Educativos

TÍTULO:

**"Inclusión de la Programación Neurolingüística en
la Materia de Técnicas Avanzadas de Ventas de la
Carrera de Ingeniería en Ventas de la Universidad
Católica Santiago de Guayaquil"**

**En Opción para Obtener el Título de
Diplomado Superior en Modelos Educativos**

AUTORES:

**Eduardo Mata Patiño, MBA.
Fernando Terán Restrepo, MBA.**

TUTOR:

MSc. Elizabeth Véliz

Guayaquil - Ecuador

Septiembre 2010



ECUADOR

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE
GUAYAQUIL**

DIPLOMADO SUPERIOR EN MODELOS EDUCATIVOS

TÍTULO:

**“INCLUSIÓN DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA EN
LA MATERIA DE TÉCNICAS AVANZADAS DE VENTAS DE LA
CARRERA DE INGENIERÍA EN VENTAS DE LA UNIVERSIDAD
CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL”**

**EN OPCIÓN PARA OBTENER EL TÍTULO DE
DIPLOMADO SUPERIOR EN MODELOS EDUCATIVOS**

AUTORES

**EDUARDO MATA PATIÑO, MBA
FERNANDO TERÁN RESTREPO, MBA**

TUTOR

MSC. ELIZABETH VELIZ

GUAYAQUIL – ECUADOR

Septiembre 2010

**“INCLUSIÓN DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA EN LA
MATERIA DE TÉCNICAS AVANZADAS DE VENTAS DE LA CARRERA DE
INGENIERÍA EN VENTAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE
GUAYAQUIL”**

Dedicatoria:

A nuestras familias

Agradecimiento:

A todos aquellos que nos brindaron su ayuda para la realización del presente trabajo, en especial a nuestra tutora Msc. Elizabeth Veliz.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación, plantea incluir dentro de la materia de Técnicas Avanzadas de Ventas de la carrera de Ingeniería en Ventas de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, técnicas de Programación Neurolingüística o también conocida como PNL, ya que observamos como problemática que los actuales egresados de esta carrera, presentan carencias a nivel neurolingüístico, es decir, no logran mantener un canal de comunicación adecuado, lo que repercute de forma directa en su campo laboral.

En la actualidad los ingenieros de áreas comerciales como es el caso de los Ingenieros en Ventas, egresan con preparación a nivel técnica como es el desarrollo de planes comerciales, presupuestario entre otros, sin embargo, cuando hablamos de ventas, evocamos a situaciones de interacción donde uno de los interlocutores trata de convencer a otro de que se interese por lo que propone, ya sea de un producto o servicio, momento en el cual la comunicación es el eje principal de la obtención de los resultados, independiente de los planes comerciales elaborados, como se dice usualmente, "el papel lo soporta todo" sin embargo, es con el dominio del hablar que se logrará cerrar la negociación.

Para el profesional de la carrera de Ingeniería en Ventas, la comunicación es vital, se convierte en su principal herramienta de trabajo, ya que requiere de la comunicación para dar a conocer sus productos, para capacitar a su fuerza laboral, para el cierre de negocios, etc., sin embargo, en la actualidad la malla curricular no contempla ninguna o dentro de alguna materia, técnicas de comunicación, o manejo de esta, es por esta razón que se propone incluir el PNL dentro de la materia de Técnicas Avanzadas de Venta.

La Programación Neurolingüística, con sus modelos conceptuales, métodos prácticos y sus técnicas brindan herramientas que puede proporcionar a los futuros egresados una amplia comprensión de cómo piensan y actúan los “alumnos” o más simple los seres humanos, permitiéndole conocer de mejor manera los sistemas representacionales del educando, por lo tanto de cómo pueden ayudarlos a mejorar su nivel de aprovechamiento, su aprendizaje, así como también contribuirá a mejorar su comunicación.

Este planteamiento busca proporcionar al nuevo profesional a través del PNL, opciones conscientes y flexibles de conducta en lo referente a la motivación, mejoras en la toma de decisiones, aprendizaje, comunicación, creatividad y desarrollo emocional. En el desarrollo del presente trabajo se explicarán las características, bondades y ventajas de su uso.

INDICE

Pág. No.

CAPITULO I: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes de la investigación	1
1.2 Problema de Investigación	4
1.2.1 Planteamiento del problema	4
1.2.2 Formulación del problema a investigar	5
1.2.3 Sistematización del problema de investigación	5
1.3. Objetivos de Investigación	6
1.3.1 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivo específico	6
1.4 Justificación del Tema	7
1.5 Marco Referencial	8
1.5.1 Marco Teórico	8
1.5.2 Marco Conceptual	26
1.6 Formulación de la hipótesis y variables	34
1.6.1 Hipótesis general	34
1.6.2 Hipótesis particulares	34
1.6.3 Variables (Independientes y dependientes)	35
1.7 Aspectos metodológicos de la investigación	35
1.7.1 Tipo de estudio y diseño	35
1.7.2 Método de Investigación	36
1.7.3 Población y Muestra	37
1.7.4 Tratamiento de la información	38
1.8 Resultados e impactos esperados	39

BIBLIOGRAFIA	41
---------------------	----

Anexo 1	44
----------------	----

CAPITULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes de la investigación

La Programación Neurolingüística (PNL), nació por iniciativa de John Grinder (Psicolingüista) y Richard Bandler (Matemático, Psicoterapeuta, Gestaltista) a principios de la década de los años setenta.

La tarea de ambos se orientó en la búsqueda del por qué unos terapeutas tuvieron éxito en sus tratamientos. Eligieron a Milton Erickson, Virginia Satir, Fritz Perls y Carls Rogers e identificaron los patrones conductuales empleados por éstos, la forma como ellos realizaban las invenciones verbales, el tono y el timbre de su voz, sus actitudes no verbales, sus acciones, movimientos y posturas entre otros.

A través del estudio de observación, encontraron que estos terapeutas tenían en común una estructura o modo de interaccionar, lo que les permitió el acceso a una serie de modelos de comunicación poderosos para establecer algunas reglas o pautas útiles para lograr el objetivo en diferentes áreas de trabajo, dentro de ellas el campo educativo.

Independiente de la época y de los avances tecnológicos que ésta trae consigo, uno de los principales obstáculos del ser humano, es su dificultad para relacionarse eficazmente, negociar y establecer acuerdos. Amenazas, guerras, atentados, enfrentamientos, tensiones, distanciamiento son hechos

del día a día, tal vez, en ciertos casos es fácil dialogar si de por medio hay intereses parecidos, pero en el momento que existen diferencias, la comunicación se hace engorrosa, complicada o discrepante. Es lamentable que en pleno siglo XXI, aun surjan barreras como consecuencia de los contrastes culturales, religiosos y generacionales, y lo más sorprendente todavía, es que, estas son cada vez mayores.

Todo lo anteriormente indicado se hace más evidente en el ámbito de la enseñanza, sin embargo, el área de la educación es el medio fundamental para que el formador transmita a sus alumnos conocimientos y valores como términos de referencia para experimentar y crecer como ser humano. En ocasiones el instructor se limita a dar información sin que está llegue al alumnos, detectándose problemas de transmisión humana a todos los niveles.

El PNL, ofrece técnicas prácticas y sistematizadas para que el formador, profesor, comunicador o enseñante, logre una transmisión exacta, precisa y eficaz, logrando que su audiencia o alumnado la reciba tal y como él ha querido que fuese absorbida y entendida.

El PNL, es una herramienta educativa, ya que apoya la enseñanza y el aprendizaje como proceso comunicacional que representa, en esencia, un complejo, delicado y nutritivo tejido de interacciones humanas.

Educación es comunicar, es producir cambios en las partes. Se sabe que la relación existente en la tríada docente-aprendiz-entorno, tiende a condicionar la interacción, y en consecuencia el aprendizaje. En PNL, se parte de considerar al ser humano, no como un depósito de información, sino como un ser pensante, inteligente y sensible, en quien el proceso educativo deberá fomentar el conocimiento y confianza en sí mismo, el desarrollo de habilidades en el manejo de sus propios recursos, la

exploración y perfeccionamiento de los mecanismos individuales internos y externos de aprendizaje y el cultivo de los diferentes modos de expresión y comunicación, con miras a una interacción creativa y nutritiva con la sociedad, favoreciendo el desarrollo de destrezas para que cada individuo asuma la responsabilidad de su propio aprendizaje, aprendiendo a utilizar y a dirigir su propio cerebro, y por tanto, su propia vida.

El docente pasa a jugar un papel estratégico en el nuevo paradigma de la educación, esto es: el aprendizaje centrado en procesos, y el docente considerado ante todo, y fundamentalmente, como un comunicador. Así, la actividad docente representa, en esencia, un complejo y rico sistema comunicacional. Tal es el enfoque de la PNL en la Docencia.

