

Influencia de Factores y Competencias Emocionales del Líder en el Rendimiento Profesional del Equipo de Ventas

Autores: Elena Fernández Carrascoso y Manuel A. Férreo Cruzado

Estudio de la Influencia de factores y competencias emocionales en el rendimiento profesional de grupos de ventas

15 de septiembre de 2007

Objeto del Estudio

Se pretende comprobar de forma empírica si determinados factores y competencias emocionales del líder, correlacionan con el rendimiento profesional del Equipo de Ventas.

Objeto de Estudio

Factores Emocionales del Líder

Autovaloración en Competencias E. del Líder

Valoración en Competencias E. del Superior

Valoración en Competencias E. de los Colaboradores

Género

Edad

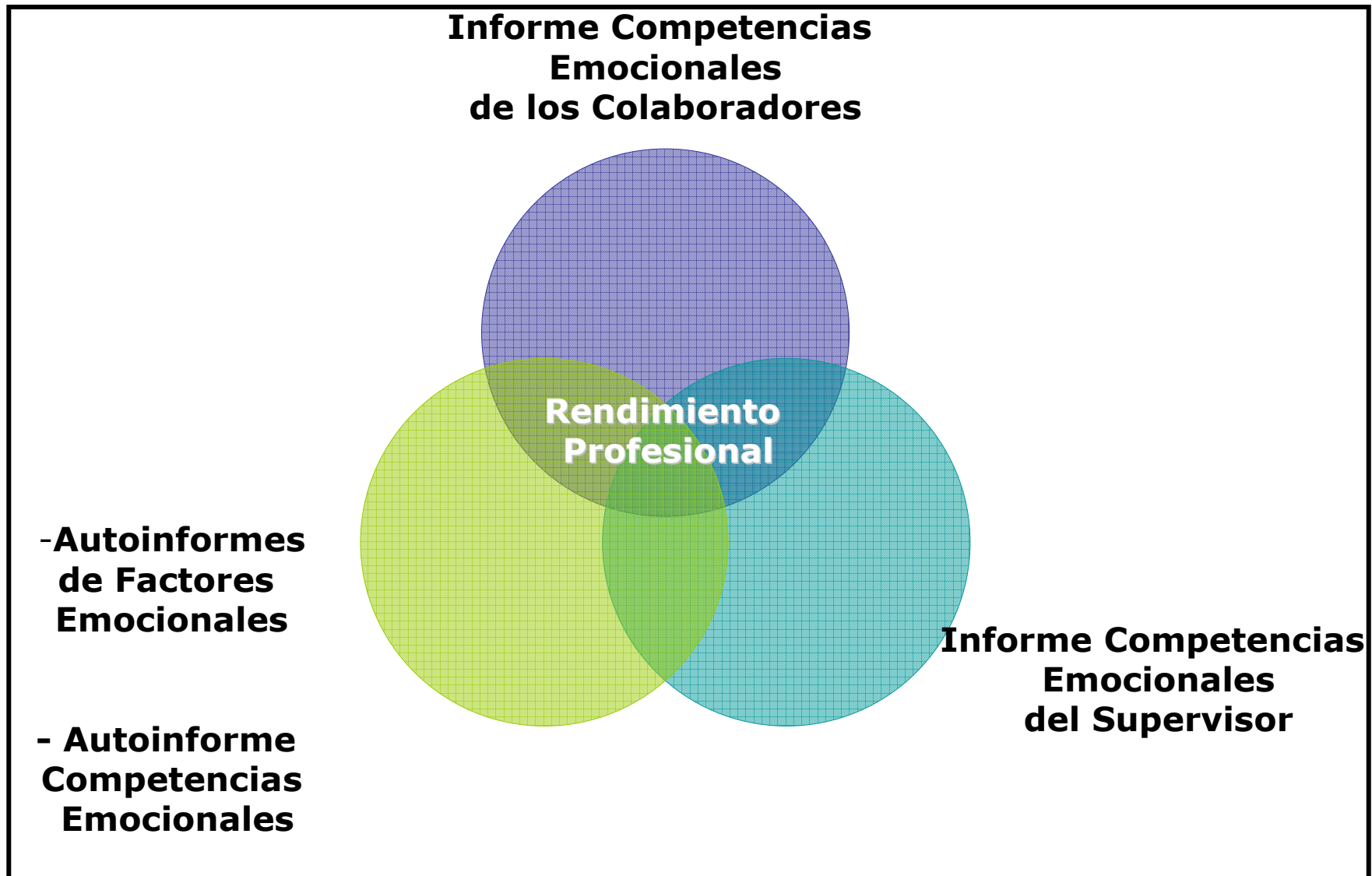
Centro de Trabajo

Área de Ventas

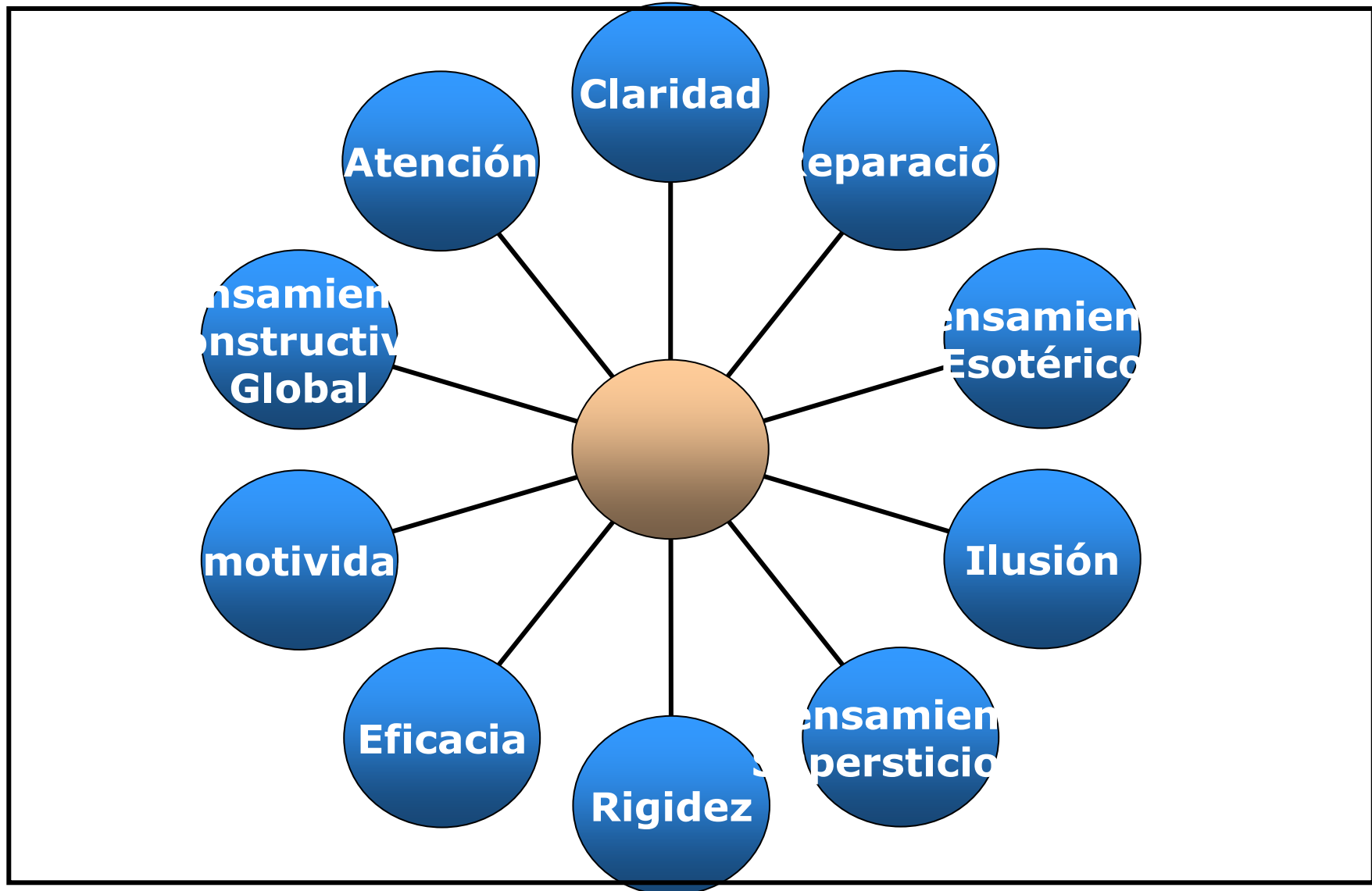
