

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**



**UCV**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**TESIS**

**“Compromiso Laboral y Habilidades de Negociación del Personal de  
Contacto de una Empresa de la Ciudad de Piura”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

Br. Katia Lisbet Carhuapoma zurita

**ASESORES**

M.SC. Rubén Toro Reque

PS. Priscilla Paredes Gamarra

**PIURA – PERÚ**

**2013**

## DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado:

A Dios por darme la vida, la salud el tiempo y las personas que me brindaron su apoyo incondicional en este camino y así poder realizar uno de mis mas grandes sueños, el de ser un profesional, por permitirme lograr alcanzar una de las metas más importante de mi vida; gracias Dios.

A mis queridos padres, Valvina Zurita y Bartolo Carhuapoma, aquellos magníficos seres que Dios creó, quienes no solo me dieron la vida, sino que día a día trabajan con ahínco, amor y abnegación para hacer de mi existencia y la de mi hermana más fácil y más comfortable. Gracias papá y mamá por su amor, buen ejemplo y dedicación; porque me enseñaron a amar a Dios, al prójimo y a valorar la vida; gracias por su esfuerzo y su aliento para seguir adelante, especialmente en estos últimos meses de realización de mi tesis.

A mi hermana a quien admiro por sus ganas de superarse y por enfrentarse a la vida con optimismo. Les dedico este trabajo porque siempre me han brindado su apoyo incondicional y ayuda en cada momento de mi vida; por haber compartido juntos momentos y experiencias que enriquecen al ser humano y nos hacen mejores personas, mejores hijos y mejores profesionales.

También quiero dedicarle este trabajo a una persona muy importante en mi vida, por motivarme a superarme en el día a día, por tu apoyo incondicional; esta investigación también se la dedico a Aldo Castillo de manera muy especial.

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar deseo agradecer a la Universidad Privada César Vallejo Filial – Piura, por haberme brindado la oportunidad de ser parte de esa prestigiosa institución como alumna y por haberme provisto de todos los conocimientos necesarios para mi formación profesional.

A mis queridos maestros, por sus valiosos consejos y por transmitirme aquellos conocimientos que adquirieron a través del tiempo, conocimientos que sin duda me serán útiles durante el ejercicio de mi profesión.

Al Sr. Jose Ramirez, Gerente General de la empresa TRADING SAC, quienes me abrieron las puertas de su empresa para obtener la información necesaria para el desarrollo de este trabajo práctico; así como a todo el personal que trabaja en dicha institución por su apoyo y tiempo.

A mi querida familia por brindarme todos los medios posibles para que esto se haga realidad a mis amigos quienes me impulsaron y animaron en mi superación personal y profesional durante mis años de vida estudiantil. Y a todas aquellas personas y compañeros por su entusiasmo.

## **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: “Compromiso Laboral y Habilidades de Negociación del Personal de Contacto de una Empresa de la Ciudad de Piura”, elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciada en Psicología.

El presente estudio tiene como objetivo identificar la relación que existe en el personal de contacto respecto a su compromiso y las habilidades de negociación en una empresa de Piura.

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.

Espero señores miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad y merezca su aprobación.

**Atentamente.**

Piura, 27 de Agosto del 2013.

---

**Br. Katia Lisbet Carhuapoma Zurita**

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PRESENTACION .....	iv
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>18</b>
1.1.1. Realidad problemática .....	18
1.1.2. Formulación del problema .....	23
1.1.3. Justificación .....	23
1.1.4. Antecedentes.....	24
1.1.4.1. Internacionales .....	24
1.1.4.2. Nacionales.....	27
1.1.5. Objetivos.....	30
1.1.5.1. Objetivo General .....	30
1.1.5.2. Objetivos Específicos.....	30
<b>1.2. MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>31</b>
1.2.1. Marco Teórico.....	31
1.2.1.1. Compromiso Laboral u Organizacional .....	31
1.2.1.1.1 Definiciones .....	31
1.2.1.1.2. Factores que influyen en el compromiso organizacional.....	37
1.2.1.1.3. Factores inhibidores de compromiso organizacional .....	38
1.2.1.1.4. Modelo Multidimensional del compromiso organizacional .....	39
1.2.1.2. Habilidades de Negociación .....	43

