

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**TESIS**

**Relación entre las competencias de personalidad para las ventas y las habilidades asertivas en vendedores de la empresa de telefonía móvil Claro de la ciudad de Piura.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTORES:**

**Br. Diana Núñez Rosales**

**Br. Juana Rosa Siancas Zapata**

**ASESOR:**

**MBA. PEDRO JARAMILLO ARICA**

**PIURA – PERÚ**

**2009**

***Sólo asumimos retos y derrumbamos los obstáculos por ello que pensamos  
en grande para lograr grandes metas.***

**Las Autoras**

## DEDICATORIAS

A **Dios Padre** por ser la fuente de luz y guiar mi vida, mostrándome mis fortalezas y debilidades, no dejándome caer nunca.

Para mis queridos padres **Federico y María** por su apoyo incondicional y sabios consejos, porque con su sacrificio y esfuerzo, han sido garantes de este triunfo, que es más suyo que mío y que al igual que mi vida, nunca podré pagárselos. Transmitirme la fe, es la mayor herencia que me pueden dejar, el resto es añadidura. Gracias por demostrármelo, los amo.

A mis hermanos **Rolly y Karin** que con su amor fraternal me brindaron el apoyo para lograr este éxito profesional.

A **Ricky** amigo incondicional, por formar parte en esta etapa tan importante de mi vida, por permitirme ser su motivación para alcanzar sus metas y alentarme al cumplimiento de las mías.

Diana

Para mi mamá **Clarita** dulce y amada mujer, todo lo que soy o espero ser se lo debo a tu inmenso amor, a tus sacrificios y desvelos, por tenerme paciencia y ayudarme siempre a salir adelante hasta conseguir mis metas.

A ti Mi pequeño **Eliseo** por todo el tiempo que te he robado por conseguir este ideal.

A **Mg. Carmen Rosa Núñez de Acuña** quien confió en mí dándome la oportunidad de trabajo para que consiga ser una profesional.

A mi jefe **Mg. Jaime Tucto Ruiz** hombre admirable y respetuoso por su ayuda y su amable atención en todo momento.

A mis amigos **Liliana Verde, Katherine León, Yusselina Farro** quienes siempre me brindaron su apoyo sin reservas y por haberme demostrado el significado de la amistad.

**Juana Rosa**

## AGRADECIMIENTO

Un trabajo de Investigación jamás está creado únicamente por sus autores. En este caso debemos nuestro agradecimiento a:

- ✓ Nuestros Padres por el apoyo y confianza brindada, el cual hemos sabido mantener y fortalecer.
  
- ✓ Al personal del área de ventas de la empresa de telefonía móvil Claro de la ciudad de Piura, por el apoyo brindado para la realización de la presente Tesis, ya que sin su participación no hubiese sido posible llegar a los resultados.
  
- ✓ Nuestro querido asesor MBA Pedro Jaramillo Arica por su constante apoyo, sabios consejo, tiempo, dedicación, sus valiosos aportes y sobre todo por su amistad y paciencia.
  
- ✓ Nuestro agradecimiento especial a nuestros profesores por sus sabias enseñanzas ya que con sapiencia nos inculcaron un alto valor académico y ética profesional para el desenvolvimiento de de los retos que día a día afrontamos.

**Las Autoras**

## PRESENTACIÓN

A los Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con las normas del reglamento de Grados y Títulos, de la Universidad Cesar Vallejo – Piura, ponemos a su consideración el informe de investigación Titulado: "RELACIÓN ENTRE LAS COMPETENCIAS DE PERSONALIDAD PARA LAS VENTAS Y LAS HABILIDADES ASERTIVAS EN VENDEDORES DE LA EMPRESA DE TELEFONÍA MÓVIL CLARO DE LA CIUDAD DE PIURA "; con el propósito de obtener el título profesional de Licenciados en Psicología. El presente trabajo de investigación no sólo pretende conocer los indicadores inmersos que influyen directamente en el socio estratégico en cuanto a sus competencias de personalidad, sino determinar la relación con las habilidades sociales, específicamente asertivas, desde el punto de vista diagnóstico que caracterizaría al grupo, y además en base a los resultados obtenidos, contribuir, en la elaboración de estrategias de intervención que beneficie al desarrollo de su potencialidad.

Esperamos sus observaciones y sugerencias para mejorar el trabajo que pretende ser un aporte al mundo de la comercialización a través de su activo determinante, su fuerza de ventas, especialmente de estos fenómenos en estudio las competencias de personalidad para las ventas y sus habilidades asertivas.

**Atentamente**

Piura, 11 de diciembre del 2009

---

Br. Juana Rosa Siancas Zapata

---

Br. Diana Núñez Rosales

## RESUMEN

La siguiente investigación es de tipo Sustantivo - Descriptivo y tienen como objetivo central buscar establecer la relación entre las competencias de personalidad para las ventas y las habilidades asertivas en vendedores de la empresa de telefonía móvil Claro en la ciudad de Piura.

La población estuvo constituida por 250 vendedores cuyas edades oscilan entre los 18 y los 50 años, a quienes se les aplicó el inventario de Asertividad ADCA -1 y la prueba del Inventario de Personalidad para Venta(IPV). Para este estudio se utilizó el diseño descriptivo correlacional. Los resultados de estas pruebas fueron analizados mediante el coeficiente de correlación de Spearman de rangos ordenados, entre los resultados se halló que existe una correlación escasa significativa entre la personalidad para vendedores y la asertividad.

**Palabras claves:** competencias de personalidad para las ventas, asertividad, autoasertividad y heteroasertividad.

## ABSTRACT

The following research was Noun - Description and central aim for establishing the relationship between personality skills for sales and assertiveness skills in sales of mobile phone company Claro in the city of Piura.

The population consisted of 250 salespeople Osian aged between 18 and 50 years who were applied Assertiveness Inventory ADCA -1 and the test of Inventaire de la Personalite des vendeurs (IPV). For this study used a descriptive correlational design.

The results of these tests were analyzed using Spearman's correlation coefficient rank-ordered, among the results found that there is little any correlation between personality and assertiveness for sellers.

**Keywords:** competencies for sales personality, assertiveness, self-assertiveness and heteroassertividad.