Tamaño del Equipo

Rendimiento Profesional

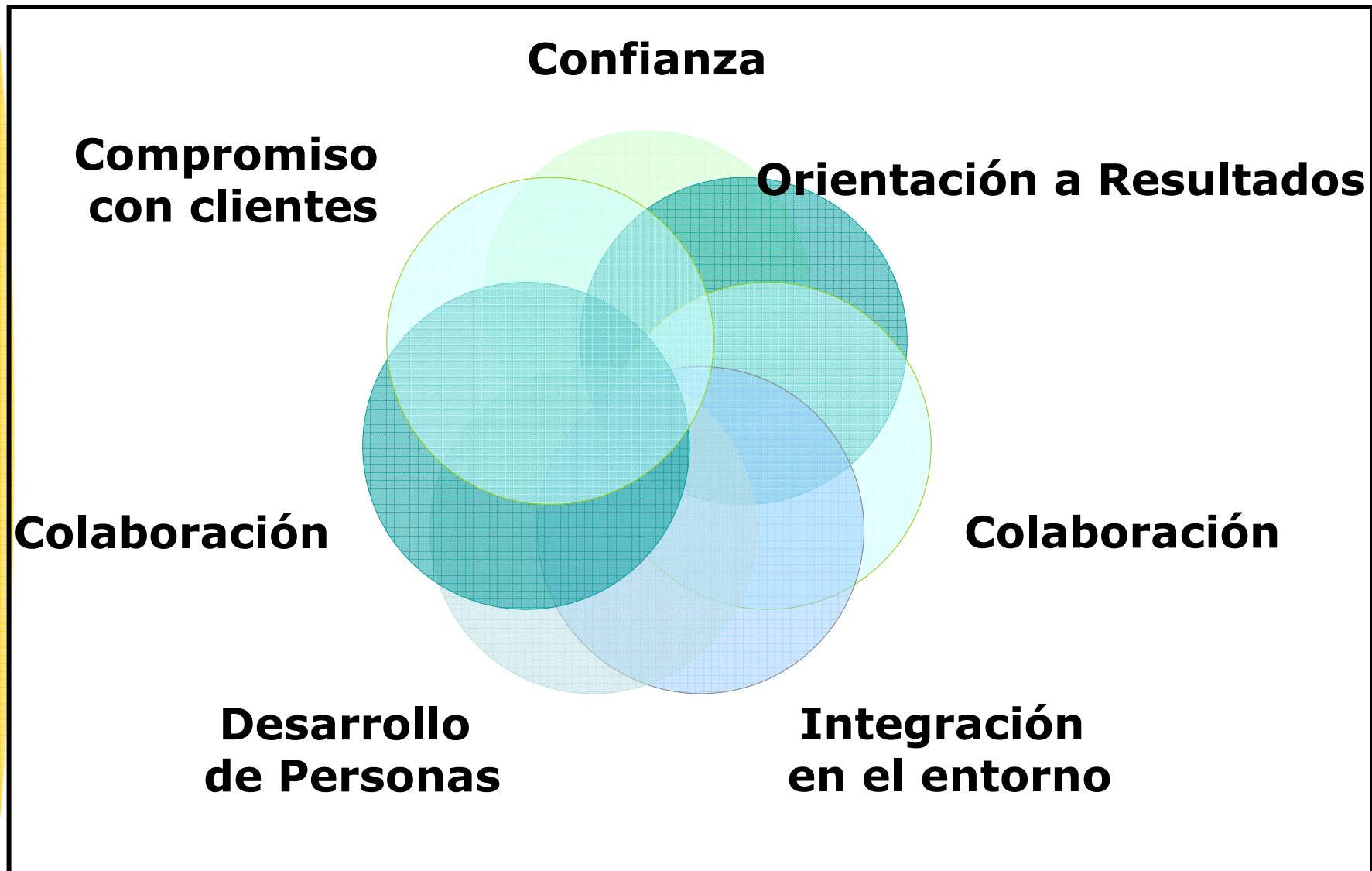
Método: 3.- Procedimiento



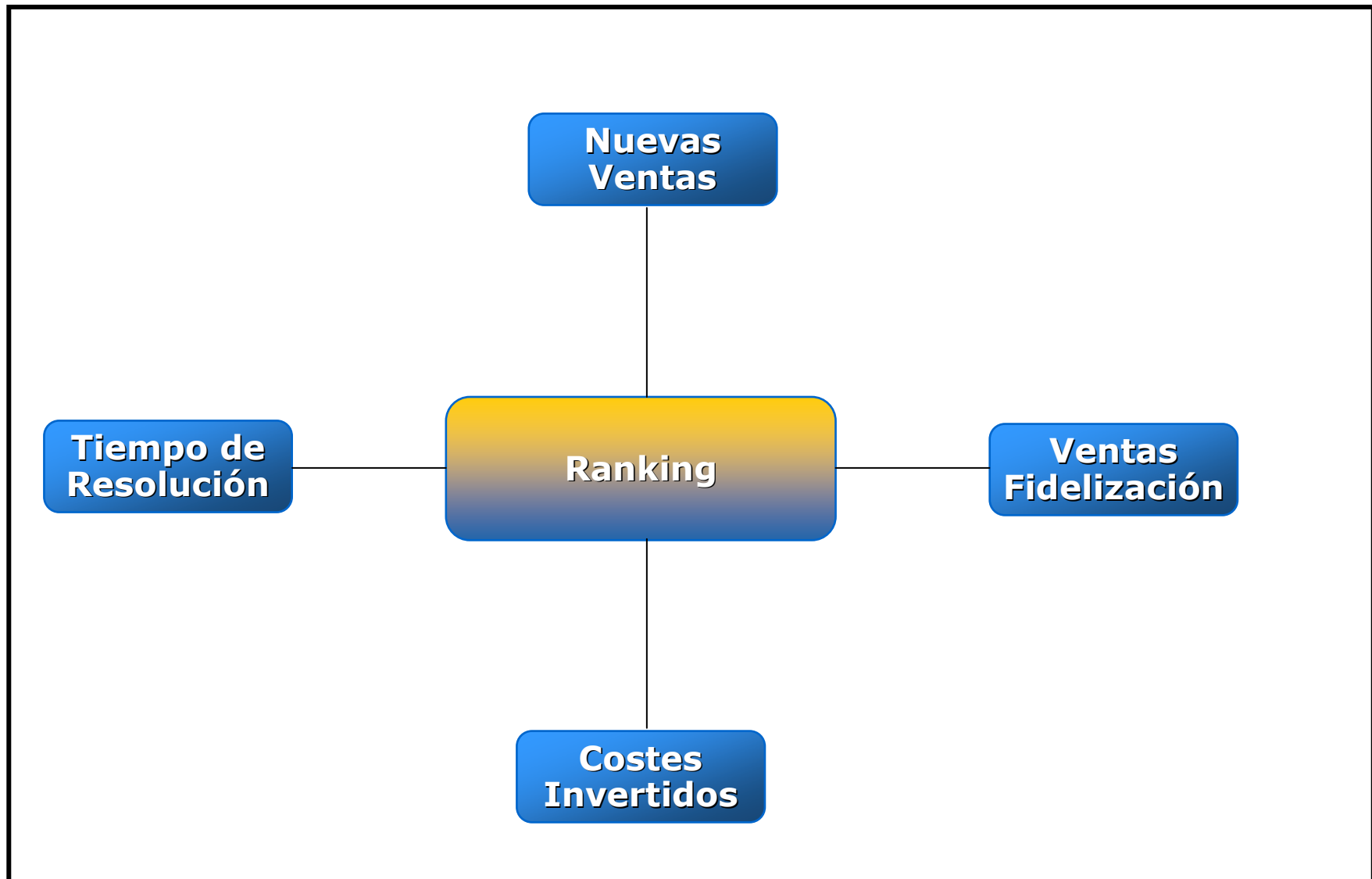
Factores Emocionales



Competencias Emocionales



Rendimiento Profesional: Ranking



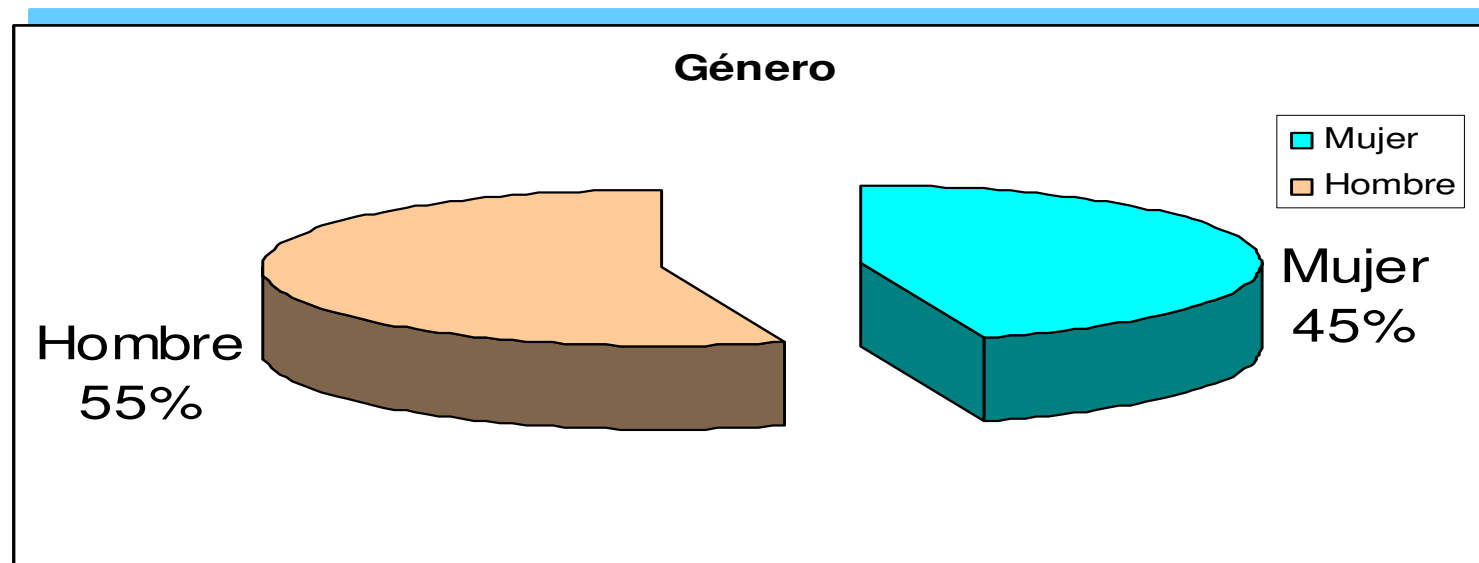
Hipótesis

Los líderes profesionales (Jefes de ventas) con mayor valoración en factores y competencias emocionales obtendrán mayor rendimiento profesional, medido por el ranking del equipo que dirigen, dentro del conjunto de todos los equipos de la empresa