La practica de la PNL, como estrategia instruccional permite al estudiante tener una comunicación eficaz, mejorando la interacción con el docente. Si el alumno practica la PNL en el proceso de enseñanza aprendizaje, obtendría una mayor productividad en su rendimiento académico y a su vez sintiéndose capaces de crecer mentalmente y tener una excelente visión de futuro.

En la actualidad las estrategias de aprendizaje son de carácter tradicional, el docente se limita a transmitir conocimientos, siendo el educando un receptor pasivo, en ocasiones mostrando apatía, desmotivación y falta de interés en el proceso de aprendizaje, siendo lo deseado, que el alumno adquiera, desarrolle habilidades y destrezas que le capaciten para alcanzar la realización de sí mismo y la independencia personal, que les facilita la incorporación a la vida de la comunidad y por ende al progreso del país.

Para lo cual estas estrategias deben considerar las exigencias de la vida moderna, dinámica, competitiva, llena de información, lo que demanda al individuo a buscar nuevas técnicas y estrategias que le permitan adquirir el

conocimiento de manera eficaz y eficiente, surgiendo técnicas como la Programación Neurolingüística, la cual se convierte en una alternativa poderosa para lograr el aprendizaje dinámico, facilitando que los estudiantes sean más creativos y productivos en su proceso de aprender. La Programación Neurolingüística contempla diferentes estrategias, que buscan como resultado aprender de forma natural a través de la experiencia y uso de todos los sentidos.

1.2 Problema de Investigación

1.2.1 Planteamiento del problema:

Los nuevos profesionales de la carrera de Ingeniería en Ventas tienen la carencia de competencias a nivel neurolingüístico, lo que se refleja y tiene su incidencia en el campo laboral, pues el ejecutivo tiene limitaciones o problemas de realizar una comunicación efectiva, ya sea que se trate de comunicar la creación o desarrollo de nuevos productos e internalización de estos en la empresa, o al momento de darlos a conocer a su mercado objetivo, dando como resultado el fracaso de estos nuevos productos, al no haber sabido transmitir sus bondades, beneficios, limitaciones etc., el recurso humano y red comercial no están debidamente capacitados e informados, por ende no podrán alcanzar los objetivos de la empresa.

Para un profesional en Ingeniería en ventas, la comunicación es vital, su principal herramienta de trabajo es el “verbo”, ya sea para comunicarse internamente (dentro de la empresa) o externamente, (con clientes, proveedores, distribuidores, etc). La comunicación es una parte vital para el desarrollo de éste y de todos los profesionales.

En base a lo anteriormente expuesto, los autores del presente trabajo, proponen la inclusión de la programación Neurolingüística, en materia de “Técnicas Avanzadas de Ventas” de la carrera de Ingeniería en Ventas de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, consideramos que un profesional con conocimiento de PNL, es capaz de observar con especial atención el comportamiento del cliente, está en condiciones de ordenar los elementos de estas representaciones y los patrones de pensamiento y, consecuentemente, de encontrar el modo adecuado de facilitar los cambios deseados, los cuales atañen al pensamiento, sensaciones y conductas. En este sentido el valor de PNL reside en su capacidad de proporcionar al profesional opciones conscientes y flexibilidad de conducta en lo referente a la motivación, mejoras, tomas de decisiones, aprendizaje, comunicación, creatividad y desarrollo emocional.

1.2.2 Formulación del problema de investigación:

El problema de investigación se formulará en base del siguiente cuestionamiento:

¿De qué manera favorece a los egresados de la carrera de Ingeniería en Ventas la inclusión de la Programación Neurolingüística en la materia de “Técnicas Avanzadas de Ventas” ?

1.2.3 Sistematización del problema de investigación:

La sistematización la realizaremos en base de las sub-preguntas derivadas de la formulación del problema y que servirán de guía para nuestra investigación:

- ¿Por qué existe una tasa alta de fracasos en la comercialización de nuevos productos en las empresas?

- ¿Por qué las empresas tienen problema en la comunicación y capacitación interna de sus productos?
- ¿Será que la aplicación de la Programación Neurolingüística contribuirá a mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje de los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Ventas?
- ¿Cómo influirá en los estudiantes de la materia de Técnica de Ventas Avanzadas la inclusión de técnicas de PNL?
- ¿Cuál será la incidencia de la Programación Neurolingüística en el desenvolvimiento del egresado de la carrera de Ingeniería en Ventas?

1.3 Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivo General:

Aplicar la Programación Neurolingüística en las técnicas de ventas de los egresados de la carrera de Ingeniería en Ventas de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Incluir en el pensum de la materia de Técnicas Avanzadas de Ventas las técnicas de PNL
- Analizar las causas posibles de fracasos asociados a la comunicación de los egresados de la carrera de Ingeniería en Ventas
- Verificar si la Programación Neurolingüística afecta en el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Ventas
- Identificar la influencia de la Programación Neurolingüística en el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Ventas

- Diseñar un programa instruccional que favorezca la aplicación de la de la Programación Neurolingüística en la carrera de Ingeniería en Ventas
- Optimizar la comunicación oral de los egresados en Ingeniería en Ventas, para estar aptos en el desarrollo de su vida laboral.

1.4 Justificación de la Investigación:

En la actualidad los ingenieros de áreas comerciales como es el caso de los Ingenieros en Ventas, egresan con preparación a nivel técnica como es el desarrollo de planes comerciales, presupuestario entre otros, sin embargo, cuando hablamos de ventas, evocamos a situaciones de interacción donde uno de los interlocutores trata de convencer a otro de que se interese por lo que propone, ya sea de un producto o servicio, momento en el cual la comunicación es el eje principal de la obtención de los resultados, independiente de los planes comerciales elaborados, como se dice usualmente, “el papel lo soporta todo” sin embargo, es con el dominio del hablar que se logrará cerrar la negociación.

La venta y todo lo relacionado a ella, es una doble competencia: conocimiento del producto, dominio de la relación, se vende en función de criterios de los clientes y propios. En ocasiones se piensa que venden un producto o servicio y a partir de allí se dedican a encontrar argumentos múltiples a favor de éste. Entonces olvidan que se está vendiendo algo a alguien, que asocia el producto o servicio a una cualidad o defecto que afianzan o debilitan criterios, lo cual implica que si no conocemos lo que ofrecemos, no podremos comunicarlo al comprador. La PNL a través de sus diversas técnicas nos ayuda a mejorar y optimizar la comunicación.

Parte del componente de error en el proceso comercial y de lanzamiento de nuevos productos en el mercado es debido a la mala comunicación de los lanzamientos y sus características al recurso humano de las empresas por

parte de sus gestores comerciales. En otras palabras, el gerente comercial que lidera el desarrollo y lanzamiento de un producto al mercado, no cuenta con las competencias necesaria para capacitar al recurso humano de la empresa sea comercial o de servicio, respecto a las características del producto lo cual hace que la probabilidad de error o fracaso se incremente significativamente.

La Programación Neurolingüística, con sus modelos conceptuales, métodos prácticos y sus técnicas nos brindan herramientas que puede proporcionar a los futuros egresados una amplia comprensión de cómo piensan y actúan los “alumnos” o más simple los seres humanos, permitiéndole conocer de mejor manera los sistemas representacionales del educando, por lo tanto de cómo pueden ayudarlos a mejorar su nivel de aprovechamiento, su aprendizaje, así como también contribuirá a mejorar su comunicación.

El éxito en la dirección de la conducta del ser humano depende de las actitudes, creencias y valores que se le inculquen. Siendo nuestra tarea como docentes, desarrollar un “lenguaje conductual” que funcione a la hora de dirigir a los educandos, entendiéndose por ello, no solo a las personas que están en las aulas, sino a todo aquel ser humano que está en constante aprendizaje. Es por esta razón que el presente trabajo de investigación plantea la inclusión de la Programación Neurolingüística, en la carrera de Ingeniería en Ventas con la finalidad de contribuir a mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje y por ende a la comunicación del estudiante.

En el presente capítulo explicaremos que es la Programación Neurolingüística, sus características, beneficios y como se lo aplicará

1.5 Marco de referencia de la investigación.

1.5.1 Marco teórico:

En los últimos 30 años, las tendencias cognitivas en su conjunto han contribuido a un entendimiento multidisciplinario de la mente y de la cognición en general. Su diversidad teórica y metodológica ha sido un punto fundamental para enriquecer los avances abarcando estudios que van desde una célula nerviosa, hasta una red neuronal; desde un individuo hasta los grupos sociales, en donde el lenguaje, la organización social y la cultura juegan roles fundamentales.

Las corrientes pedagógicas contemporáneas responden al reclamo social de una formación que les permita a los sujetos resolver problemas de diferente índole de forma autónoma, esto significa, poder enfrentar la búsqueda de soluciones, encontrar una respuesta y tener algún control sobre ésta, dado que en la mayoría de los casos, los problemas que se presentan implican encontrar respuestas nuevas a preguntas también nuevas. Por ejemplo, en la educación tradicional, las viejas soluciones responden de manera simplista o mecánica a las demandas sociales: a mayor número de solicitudes de ingreso de estudiantes, más instalaciones construidas y, por ende, más burocracia. Con esta lógica se sigue reproduciendo un modelo que ha mostrado su insuficiencia al concebir la enseñanza más para sí misma que para apoyar los requerimientos de formación de la sociedad, en lo general, y de cada una de las personas.

