



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**ESTRÉS LABORAL Y HABILIDADES INTERPERSONALES PARA  
LA NEGOCIACIÓN EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA  
CLÍNICA DE MIRAFLORES, 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTOR

Rojas García Maricielo Del Carmen

ASESOR

Dr. Vallejos Saldarriaga José

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Comportamiento Organizacional

LIMA – PERÚ

2016

## **PÁGINA DEL JURADO**

Mg. Yaque Rueda Lourdes Marlene

Presidente

Mg. Altamirano Ortega Livia

Secretaria

Lic. Iturregui Paucar Cori Raquel

Vocal

A mis amorosos e incondicionales pelachines  
Amado y Amalia que me enseñaron que a pesar de la  
tormenta hay una hermosa primavera que espera por  
nosotros.

Agradezco a Dios, por haberme guiado en este proceso de desarrollo profesional y personal, así mismo a mis magníficos tres cuycitos: Amalita, Matito y Macu que me han acompañado en cada momento brindándome su apoyo y alegría sin fin.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Maricielo Del Carmen Rojas García, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 74384625, con la tesis titulada “Estrés Laboral y Habilidades Interpersonales para la Negociación en personal Administrativo de una Clínica de Miraflores, 2016”, declaro bajo juramento que: 1) La tesis es de mi autoría. 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente. 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional. 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 03 de Octubre de 2016

---

Maricielo Del Carmen Rojas García

DNI: 74384625

## PRESENTACIÓN

Este trabajo de investigación denominado: “Estrés Laboral y Habilidades Interpersonales para la Negociación en personal Administrativo en una Clínica de Miraflores, 2016”, se centra en estudiar la relación existente entre la variable estrés laboral y habilidades interpersonales para la negociación, con la posibilidad de tener un panorama acerca de los niveles de estrés con los que cuenta dicha población, dar recomendaciones; así como también saber cuánto está afectando las habilidades interpersonales . Con este propósito, primero se procedió a determinar los factores y niveles de ambas variables para posteriormente comprobar el grado de correlación de las mismas.

El contenido de la presente investigación está distribuido en capítulos.

En la primera parte se presenta la introducción, los antecedentes de estudio, los mismos que nos brindan una performance acerca de las variables investigadas, fundamentación teórica de las variables Estrés laboral y Habilidades Interpersonales para la Negociación , la justificación, el planteamiento del problema, la formulación del problema, las hipótesis y los objetivos tanto general como específicos.

En la segunda parte, se encuentra el marco metodológico, que detalla la metodología empleada durante la investigación, aborda la operacionalización de las variables, el tipo y diseño de investigación, método de investigación, describe las características de la población y muestra, así mismo, señala las técnicas e instrumentos utilizados así como también los aspectos éticos presente en la investigación.

En la tercera parte, se evidencian los resultados obtenidos en tablas, realizados en el programa SPSS; posteriormente, en la cuarta parte, se realiza la discusión de los resultados. En las páginas posteriores se encuentran las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos del trabajo de investigación.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

La Autora

## ÍNDICE

	Página
PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	16
1.3.1 Definición del estrés	16
1.3.2 Fases del estrés	17
1.3.2.1 Fase de alarma	17
1.3.2.2 Fase de resistencia	17
1.3.2.3 Fase de agotamiento	17
1.3.3 El estrés laboral	17
1.3.3.1 Tipos de estrés laboral	18
1.3.3.2 Principales estresores laborales	18
1.3.4 Acerca de la Negociación	19
1.3.4.1 Teoría de las Negociaciones	20
1.3.4.2 Tipos de negociación	20
1.3.4.3 Fases de la Negociación	21
1.3.4.4 Características personales de un negociador	21
1.3.4.5 Características comunes de un Negociador	22
1.3.4.6 Habilidades interpersonales de un Negociador	23
1.4 Formulación del problema	24
1.5 Justificación del estudio	25
1.6 Hipótesis	26
1.7 Objetivos	27
<b>II. MÉTODO</b>	

2.1 Diseño y tipo de investigación	29
2.2 Variables, operacionalización	29
2.3 Población y muestra	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5 Método de análisis de datos	38
2.6 Aspectos éticos	39
<b>III. RESULTADOS</b>	40
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	50
<b>V. CONCLUSIONES</b>	53
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	55
<b>VII. REFERENCIAS</b>	57
<b>Anexo 1:</b> Cuestionario sobre el estrés Laboral de la OIT - OMS	61
<b>Anexo 2:</b> Test de H.H.L.G en L.N.d C. 2005	62
<b>Anexo 3:</b> Consentimiento informado.	65



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4:	Descripción de los Niveles de Estrés	41
	Descripción de los Niveles de las Habilidades	
Tabla 5:	Interpersonales	41
	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Estrés Laboral y Habilidades Interpersonales para la	
Tabla 6:	Negociación	42
	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables:	
Tabla 7:	Estrés Laboral y Comunicación	43
	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables:	
Tabla 8:	Estrés Laboral y Compromiso	45
	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables:	
Tabla 9:	Estrés Laboral y Perspectiva	46
	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables:	
Tabla 10:	Estrés Laboral y Control Emocional	47
	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables:	
Tabla 11:	Estrés Laboral y Empatía	49

## RESUMEN

La presente tesis posee como finalidad hallar la conexión entre las variables estrés laboral y las habilidades interpersonales para la negociación en personal Administrativo de una Clínica de Miraflores. La muestra estuvo conformada por 150 trabajadores, entre ellos administrativos, contadores, ingenieros industriales, psicólogos, secretarias y practicantes. Para ello, se utilizó el Inventario de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS y el Test de H.H. L.G. en L.N.d C. 2006. Entre los principales resultados obtenidos observamos que el mayor porcentaje de trabajadores de la población, es decir que un 40% presenta un Nivel de Estrés Medio, el 30% de la población presenta un Nivel Alto de Estrés y como también un 30% de la población presenta un Nivel Bajo de Estrés. Asimismo, los resultados indican que existe una relación entre las variables: Estrés Laboral y Comunicación (0,832), Estrés Laboral y Compromiso (0,538), Estrés Laboral y Perspectiva (0,667), Estrés Laboral y Control Emocional (0,508), Estrés Laboral y Empatía (0,768), indicándonos que entre las variables existe una relación positiva y con un nivel de muy buena correlación. Por último se observa que entre las variables Estrés Laboral y Habilidades Interpersonales para la Negociación existe una relación positiva de 0,695 y con un nivel bueno de correlación.

*Palabras claves:* Correlación, Estrés Laboral, Habilidades interpersonales para la Negociación

## ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between job stress and interpersonal negotiation skills in administrative staff Clinic of Miraflores. The sample consisted of 150 workers, including administrative, accountants, industrial engineers, psychologists, secretaries and practitioners. To do this, Inventory Scale Work stress ILO-WHO and H.H. test was used L. G. LND C. in 2006. Among the main results we observed that the highest percentage of workers in the population, ie 40% presents a level of stress Medio, 30% of the population has a high level of stress and also 30% of the population has a low level of stress. Also, the results of statistical analysis realize the existence of a relationship between variables: Job Stress and Communication (0.832), Job Stress and Commitment (0.538), Job Stress and Perspective (0.667), Job Stress and Emotional Control (0.508 ), Occupational Stress and Empathy (0.768), indicating that the variables between a positive and a very good level of correlation relationship. Finally it is observed between the variables Job Stress and Interpersonal Skills Negotiating a positive relationship of 0.695 and with a good level of correlation.

*Key words:* Correlation, work stress, interpersonal negotiation skills.