Método: 1.- Participantes

Género

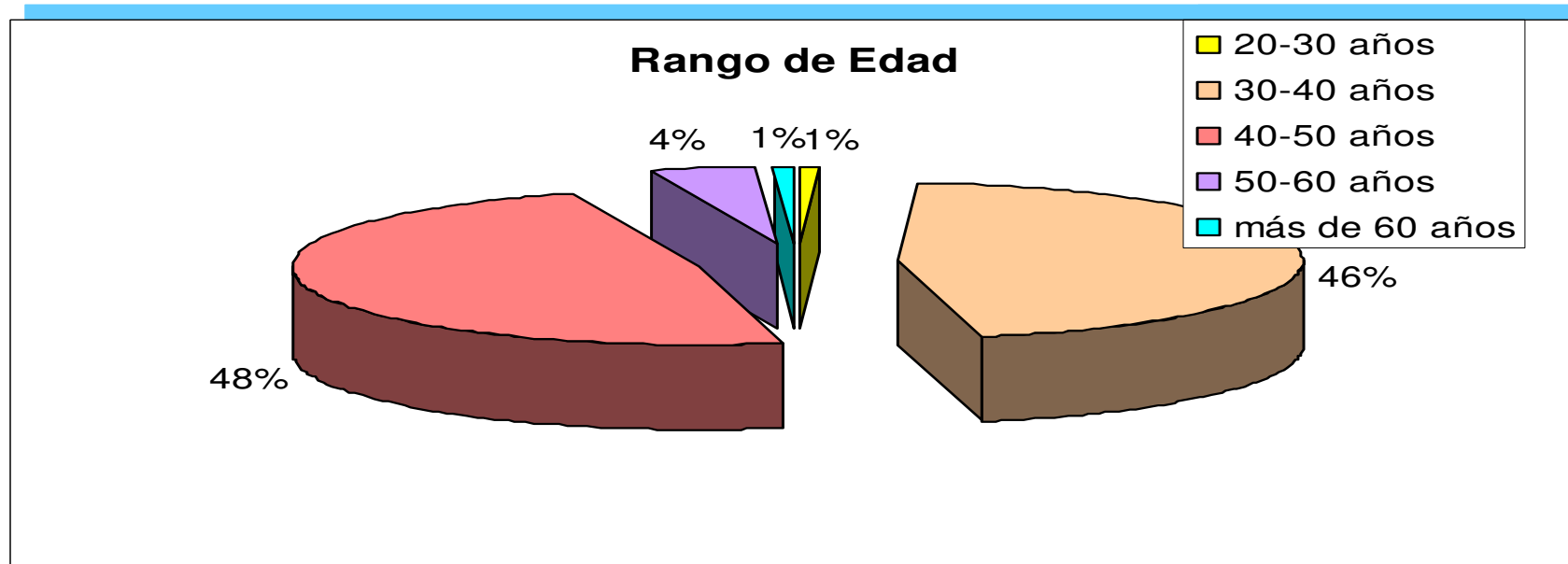
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Mujer | 55 | 45,1 | 45,1 | 45,1 |
| Hombre | 67 | 54,9 | 54,9 | 100,0 |
| Total | 122 | 100,0 | 100,0 | |



Método: 1.- Participantes

Rangos de Edad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| 20-30 años | 1 | ,8 | ,8 | ,8 |
| 30-40 años | 56 | 45,9 | 45,9 | 46,7 |
| 40-50 años | 59 | 48,4 | 48,4 | 95,1 |
| 50-60 años | 5 | 4,1 | 4,1 | 99,2 |
| más de 60 años | 1 | ,8 | ,8 | 100,0 |
| Total | 122 | 100,0 | 100,0 | |