Las repercusiones de las corrientes pedagógicas contemporáneas van más allá de lo convencional, quizás su mayor aporte, y a riesgo de cometer una sobre-simplificación, la pregunta más importante que han planteado estas tendencias es considerar ¿si la educación debe dedicarse a transmitir los saberes científicos establecidos?, o bien ¿debe preocuparse por desarrollar una nueva forma de concebir y representar el mundo, más allá de la forma en que inicialmente los alumnos lo ven?.

Tenemos ahora una nueva cultura pedagógica, un nuevo consenso en torno a la idea superada en el sentido de una pedagogía de corte burocrático, instrumental, procedimental y meramente técnica o simplemente didáctica. Se han abierto otras nuevas formas de pensar referente a la pedagogía. La bienvenida de las corrientes pedagógicas contemporáneas han obtenido acuse de recibido, en tanto no se hace un planteamiento crítico o se fomenta la investigación pedagógica autónoma a esta recepción inicial. Las tendencias pedagógicas resultan descontextualizadas de su original marco de referencia o peor aún, reducidas a meros componentes didácticos, inventarios decisionales o diseños instruccionales que a toda costa se pretenden aplicar en los campos de enseñanza. En consecuencia con las dificultades anteriores, podemos afirmar que la pedagogía aún no posee un territorio suficientemente diferenciado de las demás ciencias sociales y/o humanas, cuyo objeto es también el hombre cultural, aunque no puede excluir sus relaciones con el hombre natural. Respecto a las principales corrientes pedagógicas contemporáneas se pueden citar:

La llamada “Escuela Nueva” fue un movimiento pedagógico heterogéneo iniciado a finales del siglo XIX. La escuela nueva, llamada también escuela activa, surge como una reacción a la escuela tradicional y a las relaciones sociales que imperaban en la época de ésta. Se constituye en una verdadera corriente pedagógica, en una propuesta educativa de nuevo perfil. Según el movimiento de la Escuela Nueva, era importante denunciar y modificar los vicios de la educación tradicional: pasividad, intelectualismo, magistrocentrismo, superficialidad, enciclopedismo, verbalismo con el propósito de definir un nuevo rol a los diferentes participantes del proceso educativo. Así pues, tenemos que la noción del ser humano en este modelo debe estar basado en planteamientos del desarrollo, y el acto educativo debe tratar a cada uno según sus aptitudes. No hay aprendizaje efectivo que no parta de alguna necesidad o interés, ese interés debe ser considerado el punto de partida para la educación. Respecto a la relación

maestro – alumno se transita de una relación de poder-sumisión que se da en la escuela tradicional a un vínculo marcado por una relación de afecto y camaradería. Es más importante la forma de conducirse del maestro que la palabra. El maestro será pues un auxiliar del libre y espontáneo desarrollo del estudiante. La autodisciplina es un elemento que se incorpora en esta nueva relación, el maestro cede el poder a sus alumnos para colocarlos en posición funcional de autogobierno que los lleve a comprender la necesidad de elaborar y observar reglas. Entre los representantes más destacados de esta nueva corriente pedagógica se encuentran: Rousseau, Pestalozzi, Tolstoi, Dewey, Montessori, Ferrieri, Cousinet, Freinet, Piaget. Claparede y Decroly (Palacios, 1999).

Respecto a la “Pedagogía liberadora” fue en los años setenta cuando el pedagogo Paulo Freire, marco un avance cualitativo en las ciencias de la educación al proponer una nueva mirada sobre cómo trabaja la cultura dominante para legitimar ciertas relaciones sociales. La propuesta liberadora parte de una mirada dialéctica de la cultura, según la cuál, ésta no solo contiene una forma de dominación, sino además las bases para que los oprimidos puedan interpretar la realidad y transformarla según sus propios intereses. Los fundamentos de su propuesta pedagógica se basan en que el proceso educativo ha de estar centrado en el entorno de los alumnos. Freire supone que los educandos tienen que entender su propia realidad como parte de su actividad de aprendizaje. Ahora bien, respecto al discurso pedagógico de la corriente liberadora, éste se constituye como un método de cultura popular cuya finalidad inmediata es la alfabetización, y en su dimensión más amplia como la educación entendida como práctica de la libertad, en donde se busca transformar el proceso educativo en una práctica del quehacer del educando. Finalmente, en esta corriente pedagógica se concibió y experimento un sistema de educación, así como una filosofía educativa, que se centró en las posibilidades humanas de creatividad y libertad en medio de estructuras político-económicas y culturales opresivas.

Su objetivo es descubrir y aplicar soluciones liberadoras por medio de la interacción y la transformación social, gracias al proceso de "concientización".

En los últimos 30 años, las "Tendencias cognitivas" en su conjunto han contribuido a un entendimiento multidisciplinario de la mente y de la cognición en general. Su diversidad teórica y metodológica ha sido un punto fundamental para enriquecer los avances abarcando estudios que van desde una célula nerviosa, hasta una red neuronal; desde un individuo hasta los grupos sociales, en donde el lenguaje, la organización social y la cultura juegan roles fundamentales. Las tendencias Cognitivas. fueron un rescate de la idea de procesos mentales complejos que William James había tratado de explicar medio siglo antes (Bruner, 1956). Lo que había dominado la investigación del aprendizaje hasta ese momento -la conexión estímulo-respuesta, las sílabas sinsentido, la rata y la paloma- dejó de ser importante para tomar temas de investigación que trataban de descifrar lo que ocurría en la mente del sujeto entre el estímulo y respuesta.

Desde otro punto de vista el cognitivismo intentó oponerse al conductismo, más que revivir las ideas funcionalistas. No era simplemente un rechazo del conductismo sino una integración de este en un nuevo esquema teórico de referencia. Las reglas de reforzamiento fueron puestas dentro de la mente del individuo y se les llamó reglas de representación simbólica de un problema. El comportamiento visible del organismo en sus procesos de aprendizaje fue reemplazados por procesos internos de pensamiento llamados en forma genérica resolución de un problema. En términos filosóficos el cognitivismo cambió el énfasis empírico por un énfasis racionalista. Las implicaciones educativas del cognitivismo son impactantes, particularmente en cuanto a sus aplicaciones inmediatas en el aula.

El “enfoque constructivista”, Esta corriente pedagógica contemporánea, es ofrecida como "un nuevo paradigma educativo", el estudiante no es visto como un ente pasivo sino, al contrario, como un ente activo, responsable de su propio aprendizaje, el cual él debe construir por sí mismo. Como todo aquello que se divulga con la intención de que sea masivamente "consumido", se corre el riesgo de usar la expresión "constructivismo" de manera superficial y no considerar las implicaciones ontológicas, epistemológicas y metodológicas que derivarían de sustentar un diseño del proceso enseñanza-aprendizaje sobre bases constructivistas. Al respecto, Eggen y Kauchak (En Gonzáles y Flores, 1998) indican que las discusiones sobre la mejor manera de enseñar han absorbido las energías de los educadores desde el comienzo de la educación formal; tan es así que han existido diversas controversias y disputas al intentar responder esta pregunta. De acuerdo a las ideas constructivistas en educación todo aprendizaje debe empezar en ideas a priori. No importa cuán equivocadas o cuán correctas estas intuiciones de los alumnos sean. Las ideas a priori son el material que el maestro necesita para crear más conocimiento

La “teoría Socio-histórica”, sostiene que los seres humanos no son islas autosuficientes en el océano social. Dependen de aquel “otro generalizado” para el desarrollo físico, mental y espiritual. El conocimiento y el aprendizaje no están localizados en los recovecos neurales de la corteza cerebral sino en los encuentros sociales que incansablemente enriquecen, atemorizan, oprimen y liberan la existencia.

Todas estas teorías ayudaran a comprender, predecir y controlar el comportamiento humano y tratan de explicar cómo los sujetos acceden al conocimiento, centrándose en la adquisición de destrezas y habilidades, en el razonamiento y en la adquisición de conceptos. Estas teorías, que por un lado son diferentes, contemplan elementos semejantes que les permiten, muchas veces, complementarse entre sí. La selección de una de estas

teorías como fundamento conceptual para el presente trabajo de investigación, depende directamente del problema y el enfoque que se le quiera dar, razón por la cual es importante destacar la aportación de Jean Piaget, Lev S. Vygotsky y Jerome Bruner.

Jean Piaget¹ concibe la formación del pensamiento como un desarrollo progresivo cuya finalidad es alcanzar un cierto equilibrio en la edad adulta. El dice, "El desarrollo es... en cierto modo una progresiva equilibración, un perpetuo pasar de un estado de menor equilibrio a un estado de equilibrio superior". Esa equilibración progresiva se modifica continuamente debido a las actividades del sujeto, y éstas se amplían de acuerdo a la edad. Por lo tanto el desarrollo cognitivo sufre modificaciones que le permiten consolidarse cada vez más. Piaget, dice que toda actividad es impulsada por una necesidad, y que ésta, no es otra cosa que un desequilibrio, por lo tanto toda actividad tiene como finalidad principal recuperar el equilibrio.

