



## **CONOCIMIENTO EMOCIONAL EN LOS VENDEDORES DE INTANGIBLES (ISAPRES, ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y BANCOS).**

**MARÍA ANDREA MATTA CHÁVEZ  
CATALINA ANDREA LETELIER SILVA**

**INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN**

### **RESUMEN**

Esta Investigación, tiene por objetivo general, determinar las aptitudes personales y sociales mas importantes de la conducta humana, que hacen de un vendedor de intangibles realmente exitoso, en todos los aspectos, tanto personales como profesionales, para así poder mantener un nivel de compromiso con la organización, y a su vez alcanzar el objetivo de la empresa, que es aumentar la cantidad de afiliados a la organización ( en el caso de las Isapres y Administradoras de Fondos de Pensiones son los vendedores, y en el caso de los Bancos son los ejecutivos de cuenta, quienes deben captar y mantener nuevas carteras y clientes). La finalidad de esta investigación, es entregar antecedentes a la persona y a la organización a la que representa, y el estado interno en el que se encuentran, en otras palabras entregar herramientas claves, en las cuales la organización, debería trabajar para conformar un equipo de trabajo ideal, (entiéndase como ideal, a todas aquellas personas que cumplan con el estereotipo de "empleado", que necesita la empresa para cumplir con el objetivo final ).

Para poder responder al objetivo general de esta investigación, es necesario determinar en que grado se conocen a si mismos los individuos en estudio, en relación con sus habilidades, tanto interpersonales como intrapersonales, es decir, hasta que punto son capaces de resistir situaciones

adversas y continuar adelante con sus metas personales, además, como estos son capaces de relacionarse con otras personas, entre otros puntos. Para ello, es necesario aplicar un instrumento que nos permita medir en conjunto dichos factores, por lo que utilizamos un cuestionario de los autores Cooper & Sawaf, que tiene como objetivo, medir el grado de conocimiento emocional que posee cada persona.

Lo cual nos arroja resultados interesantes para nuestro estudio, entre los que se encuentran principalmente: que las personas que trabajan en las organizaciones bajo estudio, presentan un bajo grado de conocimiento emocional, es decir, que la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder, y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia, se han presentado, en general, débilmente entre los vendedores de intangibles, lo que se vera de forma mas detallada en el apartado conclusiones.