



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TESIS

FACULTAD DE HUMANIDADES

“Efectos de un Programa en técnicas de Programación
Neurolingüística aplicada a la fuerza de ventas en los
trabajadores de Saga Falabella S.A. – Piura”

PARA OBTENER TITULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR

ESPINOZA SEMINARIO, JORGE OSWALDO

ASESOR

MBA. Jaramillo Arica, Pedro

Piura - Perú

2010

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Cesar Vallejo, por ofrecer docentes competentes con amplios conocimientos para la formación y desempeño de nuestra carrera profesional.
- A todas las personas que participaron en el programa "Técnicas de PNL aplicada a las ventas" que permitieron que este trabajo de investigación culminara satisfactoriamente.
- A Saga Falabella Piura que me abrió sus puertas y en especial al gerente de tienda y al área de RRHH que nos cedieron parte importante de su tiempo para la aplicación del programa.
- Agradezco a mi asesor MBA. Pedro Jaramillo Arica, por su apoyo, por creer en mí y por ser un ejemplo a seguir.
- A mi formador en PNL MG. Marcelino Riveros Quiroz, por su apoyo en el desarrollo de este trabajo.

DEDICATORIA

- A mis padres por preocuparse siempre en mi proceso de aprendizaje en la universidad y por estar siempre pendientes de que no me falte nada para poder lograr mis objetivos planteados, los amo.
- A mis hermanos por estar siempre pendientes de mi avance en la universidad.
- A Viviana, gracias por tus buenos consejos y apoyo incondicional, por tu motivación y fuerza en mis momentos difíciles y para disfrutarlo en los momentos felices. Te amo... B).
- A mi familia en general por estar pendientes de progreso en la universidad.

Jorge Oswaldo Espinoza Seminario

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR

De acuerdo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo y de la ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA para optar el grado de LICENCIADO EN PSICOLOGÍA, sostenemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado **“Efectos de un Programa en técnicas de Programación Neurolingüística aplicada a la fuerza de ventas en los trabajadores de Saga Falabella S.A. – Piura”**

Con la convicción de que se otorgara el valor justo, agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que brinden a la presente investigación:

Jorge Oswaldo Espinoza Seminario

Piura, 20 de Agosto del 2010

RESUMEN

El presente estudio se efectuó con la finalidad de determinar los Efectos de un Programa en técnicas de Programación Neurolingüística aplicada a la fuerza de ventas en los trabajadores de Saga Falabella S.A. – Piura.

Tratándose de una investigación cuasi-experimental. El grupo de estudio estuvo conformado por un total de 20 trabajadores a uno de estos grupos conformado por 10 se le aplicara el programa y el otro grupo seguirá con las tareas o actividades rutinarias, cumpliendo con las características establecidas, escogidos bajo el criterio probabilístico de tipo aleatorio.

Los instrumentos de medición usados fueron: un programa de técnicas de PNL aplicada a las ventas, las técnicas utilizadas son Sistemas básicos representativos, anclaje y sincronización.

A través del estudio podemos precisar que utilizando las técnicas del Programación Neurolingüística en los trabajadores, se pudo evidenciar efectos significativos, mostrando la efectividad del programa relacionado al incremento de sus ventas.

Palabras claves: Programación Neurolingüística (PNL), Sistemas básicos representativos (VAK), anclaje y sincronización.

ABSTRACT

This study was undertaken in order to determine the effects of a program in applied NLP techniques to the sales force workers Saga Falabella SA - Piura.

Being a quasi-experimental research. The study group consisted of a total of 20 workers to one of these groups made up of 10 you implement the program and the other group will continue with routine tasks or activities, complying with the parameters set, chosen at the discretion of such probabilistic random.

The measuring instruments used were: a program of selling techniques through NLP techniques are the core representative systems, anchoring and synchronization.

Through NLP, we could show significant effects in the study group, showing the effectiveness of the program

Keywords: Neuro-Linguistic Programming (NLP), Basic systems representative (VAK), anchoring and synchronization

INTRODUCCIÒN

Pareciera ser que las organizaciones hoy en día están avanzando de manera acelerada, enfrentando los avatares de la globalización y las crisis financieras a nivel mundial; de tal modo; puedan mantenerse o liderar el sector competitivo donde se desarrollan , por ello requieren de un talento humano capaz de sincronizar con las necesidades de la organización y que exigen que se implementen nuevas formas de intervención y abordaje, dejando la terapéutica tradicional hacia nuevas formas de extensión o aplicación de técnicas y procedimientos frente a los problemas que poseen sus empresas ,abordados desde el punto de vista estructural y orientado al talento humano . Vale la pena destacar que existe un estigma no solamente en nuestra realidad sino en el mundo el observar que dentro de las funciones de gestión en la actuación de los profesionales de psicología sus tareas como un acto repetitivo en las empresas – miopía- y que solo ejecutan diagnósticos o evaluación la enfermedad o crisis que experimentan y aquejan sus organización y que no se atreven a cambiar o innovar herramientas funcionales ,quizás por falta de conocimiento ,entrenamiento o por un simple facilitalismo que le permita diluir el dolor o la sintomatología real que impide que los trabajadores puedan lograr el desarrollo de su potencial y su vez logre los objetivos y metas organizacionales.