Cada vez que un desequilibrio se presenta, por así decirlo, el individuo se ve en la necesidad de "asimilar" aquella situación que produjo el cambio para poder "acomodar" sus estructuras cognoscitivas en forma cada vez más estable, y con esto hacer más sólido el equilibrio mental. De este modo, la actividad cognoscitiva del sujeto es entendida como un constante reajuste ante situaciones nuevas, que le permiten lograr un mayor equilibrio mental, siendo importante resaltar que el desarrollo cognoscitivo,

En la teoría pedagógica de Vygotsky, el problema de la relación entre el desarrollo y el aprendizaje constituía antes que nada un problema teórico. Pero como en su teoría la educación no era en modo alguno ajena al desarrollo y que éste, para Vygotsky, tenía lugar en el medio sociocultural real.

¹ http://www.educarchile.cl/web_wizzard/visualiza.asp?id_proyecto=3&id_página=303

Por otra parte, Vygotsky establece que hay dos tipos de funciones mentales: las inferiores y las superiores. Las funciones inferiores son aquellas con las que nacemos, son las funciones naturales y están determinadas genéticamente. El comportamiento derivado de las funciones mentales inferiores es limitado, está condicionado por lo que podemos hacer. Estas funciones limitan el comportamiento a una reacción o respuesta al ambiente.

Por otra parte, las funciones mentales superiores, se adquieren y se desarrollan a través de la interacción social. Puesto que el individuo se encuentra en una sociedad específica con una cultura concreta. Estas funciones están determinadas por la forma de ser de esa sociedad: Las funciones mentales superiores son mediadas culturalmente. Para Lev Vygotsky, a mayor interacción social, mayor conocimiento, más posibilidad de actuar, más robustas funciones mentales.

A diferencia de Jean Piaget, la actividad que propone Lev Vygotsky, es una actividad culturalmente determinada y contextualizada, en el propio medio humano, los mediadores que se emplean en relación con los objetos, tanto las herramientas como los signos, pero especialmente estos últimos, destacándose el lenguaje hablado.

La Programación Neurolingüística, se fundamenta bases en la teoría constructivista, la cual, define la realidad como una invención y no como un descubrimiento, se basa en el hecho de que el ser humano no opera directamente sobre el mundo real en que vive, sino que lo hace a través de mapas, representaciones, modelos a partir de los cuales genera y guía su conducta.

En las últimas décadas se han llevado a cabo numerosas investigaciones que demuestran el poder que tienen las palabras para configurar el mundo

de las personas, , formando su mapa, representaciones, modelos a partir de los cuales genera y guía su conducta. Estas representaciones que además determinan el cómo se percibirá el mundo y qué elecciones se percibirán como disponibles en él, difieren necesariamente a la realidad a la cual representan. Esto es debido a que el ser humano al transmitir su representación del mundo tiene ciertas limitaciones, las cuales se derivan de las condiciones neurológicas del individuo, de la situación social en que vive y de sus características personales (Cudicio, 1992).

Estas limitaciones a su vez determinan que el lenguaje como toda experiencia humana, esté también sometido a ciertos procesos que empobrecen su modelo. Para el abordaje de dichos procesos la PNL se apoya en el modelo más explícito y completo del lenguaje natural humano, la gramática transformacional representada por Noam Chomsky y en especial en los conceptos: (a) estructura superficial que consiste en lo que el hablante dice realmente. (b) la estructura profunda, es lo que el hablante piensa y quiere manifestar.

En cuanto a la gramática transformacional se basa en la creación de nuevos mensajes. Considera que las personas son capaces de interpretar y producir mensajes nuevos, de manera que puede afirmarse que no se produce por repetición ni por recuerdo.

Chomsky², plantea que "en el proceso de comunicación existen varios mecanismos que son universales y tienen que ver con las intuiciones relacionadas con el lenguaje"

² Chomsky, 1957

Una persona frente a su experiencia del mundo, forma de éste una representación lingüística bastante completa, variada y rica en detalles, esto correspondería a la estructura profunda, sin embargo, al comunicar su experiencia a otro, utiliza expresiones empobrecidas (estructura superficial) que presentan omisiones, generalizaciones y distorsiones.

En este sentido, Bandler y Grinder (1980), proponen una serie de estrategias verbales para tratar con la estructura superficial del lenguaje. Estas estrategias consisten primordialmente en evitar las generalizaciones, omisiones y distorsiones. La generalización es un proceso por el cual las personas no representan algo específico en la experiencia. Un ejemplo de generalización sería "La gente se la pasa molestándome". En este caso se utilizan intervenciones que contradigan la generalización, apelando a la propia experiencia del sujeto o se trabaja con la ausencia de índices referenciales o con la especificación de los cuantificadores universales o con los verbos que el sujeto no especifica completamente.

Cuando se aprende algo, suele generalizarse lo sucedido, de forma que las personas se enfrenten a situaciones similares por venir con la experiencia adquirida. Lo paradójico es que también se generaliza el dolor emocional de una experiencia a otra en la que no necesariamente ha de estar el sufrimiento.

Con relación a las omisiones, mecanismo que se produce cuando se presta atención selectivamente a ciertas dimensiones de la experiencia, pero se eliminan otras, se persigue que el sujeto identifique y complete la frase faltante. Cuando una persona expresa "estoy asustado" se produce una omisión, porque no se especifica de qué o de quién está asustado, por lo

tanto se emplean intervenciones que le permitan a la persona identificar mayor riqueza de detalles al tratar con alguna situación en particular.

Por último, las distorsiones se producen cuando la gente asigna a los objetos externos, responsabilidades que están dentro de su control. La generalización, la distorsión y la eliminación al ser empleadas en la comunicación reducen la posibilidad de hacer escogencia de opciones en una mayor concepción de la realidad. Según Villoria (1987) tales mecanismos actúan también en todo el sistema de creencias, tal como lo aborda el Análisis Transaccional, específicamente cuando las personas lo utilizan como única norma dentro del proceso de su vida. Por esta razón, es indispensable que los individuos adquieran la capacidad de especificar sus generalizaciones, recobrar partes faltantes omitidas en su modelo del mundo y corregir las partes distorsionadas del mismo para orientar de forma precisa su cambio.

Las personas viven dentro del mapa de la realidad que construyen; en el que los pensamientos, emociones y acciones son parte de aquel diseño reducido. Estos tres procesos son los que usan las personas, tanto para vivir la vida en excelencia, como para crear limitaciones personales.

Así la manera en que comunicamos con nosotros mismos y con los demás determina todo lo que obtenemos en nuestra vida y cada ser humano debe entender que posee en sí mismo todos los recursos para efectuar los cambios que necesita para realizarse y desarrollar sus potencialidades.

De esta manera los objetivos iniciales de la PNL han sido modelar habilidades excepcionales de ciertas personas y ayudar a transferirlas a otros.

Basado en lo anteriormente expuesto, los autores pueden concluir como:

Fundamentos Filosóficos.

Se propone contribuir a la formación del ser histórico, en sus dimensiones culturales, sociales, tecnológicas, coadyuda a la concientización del estudiante con la relación de los valores vitales, costumbres y creencias, inculcándoles la solidaridad, asegurando a todos sin más límites que sus diferencias individuales.

Es decir, se busca formar con identidad nacional, orgullosos y conocedores de sus raíces. Se basa en la filosofía humanista, parte del principio de que "todos nacemos bien". Después en nuestras relaciones con los demás tomamos decisiones auto limitadoras con las que nos convertimos en "sapos o ranas encantadas".

Por otra parte, todos tenemos un cierto potencial humano determinado por los condicionamientos genéticos, circunstanciales de salud, y sociales de origen y procedencia, pero un cierto potencial humano, que podemos desarrollar.

Las limitaciones externas al desarrollo de nuestro potencial humano, y sobre todo las limitaciones internas decididas tempranamente, producen la infelicidad, la auto-limitación de las habilidades personales para resolver problemas y enfrentarnos a la vida y en definitiva la patología, por lo tanto, "yo soy responsable de mi vida y decido lo que es bueno para mí".

Todos podemos cambiar en "pos" de la autonomía y tenemos los recursos necesarios para hacerlo, estos recursos pueden ser personales o relacionales e incluyen la posibilidad de tomar nuevas decisiones más auto potenciadoras.

Fundamentos Sociológicos

Con los Fundamentos Sociológicos, se promueven actitudes que mejoran las interrelaciones sociales y contribuyen a erradicar las que afectan al ser humano, tomando en cuenta los valores sociales que identifican a cada grupo y a la comunidad educativa en conjunto, para fortalecer a aquellos que reconocen y evidencian la unidad del grupo y estimulan las propiedades sociales de la personalidad en sus interrelaciones colectivas. Buscando formar un ser humano capaz de comunicarse con los demás, pudiéndose expresarse y ser comprendido cuando lo hace.

