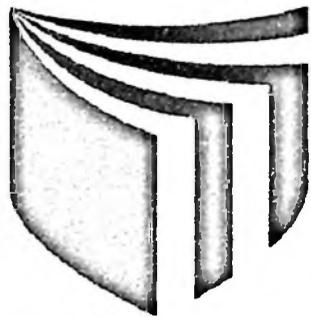


**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**UCV**  
**UNIVERSIDAD**  
**CÉSAR VALLEJO**

**TESIS**

**“Personalidad en Ventas y Habilidades de Negociación en  
Personal de Contacto en las Empresas de la Ciudad de Piura –  
2012”**

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

**AUTOR:**

**Br. GARCÍA BERDEJO HANRIET EDITH**

**ASESOR:**

**MG. OSCAR VELA MIRANDA**

**PIURA – PERÚ**

**2012**

## DEDICATORIA.

Para mi mamá **Ruth**, que es una persona muy fuerte, perseverante, con un corazón muy bueno y justo, que con su ejemplo y sabios consejos me ha guiado durante toda mi vida y ha hecho de mí una persona con valores y ansias de superación.

Para mi hermana **Verónica**, que es como si fuera mi mejor amiga, que siempre está dispuesta a ayudarme, defenderme y brindarme una palabra de aliento para seguir adelante.

Para **José Enrique**, que sin importarle nada y sin buscar ningún beneficio propio, me brindo el amor y apoyo de un padre, que siempre estuvo hay para hacerme reír con sus bromas y buen humor.

Para mis perritos queridos, Chetu y Tamy y a mi gatito Jachis.

## AGRADECIMIENTO.

Un trabajo de investigación jamás está creado únicamente por los autores.

En este caso debo agradecer:

A Diosito que sin su luz que me ilumina y me guía, ya que sin su presencia en mi y en todas las cosas que he realizado no hubiera sido posible nada y no hubiera podido alcanzar mis metas y lograr lo que me he venido proponiendo durante estos años.

A mi familia; por el apoyo constante, por la sabiduría brindada, por los valores inculcados y por la entera confianza que me han brindado.

A mi papá Stewart, por su confianza, por sus consejos y por creer siempre en mí

A mis familiares Berdejo; a mis tíos, que siempre me han apoyado, escuchado, que se han preocupado por mi bienestar, que me han aconsejado y brindado ejemplos de vida; y a mis primos, que con sus bromas, reñidas, risas, estando cerca o lejos, siempre me han ayudado a seguir adelante y ver el lado positivo a todo.

A mis verdaderas amistades, por brindarme su confianza, apoyo, alegría y consejos y compañía.

A mi tía Greta que me brindó el fácil acceso a las empresas donde se realizó la investigación.

Al personal del área de ventas de las empresas por su cooperación durante la investigación.

A los docentes que me han enseñado y brindado nuevos conocimientos durante el transcurso de mi carrera.

## **PRESENTACION**

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, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado: "Personalidad en Ventas y Habilidades de Negociación en Personal de Contacto en las Empresas de la Ciudad de Piura", elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciada en Psicología.

El presente trabajo de investigación no sólo pretende conocer los indicadores inmersos que influyen directamente en el socio estratégico en cuanto a su personalidad en ventas, y sus habilidades de negociación, sino también determinar la relación existente entre ambas variables; y además en base a los resultados obtenidos, contribuir, en la elaboración de una estrategia de intervención.

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

**Atentamente.**

Piura, Agosto del 2012.

---

Br. Hanriet Edith García Berdejo.

## INDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>15</b>
1.1. Problema de Investigación	18
1.1.1. Planteamiento del problema	18
1.1.2. Formulación del problema	20
1.1.3. Justificación	20
1.1.4. Antecedentes	21
1.1.5. Objetivos	27
1.1.5.1. Objetivos Generales	27
1.1.5.2. Objetivos Específicos	27
1.2. Marco Referencial Científico	29
1.2.1. Marco teórico	29
1.2.2. Marco Conceptual	44
<b>2. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>48</b>
2.1. Hipótesis	49
2.2. Variables – Indicadores	50
2.3. Metodología	51
2.3.1. Tipo de Investigación	51
2.3.2. Diseño de Investigación	51
2.4. Población – Muestra	52
2.5. Instrumentos, fuentes e Informantes	52

2.6. Técnicas y procedimientos de recolección de datos	56
2.7. Métodos de análisis de datos	57
2.7.1. Forma de Tratamiento de datos	57
2.7.2. Forma de análisis de datos	57
<b>3. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>58</b>
<b>4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b>	<b>80</b>
<b>5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>83</b>
<b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>88</b>
6.1. Conclusiones	89
6.2. Recomendaciones	90
<b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>91</b>
7.1. Referencias Bibliográficas	92
7.2. Linkografías	93
<b>8. ANEXOS</b>	<b>94</b>

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

	Pág.
<b>Tabla 1</b>	59
Nivel alcanzado en Disposición general para las ventas de Personalidad en Ventas en Personal de Contacto en las Empresas de la Ciudad de Piura.	
<b>Tabla 2</b>	60
Nivel alcanzado en el Dimensión de Receptividad de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	
<b>Tabla 3</b>	61
Nivel alcanzado la Dimensión de Agresividad de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	
<b>Tabla 4</b>	62
Nivel alcanzado en el Rasgo Comprensión de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	
<b>Tabla 5</b>	63
Nivel alcanzado en el Rasgo de Control de sí mismo de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	
<b>Tabla 6</b>	64
Nivel alcanzado en el Rasgo de Adaptabilidad de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	

**Tabla 7**

65

Nivel alcanzado en el Rasgo de Tolerancia de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.

**Tabla 8**

66

Nivel alcanzado en el Rasgo de Combatividad de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.

**Tabla 9**

67

Nivel alcanzado en el Rasgo Dominancia de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.

**Tabla 10**

68

Nivel alcanzado en el Rasgo de Seguridad de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.

**Tabla 11**

69

Nivel alcanzado en el Rasgo de Actividad de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.

**Tabla 12**

70

Nivel alcanzado en el Rasgo de Sociabilidad de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.

**Tabla 13**

71

Nivel alcanzado en la Habilidad de Comunicación de las Habilidades de Negociación del personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.

<b>Tabla 14</b>	72
Nivel alcanzado en la Habilidad de Compromiso de Habilidades de Negociación del personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	
<b>Tabla 15</b>	73
Nivel alcanzado en la Habilidad de Control Emocional de Habilidades de Negociación del personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	
<b>Tabla 16</b>	74
Nivel alcanzado en la Habilidad de Perspectiva de Habilidades de Negociación del personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	
<b>Tabla 17</b>	75
Nivel alcanzado en la Habilidad de Perspectiva de Habilidades de Negociación del personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	
<b>Tabla 18</b>	76
Análisis Porcentual en las Dimensiones y rasgos de Personalidad en Ventas del personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	
<b>Tabla 19</b>	77
Análisis Porcentual de las Habilidades de Negociación del Personal de Contacto en las Empresas de la Ciudad de Piura.	
<b>Tabla 20</b>	78
Análisis de la Relación entre la personalidad en ventas y habilidades de negociación del personal de contacto de las empresas de la ciudad de Piura	

**Gráfico N° 1**

Nivel alcanzado en Disposición general para las ventas de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.

**Gráfico N° 2**

Nivel alcanzado en la Dimensión de Receptividad de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.

60

**Gráfico N° 3**

Nivel alcanzado en la Dimensión de Agresividad de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.

61

**Gráfico N° 4**

Nivel alcanzado en el Rasgo de Comprensión de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.

62

**Gráfico N° 5**

Nivel alcanzado en el Rasgo de Control de sí mismo de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.

63

**Gráfico N° 6**

Nivel alcanzado en el Rasgo de Adaptabilidad de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.

64

**Gráfico N° 7**

Nivel alcanzado en el rasgo de Tolerancia de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.

