

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**TESIS**

**RELACIÓN ENTRE LA PERSONALIDAD EN VENTAS Y EFICACIA  
EN LA NEGOCIACIÓN DEL PERSONAL DE CONTACTO DE  
ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE PIURA 2011**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

KATHERYN JULIETH WONG CÁRDENAS

ASESOR:

MBA. PEDRO JARAMILLO ARICA.

PIURA – PERÚ

2011

**RELACIÓN ENTRE LA PERSONALIDAD EN VENTAS Y  
EFICACIA EN LA NEGOCIACIÓN DEL PERSONAL DE  
CONTACTO DE ENTIDADES FINANCIERAS DE LA  
CIUDAD DE PIURA 2011**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por las oportunidades dadas, A mis padres, por el amor con que me forman cada día. A Cinthya y James, que con sus peculiaridades llenan mi vida de retos y satisfacciones.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Padre, por brindarme su apoyo desmedido y sin límites todo el tiempo.

Al Dr. Gonzalo Serrano, y al Dr. Dámaso Rodríguez, por su gran amistad y generosidad, por compartir conmigo su trabajo y esfuerzo, a través de su asesoría y enseñanza durante mi estadía en España.

Al Dr. Pedro Jaramillo, que asesoró este trabajo desde su especial comienzo.

A los colaboradores que participaron de la evaluación y a mis amigos que me permitieron llegar hasta ellos.

A Carolina Córdova, por los grandes momentos compartidos durante nuestra formación profesional, y sobre todo por ser una gran amiga.

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado Calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología, sometemos a su criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado “RELACIÓN ENTRE LA PERSONALIDAD EN VENTAS Y EFICACIA EN LA NEGOCIACION DEL PERSONAL DE CONTACTO DE ENTIDADES FINANCIERAS”, elaborado con el propósito de obtener el grado de licenciado en Psicología.

Con la convicción de que se le otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, les agradecemos por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

Wong Cárdenas, Katheryn Julieth

Piura, 27 Agosto del 2011

## RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la personalidad para las ventas y la eficacia en la negociación en el personal de contacto de entidades financieras de Piura, el diseño de investigación fue de tipo No experimental, Descriptivo –Correlacional, así mismo la muestra evaluada constó de 80 colaboradores de bancos que realizan actividades de venta de seguros o atención al cliente, a quienes se les aplicó el Inventario de Personalidad en Ventas (IPV), y el Cuestionario de Eficacia en la Negociación (CEN), una vez realizado el análisis de los datos, se determinó que no existe relación significativa entre la personalidad para las ventas y la eficacia en la negociación, así mismo, se encontró que la población no presenta un rasgo de personalidad para las ventas que los caracterice, por los bajos niveles alcanzados en cada dimensión.

Palabras clave: Negociación, Personalidad en ventas, Competencias, Personal de contacto.

## **ABSTRACT**

This study was aimed at determining the relationship between the personality for sales and efficiency in trading on the contact personnel of financial institutions in Piura, the research design was non-experimental, descriptive and correlational, The evaluation sample consisted of 80 employees of banks engaged in insurance sales or customer service, who were administered the Personality Inventory sales (IPV), and the questionnaire Effectiveness in Negotiating Committee (CEN), a Following the analysis of data obtained in the evaluation, Later determined that no significant relation between the personality for sales and trading efficiency, likewise, found that the population has a personality trait for sales that characterized by low levels reached in each dimension .

**Keywords:** Negotiation, Sales Personality, Competence, Contact personal.

## INDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice	viii
Introducción	xii
<b>CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO</b>	
1.1. EL PROBLEMA	16
1.1.1. Selección del problema	18
1.1.2. Formulación del problema	19
1.1.3. Justificación	19
1.1.4. Limitaciones	20
1.2. OBJETIVOS	20
1.2.1. Objetivo general	20
1.2.2. Objetivos específicos	20
1.3. VARIABLES – INDICADORES	21
1.4. HIPÓTESIS	22
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN	23
1.5.1. Tipo de investigación	23
1.5.2. Diseño de investigación	23
1.5.3. Población y muestra	24
1.5.4. Técnicas, instrumentos fuentes e informantes	26
1.5.5. Procedimiento	31
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	
2.1.1. Antecedentes internacionales	33
2.1.2. Antecedentes locales	33
<b>CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO</b>	
2.2. MARCO TEÓRICO	36
1. PERSONALIDAD	36



1.1. Definición	36
1.2. Personalidad en ventas	40
1.3. Factores determinantes de la personalidad	41
2. VENTA	42
2.1. Génesis de la Venta	42
2.2. Definición	47
2.3. Tipos de venta	50
2.3.1. Primera clasificación:	50
2.3.1.1. Venta Minorista	50
2.3.1.2. Venta Mayorista	51
2.3.2. Segunda clasificación	51
2.3.2.1. Venta Personal:	52
2.3.2.2. Venta por Teléfono (telemarketing)	52
2.3.2.3. Venta Online (en línea o por internet)	52
2.3.2.4. Venta por Correo	53
2.3.2.5. Venta por Máquinas Automáticas	53
2.4. Teorías de las ventas	54
2.4.1. Teoría de venta AIDDA	54
2.4.2. Teoría de la satisfacción de las necesidades	55
2.4.3. La teoría del Estimulo-Respuesta	55
2.5. El proceso de ventas	56
Fase 1. Prospección	56
Fase 2. El acercamiento previo	57
Fase 3. La presentación del mensaje de ventas	58
Fase 4 Cierre	58
2.6. El vendedor	59
2.6.1. Definición	59
2.6.2. Principios básicos de un vendedor exitoso	60
2.6.3. Principios de un equipo de ventas	61
2.6.4. El perfil de un vendedor	62

2.6.4.1. Actitudes	62
2.6.4.2. Habilidades	64
2.7. Personal de contacto	66
2.7.1. Funciones del personal de contacto	67
EFICACIA EN LA NEGOCIACIÓN	68
1. Naturaleza de la Negociación	68
1.1 Definición	68
1.2. Tipos de negociación	70
1.2.1. Negociación distributiva	70
1.2.2. Negociación integrativa	71
1.3. Característica de los procesos de negociación	71
1.4. Etapas del proceso de la negociación	72
1.4.1. Definición del contenido y límites de la negociación.	72
1.4.2. Dinámica negociadora.	73
1.4.3. Resolución y acuerdos.	73
1.5. Elementos de negociación	73
1.5.1. El tema objeto del conflicto.	73
1.5.2. Las partes implicada	74
1.5.3. Los objetivos que se pretenden.	74
1.6. CARACTERÍSTICAS DEL NEGOCIADOR	74
1.6.1. Un cierto estilo ético de vida	75
1.6.2. Son buenos comunicadores	75
1.6.3. Poseen un inteligencia intuitiva	75
1.6.4. Competentes y grandes conocedores de su materia	76
1.7. Los estilos de negociación	76
1.7.1. El estilo formalista	76
1.7.2. El estilo cooperativo	77
1.7.3. El estilo diplomático	78
1.7.4. El estilo impositivo	79
1.7.5. El estilo dirigente	79

2.3. MARCO CONCEPTUAL	82
2.3.1. Personalidad en venta	82
2.3.2. Eficacia en la negociación	82
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	83
CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	100
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	102
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	108
6.1. Conclusiones	109
6.2. Recomendaciones	109
CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	111
7.1. Bibliografía	112
7.2. Linkografía	114
7.3. Anexos	115