Lo que busca la facultad de Ingeniería en Ventas al incluir la PNL en la materia de Técnicas de Ventas Avanzadas, es darle a sus estudiantes y por ende a sus egresados, las herramientas y conocimientos para moldear las habilidades excepcionales de ciertas personas y que puedan transferirlas a otros, es decir, la manera en que nos comunicamos con nosotros mismos y con los demás determina todo lo que obtenemos en nuestra vida y cada ser humano debe entender que posee en sí mismo todos los recursos para efectuar los cambios que necesita para realizarse y desarrollar sus potencialidades

Fundamentos Psicológicos

De acuerdo a los Fundamentos Psicológicos, se considera el desarrollo del educando en sus diferentes etapas evolutivas, tomando en cuenta las diferencias individuales y estimulando en el individuo el desarrollo de los valores individuales y sociales que configuran la personalidad, conducta, dominio de sí mismo, solidaridad, ayuda mutua, autoestima, potenciar los sentidos para dar mayor fuerza a los conocimientos. A través de la aplicación de la PNL se pueden cambiar conductas poco funcionales, potenciar el uso de ambos hemisferios del cerebro. Es un modelo potente, de impacto en la comunicación y percepción de la realidad.

La PNL es un meta-modelo porque va más allá de una simple comunicación. Este meta-modelo adopta como una de sus estrategias, preguntas claves para averiguar que significan las palabras para las personas. Se centra en la estructura de la experiencia, mas que en el contenido de ella. Se presenta como el estudio del "**cómo**" de las experiencias de cada quien, el estudio del mundo subjetivo de las personas y de las formas como se estructura la experiencia subjetiva y se comunica a otros, mediante el lenguaje.

Esto permite que la conducta sea concebida como consecuencia o resultado de complejos procesamientos neurofisiológicos de la información percibida por los órganos sensoriales. Procesamientos que son representados, ordenados y sistematizados en modelos y estrategias, a través de sistemas de comunicación como el lenguaje. Estos sistemas tienen componentes que hacen posible la experiencia y pueden ser intencionalmente organizados y "programados" para alcanzar ciertos propósitos.

Fundamentos Pedagógicos.-

La Fundamentación Pedagógica está basada en el constructivismo, recoge las ideas de Vygotsky, sobre la mediación cultural y el lenguaje en el proceso de desarrollo cognitivo, de Piaget las ideas del principio de equilibración y de la teoría de la asimilación. Los autores coinciden en que el aprendizaje debe hacerse de forma activa y constructiva, que el alumno aprenda a aprender, facilitando la comunicación, y es a través inclusión de la PNL, en el currículo de la carrera de Ingeniería en Ventas, para lo cual la redefinirá el contenido de la materia de Técnica avanzadas de Ventas, incorporando técnicas para lograr una comunicación efectiva, teniendo su aplicación en todos los campos en que las personas se relacionan con otras, no es más que un modelo basado en la construcción de nuestros pensamientos y de este modo se aprovechan la habilidades propias y ajenas para generar cambios positivos.

La Programación Neuro-Lingüística (PNL), brinda resultados casi inmediatos, ya que es un enfoque práctico y dinámico que permite que se experimente una actividad exitosa. La eficacia en la utilización de este modelo lo constituyen el desarrollo de estrategias prácticas y sencillas que enseñan al educando a pensar, sentir y actuar de manera diferente, es decir, con todas las estructuras cerebrales (cerebro neo-cortex, cerebro límbico y cerebro reptil).

El cerebro de los individuos tiene sus propias particularidades, no hay dos que sean exactamente iguales. En el sistema educativo, a menudo se hace énfasis en el uso de uno de ellos (hemisferio izquierdo). Se espera que el individuo asimile información, trabaje casi exclusivamente con palabras y números, con símbolos y abstracciones. Se le da gran importancia al hemisferio izquierdo y pareciera que el hemisferio derecho es poco útil. Al individuo no le es permitido funcionar con todo su potencial, es decir, con todo su cerebro. Omitir el uso de ambos hemisferios constituye una grave pérdida. Es necesario equilibrar su uso para despertar el interés y la comprensión en los individuos involucrados.

En el proceso de aprendizaje, el uso de estrategias que estimulen el hemisferio derecho puede significar la diferencia entre éxito y fracaso. Es válido porque insta al individuo para que trabaje de modo antagónico con su estilo de aprendizaje, respetando sus posibilidades. El individuo es entrenado para usar casi exclusivamente el hemisferio izquierdo, es decir, para que ejecute procesos lineales con pocos estímulos para desarrollar sus capacidades del hemisferio derecho. De allí que tienda a confiar en un número limitado de estrategias, encontrándose en desventajas en situaciones que exigen una gama más amplia de capacidades intelectuales.

Los hemisferios cerebrales funcionan de maneras diferentes y eso permite ampliar tanto el concepto de los procesos intelectuales como verbales y analíticos, considerar las capacidades humanas y aprovechar ambos hemisferios. Su funcionamiento complementario le confiere a la mente poder y flexibilidad. Ambos están implicados en procesos cognoscitivos muy altos.

El hemisferio izquierdo se especializa en reconocer las partes que constituyen un conjunto, es lineal y secuencial. Pasa de un punto a otro de manera gradual, paso a paso. Procesa información verbal, codifica y decodifica el habla. Separa las partes que constituyen un todo. Podría ser comparado con una computadora, tiene un lenguaje propio.

En cuanto al hemisferio derecho se puede mencionar, en relación con su funcionamiento que combina partes para crear un todo, se dedica a la síntesis. Busca y construye relaciones entre partes separadas. Procesa simultáneamente en paralelo. Es especialmente eficiente en el proceso visual y espacial (imágenes). Podría ser comparado con un Caleidoscopio. Se relaciona con un número casi infinito de variedades. Se especializa en relaciones no lineales. Pareciera fuente de la percepción creativa. Las palabras o figuras por sí solas no dicen nada, y si se juntan, se obtiene una comunicación mucho más clara.

En la educación, el saber es a menudo equiparado con la capacidad de expresarse verbalmente. El lado izquierdo del cuerpo está controlado principalmente por el hemisferio cerebral derecho y el lado derecho por el hemisferio izquierdo. Los estímulos a partir de la mano, la pierna y el oído derecho son procesados primordialmente por el hemisferio izquierdo y viceversa.

Los ojos son controlados de manera que cada uno envíe información a ambos hemisferios. La mitad izquierda del espacio visual se contempla por el hemisferio derecho y la mitad derecha es percibida por el hemisferio izquierdo. 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 realza la calidad del trabajo creativo.

Otros componentes a considerar en la Programación Neuro- Lingüística son los patrones del lenguaje verbal. La Lingüística en sus investigaciones en la comunicación, se refiere a dos lenguajes: el digital, propio del hemisferio izquierdo y el lenguaje analógico propio del hemisferio derecho. El lenguaje presupone una concepción del mundo totalmente diferente: el del hemisferio izquierdo con un enfoque lógico, lineal y reflexivo. Es el lenguaje de la razón, la ciencia e interpretaciones. El del hemisferio derecho, es el lenguaje imaginativo, de metáforas, fantasioso, emocional y simbólico.

El lenguaje está referido a la forma como la persona usa la expresión verbal para comunicar su experiencia con la estructura misma de su lenguaje. Toda experiencia humana al igual que el lenguaje está sometida a procesos que pueden constituir evidencias de fallas en la representación del mundo.

Para lograr este desarrollo se usarán técnicas de utilización de Metáforas, el Rapport-Acompasar, el Anclaje y el Reencuadre. Otra técnica que se presenta para el desarrollo del pensamiento creativo son los Mapas Mentales. También el uso de los sistemas representativos del modelo PNL (visual, auditivo y kinestésico).

Estas técnicas ofrecen un amplio rango de vías para la comunicación intra e interpersonal con el propósito de influir de manera exitosa en el proceso de enseñanza-aprendizaje de las diversas técnicas de ventas, proporcionando medios para transformar los pensamientos, conductas y sentimientos, de tal manera que le permita a los alumnos de Ingeniería en Ventas actuar en forma positiva y tener más confianza y seguridad al momento de ejercer su profesión y sobretodo lograr una comunicación eficaz.

Fundamento Legal

Regido por el Sistema Nacional de Educación Superior del Ecuador, de acuerdo con la Constitución Política vigente, con la Ley de Educación Superior y su Reglamento, y con los demás Reglamentos, Normativos y Procedimientos dictados por el Consejo Nacional de Educación Superior, así como con el Estatuto de la UCSG, enmarcado dentro del actuar ético y moral, promover la educación en la solidaridad y la participación comunitaria y ciudadana a través de la metodología del aprendizaje – servicio en la unidad educativa³. Por lo tanto, se busca formar profesionales de bien, de conducta intachable, cuyo actuar se base en sólidos principios éticos y morales.