65

<b>Gráfico N° 8</b>	66
Nivel alcanzado en el Rasgo de Combatividad de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	
<b>Gráfico N° 9</b>	67
Nivel alcanzado en el Rasgo de Dominancia de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	
<b>Gráfico N° 10</b>	68
Nivel alcanzado en el Rasgo de Seguridad de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	
<b>Gráfico N° 11</b>	69
Nivel alcanzado en el Rasgo de Actividad de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	
<b>Gráfico N° 12</b>	70
Nivel alcanzado en el Rasgo de Sociabilidad de Personalidad en Ventas en personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	
<b>Gráfico N° 13</b>	71
Nivel alcanzado en el Rasgo de Comunicación de Habilidades de Negociación del personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	
<b>Gráfico N° 14</b>	72
Nivel alcanzado en la Habilidad de Compromiso de Habilidades de Negociación del personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	

<b>Gráfico N° 15</b>	<b>73</b>
Nivel alcanzado en la Habilidad de Control Emocional de Habilidades de Negociación del personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	
<b>Gráfico N° 16</b>	<b>74</b>
Nivel alcanzado en la Habilidad de Perspectiva de Habilidades de Negociación del personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	
<b>Gráfico N° 17</b>	<b>75</b>
Nivel alcanzado en la Habilidad de Perspectiva de Habilidades de Negociación del personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	
<b>Gráfico N° 18</b>	<b>76</b>
Análisis Porcentual en las Dimensiones y rasgos de Personalidad en Ventas del personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	
<b>Gráfico N° 19</b>	<b>77</b>
Análisis Porcentual de las Habilidades de Negociación del personal de contacto en las empresas de la ciudad de Piura.	

## RESUMEN

La siguiente investigación es de tipo Sustantivo – Descriptivo y tiene como objetivo central buscar establecer la relación entre la personalidad en ventas y habilidades de negociación, en personal de contacto de las empresas de la ciudad de Piura, de manera que pueda establecerse criterios que permitan ayudar a los vendedores a mejorar sus habilidades y por lo tanto a ser más efectivos al momento de realizar sus ventas, en beneficio no sólo de su empresa sino también en beneficio de sus clientes.

Esto en el entendido, de que la venta es una actividad empresarial de persona a persona, en la que un vendedor descubre y satisface la necesidad de un comprador para ventaja mutua y duradera de ambas partes.

La población y la muestra de nuestra investigación fue la misma en tanto se trabajó con cantidades pequeñas, pues, estuvo constituida por 100 colaboradores cuya labor es la de efectuar las ventas y cuyas edades oscilan entre 18 a 40 años, a quienes se les aplicó el Inventario de Personalidad para Ventas (IPV) y el Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos.

Los resultados de estas pruebas fueron analizados mediante el coeficiente de correlación de Pearson y los datos fueron procesados mediante el software SPSS Versión 19 (Español). Entre los resultados se halló que no existe una correlación significativa entre personalidad en ventas y habilidades de negociación; pero si se encontró relación significativa entre los dimensión de Receptividad (IPV) con Compromiso (Habilidades de Negociación), Control de sí mismo (IPV) con Comunicación y Control de sí mismo (IPV) con Perspectiva (Habilidades de Negociación).

**Palabras claves:** Personalidad en Ventas. Habilidades de Negociación.

## **ABSTRACT**

The following research is of type Noun - Descriptive and search center aims to establish the relationship between personality and sales negotiation skills, personal contact in business in the city of Piura, so you can set criteria to help vendors to improve their skills and therefore be more effective at the time of sales, for the benefit not only your company but also for the benefit of its customers.

This being understood, that the sale is a business from person to person, in which a salesperson uncovers and satisfies the need for a buyer for the mutual benefit of both parties and durable.

The population and the sample of this study was the same as it worked with small amounts thus consisted of 100 employees whose job is to make sales and aged between 18-40 years who were administered the Sales Personality Inventory (HPI) and Test Management Skills in conflict negotiation.

The results of these tests were analyzed using Pearson correlation coefficient and the data were analyzed using SPSS software version 19 (Spanish). Among the results it was found that there is no significant correlation between personality in sales and negotiation skills, but if significant relationship between factors of Receptivity (IPV) with Understanding (Negotiation Skills), self control (IPV) with Communication and control itself (IPV) with Outlook (Negotiation Skills).

**Keywords:** Sales Personality. Negotiation Skills.