1.2.1.2.1. La Negociación .....	43
1.2.1.2.2. Tipologías de la negociación .....	44
1.2.1.2.3. Proceso de la Negociación: .....	47
1.2.1.2.4. El Conflicto:.....	51
1.2.1.2.5. Las Habilidades de Negociación.....	53
1.2.1.3. Las ventas .....	56
1.2.1.3.1. Definición de ventas .....	56
1.2.1.3. 2. Tipos de Ventas.....	57
1.2.1.3.3. Perfil del Vendedor .....	60
1.2.1.4. Teorías de la Motivación .....	64
1.2.1.4.1. Modelo de Jerarquía de las Necesidades .....	65
1.2.1.4.2. Modelo de las Necesidades Adquiridas .....	69
1.2.2. Marco Conceptual .....	72
1.2.2.1. Compromiso Laboral.....	72
1.2.2.2. Habilidades de Negociación .....	72
<b>2. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>74</b>
2.1. Hipótesis.....	74
2.1.1. Hipótesis General .....	74
4.2. Hipótesis Específicas.....	74
2.2. Variables .....	77
2.2.1. Definición Conceptual .....	77
2.2.1.1. Compromiso Laboral .....	77
2.2.1.2. Habilidades de Negociación .....	77
2.2.2. Definición Operacional .....	78
2.3. Metodología .....	80

2.3.1. Tipos de Estudio.....	80
2.3.2. Diseño.....	80
2.4. Población y muestra .....	81
2.4.1. Población muestral.....	81
2.4.2. Muestra.....	81
2.5. Método de investigación.....	82
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	82
2.6.1. Técnica Psicométrica.....	82
2.6.2. Instrumentos .....	83
2.6.3. Procedimiento de Recolección de datos.....	85
2.7. Métodos de análisis de datos.....	85
2.7.1. Forma de Tratamiento de datos .....	85
2.7.2. Forma de Análisis de datos .....	85
<b>3. RESULTADOS.....</b>	<b>86</b>
<b>4. DISCUSIÓN.....</b>	<b>102</b>
<b>5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>112</b>
<b>8. ANEXOS.....</b>	<b>122</b>

## INDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1</b>	92
Análisis descriptivo del compromiso organizacional del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	
<b>Tabla 2</b>	93
Análisis descriptivo sobre la dimensión Afectiva respecto al Compromiso Organizacional del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	
<b>Tabla 3</b>	94
Análisis descriptivo sobre la dimensión De Continuidad respecto al Compromiso Organizacional del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	
<b>Tabla 4</b>	95
Análisis descriptivo sobre la dimensión Normativa respecto al Compromiso Organizacional del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	
<b>Tabla 5</b>	97
Análisis Porcentual del Compromiso Organizacional y sus dimensiones del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	
<b>Tabla 6</b>	98
Análisis descriptivo de las habilidades de negociación del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	

<b>Tabla 7</b>	99
Análisis descriptivo sobre del indicador Comunicación respecto a las Habilidades de Negociación del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	
<b>Tabla 8</b>	100
Análisis descriptivo sobre del indicador Compromiso respecto a las Habilidades de Negociación del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	
<b>Tabla 9</b>	101
Análisis descriptivo sobre del indicador Perspectiva respecto a las Habilidades de Negociación del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	
<b>Tabla 10</b>	102
Análisis descriptivo sobre del indicador Control Emocional respecto a las Habilidades de Negociación del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	
<b>Tabla 11</b>	103
Análisis descriptivo sobre del indicador Empatía respecto a las Habilidades de Negociación del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	
<b>Tabla 12</b>	105
Análisis Porcentual de las Habilidades de Negociación y sus indicadores del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	

**Tabla 13**

106

Relación entre el Compromiso Organizacional y sus dimensiones y las Habilidades de Negociación y sus indicadores del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.

## INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
<b>Gráfico N° 01</b>	92
Análisis descriptivo del compromiso organizacional del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	
<b>Gráfico N° 02</b>	93
Análisis descriptivo sobre la dimensión Afectiva respecto al Compromiso Organizacional del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	
<b>Gráfico N° 03</b>	94
Análisis descriptivo sobre la dimensión De Continuidad respecto al Compromiso Organizacional del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	
<b>Gráfico N° 04</b>	95
Análisis descriptivo sobre la dimensión Normativa respecto al Compromiso Organizacional del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	
<b>Gráfico N° 05</b>	97
Análisis Porcentual del Compromiso Organizacional y sus dimensiones del personal del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	
<b>Gráfico N° 06</b>	98
Análisis descriptivo de las habilidades de negociación del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	

<b>Gráfico N° 07</b>	99
Análisis descriptivo sobre del indicador Comunicación respecto a las Habilidades de Negociación del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	
	100
<b>Gráfico N° 08</b>	
Análisis descriptivo sobre del indicador Compromiso respecto a las Habilidades de Negociación del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	
<b>Gráfico N° 09</b>	101
Análisis descriptivo sobre del indicador Perspectiva respecto a las Habilidades de Negociación del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	
<b>Gráfico N° 10</b>	102
Análisis descriptivo sobre del indicador Control Emocional respecto a las Habilidades de Negociación del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	
<b>Gráfico N° 11</b>	103
Análisis descriptivo sobre del indicador Empatía respecto a las Habilidades de Negociación del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	
<b>Gráfico N° 12</b>	105
Análisis Porcentual de las Habilidades de Negociación y sus indicadores del personal de contacto de una empresa de la ciudad de Piura.	

## RESUMEN

La presente investigación denominada "Compromiso Laboral y Habilidades de Negociación del Personal de Contacto de una Empresa de la Ciudad de Piura", tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el compromiso organizacional y las habilidades de negociación. La muestra estuvo conformada por 120 sujetos del área de ventas, cuyas edades fluctuaban entre 20 a 50 años. El tipo estudio fue descriptiva - correlacional, basado en un diseño transeccional - no experimental; así mismo en la evaluación se utilizó el Cuestionario de Compromiso Organizacional (Meyer y Allen, 1997) y el Cuestionario de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos (Luis Vicuña Peri, 2008). Por otra parte se trabajó con la estadística inferencial de gamma; mientras que los resultados del estudio fueron analizados estadísticamente a través del programa SPSS versión 19.

Entre los resultados obtenidos se halló que no existe relación significativa entre el compromiso organizacional y las habilidades de negociación, lo cual implica que ambas variables actúan de manera aislada. Sin embargo, existió relación significativa entre el compromiso organizacional y el indicador habilidad de comunicación; así como en la dimensión del compromiso organizacional de continuidad y el indicador habilidad de comunicación.

**Palabras claves:** Compromiso laboral, Gestión y Ventas, Habilidades de Negociación.

## ABSTRACT

The present investigation entitled "Labor Commitment and Negotiation Skills Staff Contact a Food Distribution Company Animal Piura City" main objective was to determine the relationship between organizational commitment and negotiation skills. The sample consisted of 120 subjects in the sales area, ranging in age from 20-50 years. The studio was descriptive - correlational design based on transactional - not experimental, likewise in the evaluation used the Organizational Commitment Questionnaire (Meyer and Allen, 1997) and the Questionnaire for Management Skills in Conflict Negotiation (Luis Vicuna Peri, 2008). Moreover worked with gamma inferential statistics, while the study results were statistically analyzed through SPSS version 19.

Among the results, it was found that there is significant relationship between organizational commitment and negotiation skills, which implies that both variables act in isolation. However, there was significant relationship between organizational commitment and communication skill indicator as well as the dimension of organizational commitment of continuity and communication skill indicator.

**Keywords:** Employee Satisfaction, and Sales Management, Negotiation Skills.