Luego de explicar las diferentes corrientes y aportaciones de ilustrados como Piaget, Vigotsky, y enmarcarse en los diferentes fundamentos, los autores se enmarcan dentro de la corriente constructivista, con lo que se hace posible pensar en la construcción de currículos basados en una gran flexibilidad para facilitar la incorporación de una diversidad amplia de situaciones de aprendizaje y la aceptación de otras emergentes. Esta visión conduce a la creación de nuevas fuentes de conocimiento e información. Asimismo, se busca el desarrollo de dos dimensiones importantes de la persona, en vista a lograr las destrezas culturales básicas: capacidades técnicas e

³ <http://www.educacion.gov.ec/pages/interna.php?txtCodiInfo=135>

instrumentales y capacidades sociales, afectivas, ambas indispensables para interactuar en el mundo y para desempeñarse con éxito en los diferentes planos de la vida, se posesiona además en los fundamentos psicológico y pedagógicos, ya que se considera que tienen mayor relevancia, por cuanto considera el desarrollo del educando en sus diferentes etapas evolutivas, tomando en cuenta las diferencias individuales y estimulando individuo en el desarrollo de los valores que configuran la personalidad, dominio de sí mismo, independencia de criterio, solidaridad, ayuda mutua, autoestima entre otros, siempre bajo altos principios éticos y morales. En base a todo lo mencionado, la inclusión de técnicas de PNL en la materia de “Técnicas Avanzadas de Ventas”, permitirá al futuro profesional tener calidad en la comunicación y por ende podrá transmitir la calidad del producto o servicio ofrecido. Luego de adquirido los conocimientos en PNL, el alumno podrá maximizar otras materias de la malla (Anexo 1) como son, Venta profesional de Productos, Servicio al cliente, Técnicas de Promoción, etc.

1.5.2 MARCO CONCEPTUAL.-

En este marco incluiremos los conceptos en los que nuestra investigación se basará y que sustentarán nuestra investigación. Los conceptos y definiciones que se utilizarán son los establecidos por los diferentes autores y teóricos que son parte de nuestra bibliografía de referencia.

ANCLAR

Proceso mediante el cual un estímulo o representación (externos o internos) se conectan a y desencadenan una respuesta.

ACTITUDES

Son predisposiciones para actuar a favor o en contra de algo o alguien.

APRENDIZAJE

Es el proceso por el cual la experiencia produce un cambio permanente en el conocimiento o la conducta.

AXIOLOGÍA

La axiología ó filosofía de los valores es la rama de la filosofía que estudia la naturaleza de los valores y juicios valorativos.

BASES CURRICULARES

Constituyen el cimiento donde se erige el currículo y su esencia, está dada, en la demanda social de un determinado entorno histórico concreto.

EL CEREBRO LÍMBICO

Procesa las emociones y los sentimientos. Constituye el sentir, la manifestación de las emociones humanas, de los afectos. Posee una estructura similar a la de los mamíferos. En él se registra la sexualidad como fenómeno mental.

CEREBRO NEO-CORTEX,

Está formado por el hemisferio izquierdo y el hemisferio derecho del cerebro, unido por un cuerpo calloso con procesos mentales cada uno. Lo que implica en el campo educativo los procesos cognitivos, se originan los procesos analíticos específicos, se va de las partes al todo. Surgen los para qué, lo cómo y los por qué, las causas y los efectos.

CEREBRO REPTIL

Es el cerebro primario. En él se ubica la inteligencia básica, se poseen comportamientos y conductas que se adquieren en la niñez y se repiten en la vida adulta.

CINESTÉSICO

El sentido del tacto, sensaciones táctiles y sentimientos internos, como sensaciones recordadas, emociones, además del sentido del equilibrio.

COGNITIVO

Hace referencia a la facultad de los seres de procesar información a partir de la percepción, el conocimiento adquirido y características subjetivas que permiten valorar y considerar ciertos aspectos en detrimento de otros.

CONDUCTISMO

Orientación metodológica que estudia el comportamiento sobre las relaciones de estímulo y respuesta y a partir de la conducta y de las reacciones objetivas, sin tener en cuenta la consciencia, que es considerada un epifenómeno.

CONSTRUCTIVISMO

Movimiento de arte de vanguardia, interesado especialmente por la organización de los planos y la expresión del volumen utilizando materiales de la época industrial.

EFICACIA

Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados.

EFICIENCIA

Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles. Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones, a personas y de allí el término eficiente.

ENFOQUES CURRICULARES

Es una opción subjetiva, expresión de la posición ideológica de la persona que están a cargo del proceso de planificación.

ENSEÑANZA

Viene de enseñar, que es incentivar y orientar con técnicas apropiadas, el proceso de aprendizaje de los estudiantes en una asignatura, para que adquieran hábitos que les permita comprender y enfrentar con eficiencia las realidades y problemas de la acción de aprender algo.

EPISTEMOLOGÍA

Estudio de cómo sabemos lo que sabemos

ESTADO

Cómo se siente uno, el humor. La suma total de todos los procesos neurológicos y físicos de una persona en un momento dado.

ESTRATEGIA

Es una guía de acción, en el sentido de que la orienta en la obtención de ciertos resultados, da sentido y coordinación a todo lo que se hace para llegar a la meta.

FILTROS PERCEPTIVOS

Ideas, experiencias, creencias y lenguaje único que conforman nuestro modelo del mundo.

FISIOLÓGICOS

Proviene de fisiología, que es la ciencia que estudia el funcionamiento de los seres vivos, en lo que respecta a sus funciones vitales, ocupándose de las actividades de órganos y tejidos. Relativo a la parte física de una persona.

FUNDAMENTOS CURRICULARES

Están relacionados de manera directa con la forma de explicar la realidad histórico concreta desde la arista de diferentes ciencias.

DIAGNÓSTICO

Descripción de la situación actual de una empresa que indica los problemas y las causas que lo originan.

LINGÜÍSTICA:

Del latín Lingua, que quiere decir lenguaje, indica que los procesos nerviosos están representados y organizados secuencialmente en modelos y estrategias mediante el sistema del lenguaje y comunicación. Se refiere a los medios de comunicación humana. Es la comunicación verbal y no verbal, que se observa en el comportamiento externo, que expresan al comunicarse

MAPA DE LA REALIDAD

Representación única del mundo que hace cada persona a partir de sus percepciones y experiencias individuales.

MÉTODO

Determinado orden sistemático establecido para ejecutar alguna acción o para conducir una operación y se supone que para hacerlo ha sido necesario un trabajo de razonamiento.

MÉTODOS DE APROPIACIÓN PARA APRENDER

Destinados a construir, a elaborar e incorporar conocimientos, actitudes, valores, sentimientos, ideales.

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Son métodos que buscan acrecentar o profundizar los conocimientos.

MÉTODO DIDÁCTICO

Es el conjunto lógico y unitario de los procedimientos didácticos para el aprendizaje, incluyendo en desde la presentación y elaboración de la materia hasta la evaluación y retroalimentación del proceso.

MÉTODOS DE ORGANIZACIÓN

Trabajan sobre hechos conocidos y procuran ordenar y disciplinar esfuerzos para que haya eficiencia en lo que se desea realizar.

MOTIVACIÓN

Predisposición general que dirige el comportamiento hacia la obtención de un objetivo. Es aquella necesidad que impulsa al individuo.

NEURO:

Del griego Neurón, que quiere decir nervio, se refiere a las percepciones sensoriales que determinan el estado interior, tanto desde el punto de vista neurológico como en el subjetivo. Representa el principio básico de que toda conducta es el resultado de los procesos neurológicos.

NIVELES NEUROLÓGICOS

Conocidos también como los diferentes niveles lógicos de la experiencia

NORMAS

Son reglas de comportamiento que se deben cumplir.

PARADÍGMA

Conjunto cuyos elementos pueden aparecer alternativamente en algún contexto especificado.

PEDAGOGÍA

Ciencia que se ocupa de la educación y la enseñanza. En general, lo que enseña y educa por doctrina o ejemplos.

PENSAMIENTO

Es el producto de la actividad neuronal de la zona de la corteza cerebral que resulta del patrón espontáneo de estimulación simultánea de muchas partes del sistema nervioso, implicando funcionamiento de la memoria.

PERSONALIDAD

Es un sistema de formaciones psicológicas de distinto grado de complejidad que constituyen el nivel regulador superior de la actividad del individuo.

PROGRAMACIÓN:

Se refiere al proceso de organizar los elementos de un sistema (representaciones sensoriales), para lograr resultados específicos. Define la capacidad para producir y aplicar programas de comportamiento. Se refiere a la organización mental, cómo están organizadas las categorías mentales, las cuales sirven para interpretar el mundo exterior.

PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PNL)

Es un sistema que pretende preparar (programar) la mente de manera sistemática, y lograr que comunique eficazmente lo que una persona piensa con lo que hace, logrando así una congruencia y comunicación eficaz a través de una estrategia que se enfoca al desarrollo humano.