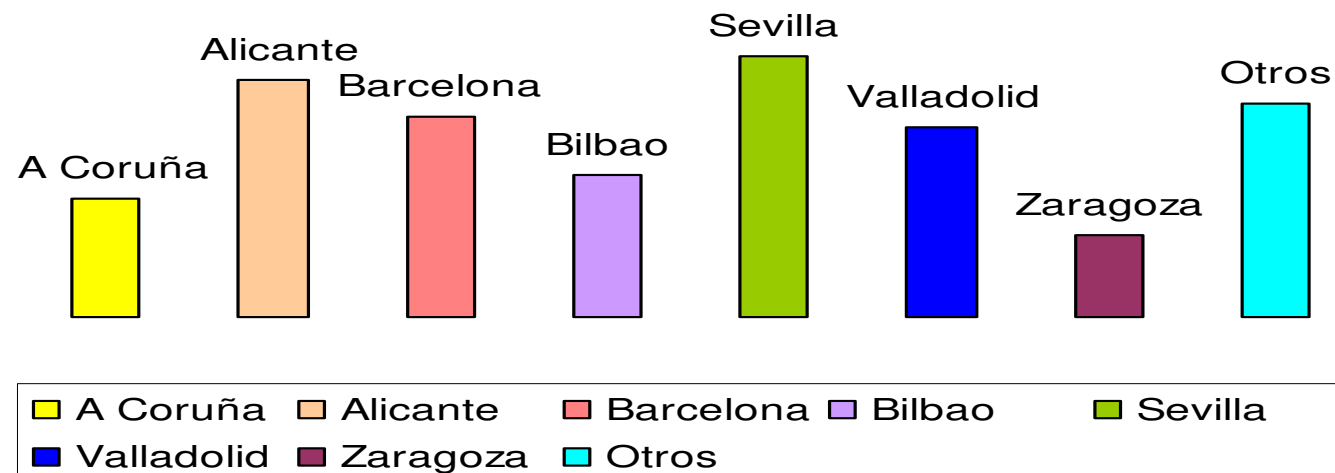


Método: 1.- Participantes

Plazas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| A Coruña | 10 | 8,2 | 8,2 | 8,2 |
| Alicante | 20 | 16,4 | 16,4 | 24,6 |
| Barcelona | 17 | 13,9 | 13,9 | 38,5 |
| Bilbao | 12 | 9,8 | 9,8 | 48,4 |
| Sevilla | 22 | 18,0 | 18,0 | 66,4 |
| Valladolid | 16 | 13,1 | 13,1 | 79,5 |
| Zaragoza | 7 | 5,7 | 5,7 | 85,2 |
| Cconsumo | 2 | 1,6 | 1,6 | 86,9 |
| Cexterno | 3 | 2,5 | 2,5 | 89,3 |
| DC Madrid | 4 | 3,3 | 3,3 | 92,6 |
| Online | 4 | 3,3 | 3,3 | 95,9 |
| Presencial | 5 | 4,1 | 4,1 | 100,0 |
| Total | 122 | 100,0 | 100,0 | |