Es así que se pretende brindar un aporte a la psicología organizacional desarrollando una iniciativa de intervención desde un enfoque moderno denominado PNL; en una organización

La Programación Neurolingüística (PNL), que desde la década de los 70' se origina y donde Richard Bandler y Jhon Grinder estudiaron los patrones de conducta de los seres humanos para desarrollar modelos y técnicas que pudieran explicar la magia y la ilusión del comportamiento y la comunicación humana, fue su curiosidad entender como a través de la comunicación y del lenguaje se producían cambios en el comportamiento de las personas, así mismo en el año 1975 ellos describieron su proyecto en el primer libro que publicaron sobre PNL, "La estructura de la magia: Volumen 1". En la misma época en que publicaron su primera obra, Bandler y Grinder dirigieron su

primer seminario público. En el presentaron los resultados de su investigación y pusieron a prueba sus posibilidades de aplicación práctica. Al tratarse de modelos formales de comunicación (Dilts y otros, 1980/19859), dichas posibilidades de aplicación se refieren no solo al ámbito de la psicoterapia, sino que pueden extenderse, “sin mayores problemas, a otros ámbitos de la comunicación humana” (Grinder, 1980/1985), en particular al “ámbito de la vida comercial (ventas y negociaciones), del derecho y la educación”. Desde entonces y aún en nuestros días, la PNL ha gozado y goza de una popularidad cada vez mayor, ya que las habilidades comunicativas empleadas se han mostrado tremendamente efectivas en la práctica.

El objetivo de esta investigación es analizar y la valorar el tema de la filosofía conceptual denominada técnicas a través del PNL como base fundamental en las ventas, y poder determinar los los Efectos de un Programa en técnicas de Programación Neurolingüística aplicada a la fuerza de ventas en los trabajadores de Saga Falabella S.A. – Piura.

En la presente investigación se delinea como primer capítulo el marco metodológico, la presentación del problema, selección, la formulación, así como sus antecedentes que justifican el hecho de elaborar dicho estudio, dentro de la misma se presentan nuestros objetivos e hipótesis, a demás se describirá el tipo de investigación, variable, así como la población de estudio y los criterios de selección muestral, la técnica de recolección de datos e instrumentos elaborado pera la presente investigación.

El segundo capítulo muestra el marco científico, como es su marco teórico, donde se delinearé la evolución de la PNL hasta la concepción actual y su marco conceptual y las definiciones operacionales planteadas y propuestas por diferentes investigadores y de los autores.

En el tercer capítulo tratará la administración del trabajo de investigación donde se muestra recursos, presupuesto, financiamiento y cronograma de actividades.

En el cuarto capítulo se realiza un análisis de datos realizando una descripción de los resultados, a través de su análisis.

En el quinto capítulo se discutirá los resultados obtenidos a través de sus análisis.

Finalmente, en el último capítulo se indican algunas conclusiones elaboradas a partir de los resultados; así mismo se desarrollarán las recomendaciones.

INDICE

CAPITULO I. MARCO METODOLÓGICO

1.1. El problema	13
1.1.1. Selección del problema	15
1.1.2. Formulación de problema	16
1.1.3. Justificación de la investigación	16
1.1.4. Limitaciones	16
1.2. Objetivos	16
1.3. Variables e indicadores	17
1.4. Hipótesis	17
1.5. Diseño de la ejecución	18
1.5.1. Tipo de Investigación	18
1.5.2. Diseño de investigación	18
1.5.3. Población – Muestra	18
1.5.4. Técnicas, Instrumentos e Informantes	19
1.5.5. Procedimiento.	20

CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO

2.1. Antecedentes del problema	24
2.2. Marco conceptual	43
2.2.1. Definición De Programación Neurolingüística	43
2.2.2. Sistemas Básicos Representativos	43

2.2.3. Anclaje	44
2.2.4. Sincronización	44

CAPITULO III. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

3.1 Tabla 1. Nivel de conocimientos sobre la técnica en ventas Pnl, en los trabajadores de saga Falabella, s.a., Piura.	46
3.2 Conocimientos de la Técnica en el Pre y Post Test PNL	47
3.3 Tabla 2. Progreso en el nivel de conocimientos sobre la técnica pnl, en trabajadores de saga Falabella s.a., Piura.	48
3.4 Tabla 2.1. Comparación del progreso en el nivel de conocimientos de las técnicas pnl, en trabajadores de Saga Falabella s.a., Piura	49
3.5 Tabla 2.2. Prueba tuckey para identificar diferencias entre las sesiones	49
3.6 Progreso en el conocimiento de las Técnicas del PNL	50
3.7 Tabla 3. Evaluación de las ventas logradas por los trabajadores de saga Falabella s.a., Piura, en los meses de marzo, abril y mayo	51

CAPITULO IV. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.1 Hipótesis general	54
4.2 Hipótesis específicas	54

CAPITULO V. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Análisis y discusión de resultados	56
------------------------------------	----

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones	60
6.2. Recomendaciones	61

CAPITULO VII. BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

7.1. Bibliografía Consultada	63
7.2. Anexos	64