PSIQUIS

Es una imagen o reflejo de la realidad producido por el sujeto humano portador de un cerebro altamente desarrollado.

RAPPORT

Acompasamiento, describe el proceso de acercarse al modelo del mundo de otra persona. Se dice que en una relación entre dos o más personas hay rapport cuando sus pensamientos o sentimientos armonizan entre sí o cuando presentan una serie de puntos de vista compartido

SINESTESIA

Enlace automático de un sentido a otro. Sensación que se produce en una parte del cuerpo a consecuencia de un estímulo aplicado en otra parte del mismo.

TEORÍAS

Conocimiento especulativo considerado con independencia de toda aplicación. Serie de las leyes que sirven para relacionar determinado orden de fenómenos. Hipótesis cuyas consecuencias se aplican a toda una ciencia o a parte muy importante de ella.

TRABAJO

El trabajo puede definirse como la ejecución de tareas que implican un gasto de esfuerzo mental y físico y que tiene como objetivo la producción de bienes y servicios para atender las necesidades humanas.

TRANCE

Estado alterado con un foco de atención dirigido al interior mediante pocos estímulos

OBJETIVOS

Metas o logros que se pretenden conseguir en una empresa, y cuya medida de consecución sirve para valorar el rendimiento alcanzado.

VALORES

Actúan como referentes en la vida proporcionan un marco que le da sentido. Orientan las acciones y fundamentan la toma de decisiones.

ZONA DE DESARROLLO

Fue introducido por Lev Vygotski. Es la distancia entre el nivel actual de desarrollo de un alumno (nivel de desarrollo real), determinado por la

capacidad del individuo de resolver independientemente un problema, y el nivel de desarrollo potencial, determinado a través de la resolución de un problema bajo la supervisión de un adulto o de un compañero más capaz

1.6 Formulación de Hipótesis y variables

1.6.1 Hipótesis general:

“La inclusión de la Programación Neurolingüística en la materia de Técnicas Avanzadas de Ventas, optimizará la comunicación de los graduados de la carrera de Ingeniería en Ventas”

1.6.2 Hipótesis particulares:

- Los graduados de la carrera de Ingeniería en Ventas con conocimientos sobre Programación Neurolingüística, lograrán una mejor comunicación a nivel profesional y personal.
- Los egresados carecen de una comunicación efectiva, debido a que no están habituados al uso de técnicas profesionales de comunicación.
- Al desarrollar en los estudiantes habilidades neurolingüísticas, podrán superar el rendimiento académico.

1.6.3 Variables (independientes y dependientes)

Como variables Independientes y dependientes podemos mencionar las detalladas en el siguiente cuadro:

Variable Independiente X	Variable Dependiente Y
Carencia del uso de hábitos de técnicas profesionales de comunicación	No tienen una comunicación efectiva
Inclusión del PNL en la carrera de Ingeniería en Ventas	Mejora en el proceso de enseñanza – aprendizaje
Aplicación Programación Neurolingüística en la carrera de Ingeniería en Ventas	Profesionales con mayor capacidad de comunicación
Uso de Técnicas de PNL	Mejor comunicación interpersonal
Profesionales con conocimiento de PNL	Mejores interacción entre interlocutores
Desarrollo de habilidades neurolingüísticas	Éxito en las ventas

Fuente: Los autores

1.7 Aspectos metodológicos de la investigación.

1.7.1 Tipo de estudio

Según su finalidad esta tesis será de tipo aplicada y según su objetivo será **exploratorio**, ya que examinaremos un tema poco estudiado, del cual existen dudas en lo referente a la efectividad del método al momento de su aplicación. Será **descriptivo**, pues se describirán las situaciones y eventos,

esto es cómo son y se manifiestan, se detallarán las tendencias del grupo a entrevistar. según su diseño será de corte no experimental, de campo y transversal, desde una perspectiva cuantitativa.

Decimos que será exploratorio,

1.7.2 Métodos de investigación

El método, constituye el camino que el investigador sigue para encontrar verdades científicas. En esta investigación podemos interpretar como método prácticamente a todo el accionar que aplicaremos para conseguir de las fuentes de información todos los datos requeridos para cumplir con los objetivos que nos proponemos.

1.7.2.1 Método Teórico:

Deductivo – Inductivo: Este método nos servirá para evaluar los aspectos particulares que están influyendo en el proceso de enseñanza - aprendizaje del estudiante

Analítico - Sintético: Con el análisis de la información recolectada permitirá llegar a la explicación de por qué afecta el proceso de enseñanza – aprendizaje de los educandos, El análisis consistente en la descripción pormenorizada de cada uno de los componentes de un todo, jugará un papel importantísimo, puesto que permitirá descubrir cosas, hechos y elementos que no se encontraban a la luz del día, ni que se podrán apreciar a primera vista; nos permite pensar que detrás de las cosas visibles existen otras que forman parte del todo y que necesitan conocerse para saber cuál es su relación con el problema que investigamos. .

1.7.2.2 Técnicas de Investigación:

Eduardo Mata Patiño, Fernando Terán Restrepo, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil,
Facultad de Postgrado

Las técnicas de investigación en las cuales nos apoyaremos serán:

1. Observación.
2. Entrevista
3. Encuestas
4. Cuestionarios

1.7.3 Población y Muestra

La población Universo para esta investigación se la realizará con los alumnos, docentes y directivos de la carrera de Ingeniería en Ventas de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Previo a la realización de encuestas de mercado se seleccionará el tamaño de muestra adecuado que nos permita obtener estimaciones y criterios más cercanos a la realidad, partiendo de la Población existente. El tamaño de muestra requerida para estimar este parámetro p , con un límite para el error de estimación B , basados en un muestreo aleatorio simple, que se determinará por la siguiente ecuación⁴ para población finita:

$$n = \frac{Z^2 pq x N}{(N - 1) e^2 + Z^2 pq}$$

Para lo cual es necesario conocer el significado de las variables de la ecuación, ampliándolas al estudio y parámetros que se desea estimar:

⁴ “Elementos de Muestreo” de Scheaffer, Mendenhall y Ott, versión en español de la tercera edición, capítulo 3. Pág. 27 – 29.

- $n=$ Total de datos de la muestra
- $N=$ Tamaño total de la Población 150 estudiantes
- $P=$ Probabilidad de que el evento ocurra (50%)
- $q=$ Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)
- $Z=$ Nivel de significancia (constante igual a 2)
- $e=$ error de estimación (máximo 0.08)

Aplicando los datos conocidos a la fórmula indicada, obtendríamos como resultado 77 encuestas a realizar.

1.7.4 Tratamiento de la información:

Las entrevistas se las realizará a los alumnos de la carrera de Ingeniería en Ventas, es decir que se llevará a cabo en las instalaciones de la Universidad. Por otra parte se entrevistará a cuatro docentes que imparten la materia incluyendo al director de área, así como también a las autoridades de la carrera, como son el Decano y Vice Decano.

La información será recopilada utilizando la técnica de la encuesta, la misma que utilizará cuestionarios con preguntas cerradas. Los datos obtenidos, serán ordenadas y separadas de tal manera, que pueda estar disponible para estructurar el documento.

A las autoridades de la Universidad y a los docentes, se les realizará entrevistas para conocer su opiniones y expectativas en lo referente a la hipótesis planteada.

Respecto a la información estadística, ésta será filtrada hasta obtener las informaciones pertinentes a la investigación, la cual será presentada en

forma de tablas y cuadros que permitirán enunciar comparaciones y porcentajes. De las entrevistas y observaciones que se efectuaran se procederá a recopilar la información y a elaborar cuadros estadísticos que resuman la información a través de tablas y graficas, se utilizará diferentes técnicas paramétricas o no paramétricas con el uso de estadísticos de Windows SPSS.

1.8 Resultados e impactos esperados.

La aplicabilidad de la Programación Neuro-Lingüística en materia de Técnica de Ventas Avanzadas de la carrera de Ingeniería en Ventas de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, tiene un alto sentido, puesto que es una herramienta eficaz y sencilla que permite un cambio significativo en el rendimiento del estudiante, tanto en el ámbito académico, profesional y por ende personal.

Con la aplicación de este modelo en el corto plazo se aprenderá a sintonizar de manera efectiva la relación docente-alumno, con el propósito de darle un sentido más estimulante y significativo al proceso de enseñanza

El uso de las técnicas que proporciona la PNL, permite la comprensión y desarrollo del pensamiento innovador y de los procesos cognitivos y conductuales que se dan en el individuo, puesto que facilita la estimulación del cerebro, que es un sistema de energía sin límites que da vida a cada ser humano. De esta manera, se logra un aprendizaje más efectivo, en la cual el estudiante sienta más satisfacción, realice las actividades de manera más efectiva y sus pensamientos sean más organizados.