Distribución por plazas

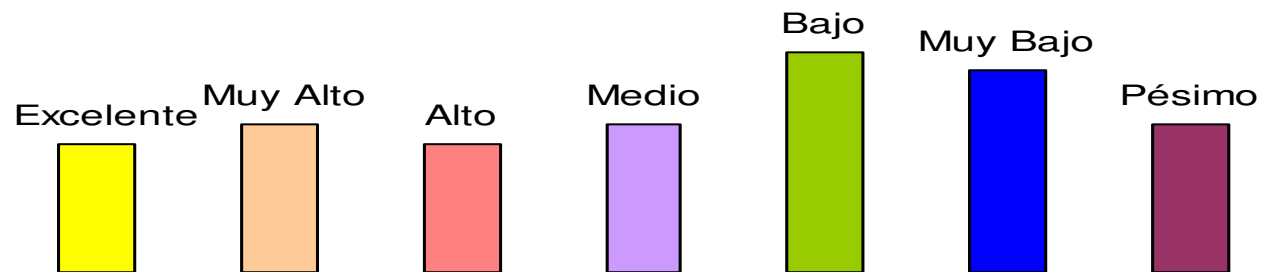


Método: 1.- Participantes

Rangos de Ranking

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Excelente | 7 | 5,7 | 11,5 | 11,5 |
| Muy Alto | 8 | 6,6 | 13,1 | 24,6 |
| Alto | 7 | 5,7 | 11,5 | 36,1 |
| Medio | 8 | 6,6 | 13,1 | 49,2 |
| Bajo | 12 | 9,8 | 19,7 | 68,9 |
| Muy Bajo | 11 | 9,0 | 18,0 | 86,9 |
| Pésimo | 8 | 6,6 | 13,1 | 100,0 |
| Total | 61 | 50,0 | 100,0 | |

Distribución por ranking



■ Excelente ■ Muy Alto ■ Alto ■ Medio ■ Bajo ■ Muy Bajo ■ Pésimo

Método: 2.- Instrumentos de Medida

Cuestionarios con escala Liker 1-5

Autoinforme CTI

Fiabilidad: Alfa C (0,6)

Validez Factorial: 5 factores (78% varianza)

Autoinforme TMMS-24

Fiabilidad: Alfa C (0,9)

Validez Factorial: 1 factor (61% varianza)

Informes C.E.

Fiabilidad: Alfa C (0,973)

Validez Factorial: 7 factores (66% varianza)

Método: 3.- Procedimiento

1.542 Cuestionarios

Rellenado on-line: Se evitaron errores en el proceso

Colaboradores: Podían negarse a evaluar al Participante

Participante: Podía negarse a ser evaluado por algún colaborador

Política de comunicación exhaustiva a todos sobre la finalidad del proyecto

Total confidencialidad

Metodo: 4.-Análisis de los Datos

| Item | Tipo Informe | Ranking | Variable | Rango-Valor |
|----------------------------|---------------|-----------|------------|-------------|
| Integración con el Entorno | Supervisor | - 0,386* | Género | Mujer |
| Contribución a Resultados | Supervisor | - 0,439* | | |
| Compromiso con clientes | Colaboradores | -0,417* | | |
| Compromiso con Clientes | Supervisor | - 0,501** | Rango Edad | 40-50 años |
| Contribución a Resultados | Supervisor | -0,623** | | |
| Comunicación | Autoinforme | 0,757** | Plaza | Valladolid |
| Compromiso con Clientes | Colaboradores | 0,696* | | |
| Integración con el Entorno | Colaboradores | 0,699* | | |
| Confianza (Colaboradores) | Colaboradores | 0,731* | | |
| Compromiso con clientes | Colaboradores | -0,641* | | Sevilla |

* Significación 0,05 bilateral

** Significación 0,01 bilateral

No se ha apreciado una relación significativa entre los F.E. y las C.E. tratadas acerca de los líderes y el rendimiento profesional de su grupo de colaboradores evaluados mediante el ranking ocupado por el equipo en relación con el total de equipos.

A la luz de los resultados, la hipótesis establecida no ha sido soportada por la investigación.

Quizá habría que incluir alguna medida más objetiva de las Competencias emocionales y no utilizar sólo medidas subjetivas aunque sean amplias y diversas como es en el feedback-270°.

Conclusión

Puede ser que haya que indagar más en la formación y entrenamiento de competencias emocionales, pero a la vista de este estudio eso no significa que vayamos a incrementar el rendimiento de los equipos de trabajo.

Conclusión

Las relaciones entre los factores y competencias emocionales del líder y el rendimiento del equipo parecen más complejas de lo que puede parecer a primera vista.