A mediano plazo, se espera lograr en los alumnos un nivel de comunicación efectiva, el mismo que es esencial para hacer buen uso de las técnicas de la PNL, agregando la utilización total del cerebro, aplicado a la enseñanza, se obtiene una nueva teoría de aprendizaje dentro del campo educativo.

Finalmente, con la incorporación de la PNL, se busca hacer más eficaz el proceso enseñanza- aprendizaje, el cual es de gran importancia, porque le facilita al alumno actuar en forma íntegra, es decir, que no solo se pretende llenar al cerebro de conocimientos, porque se formaran robots perfeccionados. Tampoco se necesita solamente el desarrollo de la inteligencia, se necesita formar incluso el corazón.

Formar, quiere decir transmitir de generación en generación aquellos valores espirituales que dan a la vida un gran significado y esto se logra a través de las palabras que se vuelven palpables y visibles en la vida de cada individuo.

Los autores esperan como resultado del presente trabajo demostrar como la aplicación de nuevas técnicas con la Programación Neurolingüística ayudan de manera significativa en el proceso de enseñanza – aprendizaje de los estudiantes, ya que les permite una mejor comunicación Docente – alumno, la cual va en función de mejorar el nivel comunicativo en todos los ámbitos en especial el educativo, institucional, pedagógico, social, cultural y familiar

BIBLIOGRAFIA

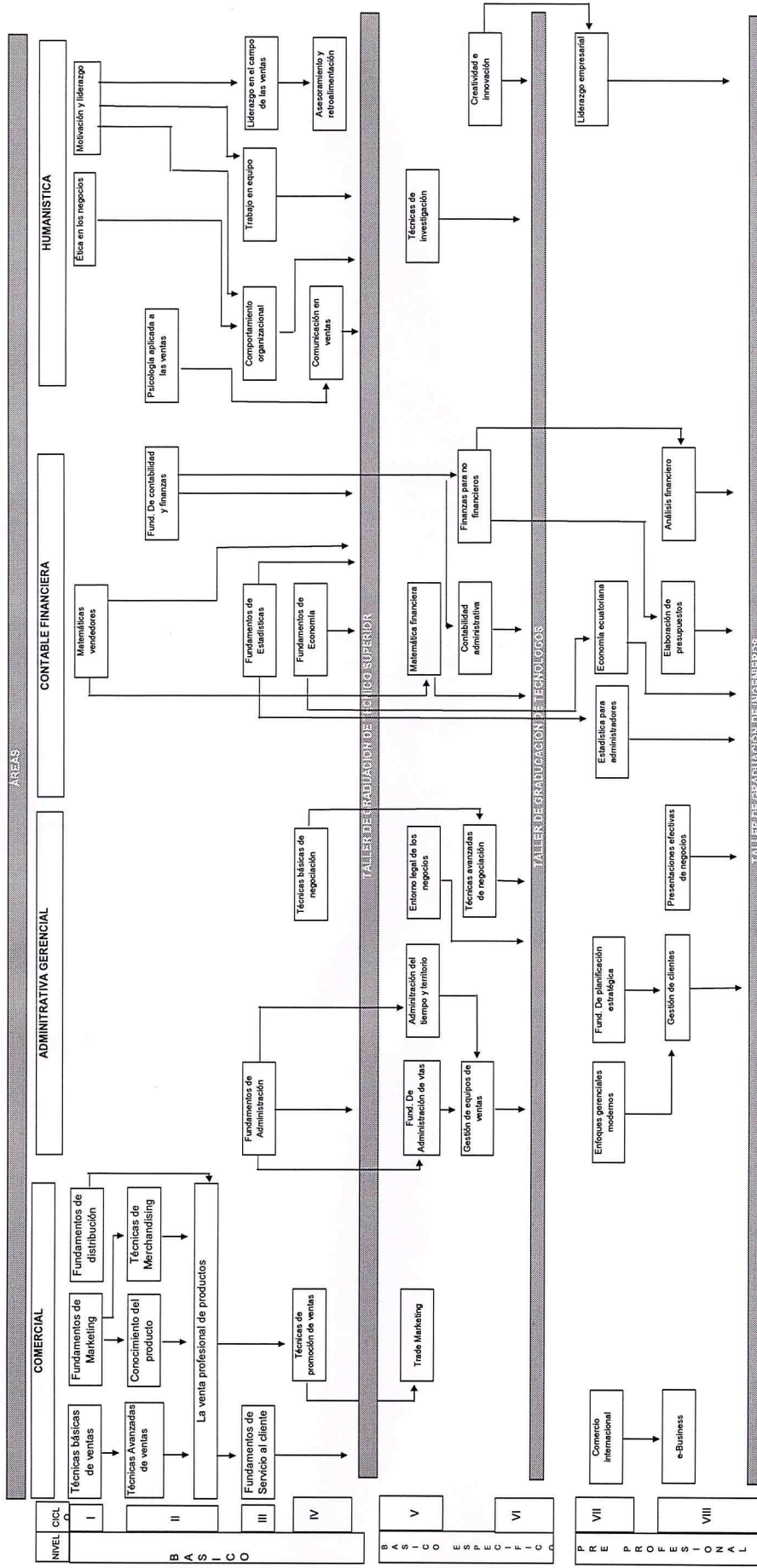
- Alvaréz Rolando, "Diseño Curricular" 2005
- Arnaz José, "La Planificación Curricular" Curso Básico para Formación de Profesores. Instituto Superior de Pedagogía Universitario. México 1993
- Carrión López Salvador, "Curso de Practitioner en PNL" Ediciones Obelisco, V. Edición, España, 2008
- Carrión López Salvador, Martínez Alcázar María, "Enseñando a enseñar con PNL" PNLBooks Ediciones, España, 2009
- Criollo Gladys Dra., "Diseño curricular de un programa o curso" Agosto 2008
- Cortijo René Msc., "Aprendizaje para Investigar – Crear", KLENDARIOS, I Edición, Ecuador
- Cortijo, Fraga, Herrera, "Diseño Curricular" 1996
- Cudicio Catherine, "Cómo vender mejor con la PNL", Ediciones Juan Granica, Argentina 1991.
- Cudicio Catherine, "Cómo comprender la PNL", Ediciones Juan Granica Argentina 1997
- Curso para Docentes, "Evaluación", Grupo Santillana, Ecuador 2009

- Curso para Docentes, "¿Qué es enseñar y qué es aprender?", Grupo Santillana, Ecuador 2009.
- Curso para Docentes, "La mediación pedagógica", Grupo Santillana, Ecuador 2009
- Curso para Docentes, "Planificación y ciclo de aprendizaje", Grupo Santillana, Ecuador 2009
- Curso para Docentes, "Modelos pedagógicos. Teorías", Grupo Santillana, Ecuador 2009
- Curso para Docentes, "Conocimientos previos y prerrequisitos", Grupo Santillana, Ecuador 2009
- Curso para Docentes, "Lectura y animación", Grupo Santillana, Ecuador 2009
- Curso para Docentes, "Mapas Mentales", Grupo Santillana, Ecuador 2009
- Curso para Docentes, "Razonamiento verbal", Grupo Santillana, Ecuador 2009
- Curso para Docentes, "Razonamiento lógico", Grupo Santillana, Ecuador 2009
- Curso para Docentes, "Modelos y pruebas", Grupo Santillana, Ecuador 2009
- Diccionario de Pedagogía y Psicología, Cultural S.A., España 2004.

- Franco Royo Teresa, Vida afectiva y educación infantil, Nancea S.A. Ediciones, España 2006
- Hernández Roberto, Fernández Carlos, Baptista Pilar, “Metodología de Investigación” Mc. Graw Hill, IV Edición, México 2007.
- Ley de Educación Superior, Ley No. 16. RO/77 de Mayo del 2000
- Mahony Ferry, El poder de las palabras, Editorial Desclée de Brouwer, S.A., España 2009.
- Morales Gómez Gonzalo, PhD, “Competencias y estándares” Editorial 2000 Ltda., I Edición, Colombia 2003
- O’Connor Joseph, Seymour John, Introducción a la PNL, Ediciones URANO, España 1999
- “Prueba de Conocimientos Pedagógicos para el ingreso al Magisterio Nacional”, Ministerio de Educación, Ecuador 2008.
- Shapiro Mo, “Programación Neurolingüística - habilidades directivas” Gestión 2000, España 2004
- Selva Chantal, “ La PNL aplicada a la negociación” Ediciones Juan Granica S.A., España, 1997
- Tobón Sergio, “Formación basada en Competencias”, ECOE Ediciones, II Edición, Colombia 2006
- UNESCO, “La educación encierra un tesoro” Grupo Santillana, España, 1996

ANEXO 1

CARRERA DE INGENIERÍA EN VENTAS – UNIVERSIDAD CATOLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL
MALLA CURRICULAR



“Inclusión de la programación neurolingüística en la materia de Técnicas de Ventas Avanzadas de la carrera de Ingeniería en Ventas de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil”

Eduardo Mata Patiño, Fernando Terán Restrepo, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil,
Facultad de Postgrado