



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Dimensiones de la personalidad y estrés laboral en los trabajadores del centro especializado de servicios corporativos SAC, ubicado en el distrito de Barranco, 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

Paipay Casas, Miriam Sandra

ASESOR:

Mg. Velásquez Centeno, Carlos Moisés

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento organizacional

LIMA - PERÚ

2016

Página del Jurado

Mg. Fernando Rosario Quiroz
Presidente

Mg. César Manrique Tapia
Secretario

Mg. Juan Pomahuacre Carhuayal
Vocal

Dedicatoria.

Este trabajo está dedicado a mi gran amor, quien tuvo la paciencia y confianza en mí, dándome fuerzas para el desarrollo y culminación de mi investigación.

Agradecimientos:

Expreso mi agradecimiento sincero a todas las personas que hicieron posible la culminación de mi trabajo de investigación.

Primero agradecer a Dios y a la Virgen, quienes me acompañan siempre en mi camino, lo que me ha permitido culminar mi trabajo.

A mis queridos y adorados padres, quienes me brindaron su apoyo incondicional en los momentos más complicados en este proceso de investigación.

A mi gran amor, quien me brinda su apoyo moral para seguir avanzando y creciendo como profesional.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Miriam Sandra, Paipay Casas con DNI N° 07501860, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada "Dimensiones de la Personalidad y estrés laboral en los trabajadores del Centro Especializado de Servicios Corporativos SAC, ubicado en el distrito de Barranco, 2016", declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de marzo de 2017

Miriam Paipay Casas

DNI 07501860

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Dimensiones de la Personalidad y estrés laboral en los trabajadores del Centro Especializado de Servicios Corporativos SAC, ubicado en el distrito de Barranco, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología.

La autora

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	2
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	6
1.3.1. Definición de dimensión de la personalidad	6
1.3.2. Modelos teóricos de la personalidad	8
1.3.2.1. Teoría de Eysenck	8
1.3.2.2. Teoría de Cattell	10
1.3.3. Definición de la dimensión estrés laboral	12
1.3.4. Teorías de estrés laboral	13
1.3.4.1. Teoría de la apreciación cognitiva	13
1.3.4.2. Modelo de Interacción entre demandas y control	13
1.3.4.3. Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social	14
1.3.4.4. Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa	14
1.3.5. El estrés laboral	14
1.3.6. Tipos de estrés laboral	15
1.3.7. Consecuencias	15
1.3.8. Dimensiones del estrés laboral	16
1.4. Formulación del problema	17
1.5. Justificación	19
1.6. Hipótesis	21

1.7. Objetivos	23
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	28
2.1.1. Diseño de investigación	28
2.1.2. Tipo de estudio	28
2.2. Variables y operacionalización de variables	29
2.3. Población y muestra	
2.3.1. Población	31
2.3.2. Muestra	31
2.3.3. Muestreo	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5. Método de análisis de datos	38
2.6. Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. REFERENCIAS	68
ANEXOS	71

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable dimensión de la personalidad	29
Tabla 2 Operacionalización de la variable estrés laboral	30
Tabla 3 Prueba de confiabilidad del Inventario de personalidad de Eysenk	33
Tabla 4 Puntuación del Inventario de personalidad de Eysenk	34
Tabla 5 Baremos percentiles de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS	37
Tabla 6 Niveles y puntuación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS	38
Tabla 7 Dimensiones de personalidad	41
Tabla 8 Dimensiones de personalidad de acuerdo a su sexo	42
Tabla 9 Dimensiones de personalidad de acuerdo a su área de trabajo	43
Tabla 10 Nivel de estrés laboral en trabajadores	44
Tabla 11 Nivel de las dimensiones de estrés laboral	45
Tabla 12 Nivel de estrés laboral de acuerdo a su sexo	47
Tabla 13 Nivel de estrés laboral de acuerdo a su área de trabajo	48
Tabla 14 Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov	49
Tabla 15 Relación entre las dimensiones de la personalidad y estrés laboral	50

Tabla 16 Relación entre las dimensiones de la personalidad y clima organizacional	51
Tabla 17 Relación entre las dimensiones de la personalidad y estructura organizacional	52
Tabla 18 Relación entre las dimensiones de la personalidad y territorio organizacional	53
Tabla 19 Relación entre las dimensiones de la personalidad y tecnología	54
Tabla 20 Relación entre las dimensiones de la personalidad y influencia del líder	55
Tabla 21 Relación entre las dimensiones de la personalidad y falta de cohesión	56
Tabla 22 Relación entre las dimensiones de la personalidad y respaldo de grupo	57

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre las dimensiones de la personalidad y el estrés laboral en los trabajadores del Centro Especializado ubicada en el distrito de Barranco, 2016. Se trabajó con la población total de 104 trabajadores de ambos sexos, sin límites de edades y que pertenecen a las áreas de ventas, cobranzas y recursos humanos. El tipo de muestreo fue censal, pues se trabajó con el total de la población. Para la recolección de datos se utilizó el inventario de personalidad de Eysenk y la escala de estrés laboral de la OIT - OMS, ambas pruebas presentan buena confiabilidad y son validadas para la población de estudio. Los resultados indicaron que no existe relación entre las dimensiones de la personalidad y los factores del estrés en los trabajadores.

Palabras clave: Dimensiones de la personalidad y estrés laboral

ABSTRACT

The present research aims to determine the relationship between personality dimensions and work stress in the workers of the Specialized Center located in the Barranco district, 2016. The total population of 104 workers of both sexes, without limits of Ages and that belong to the areas of sales, collections and human resources. The type of sampling was census, since it was worked with the total of the population. The Eysenk Personality Inventory and the OIT - OMS Work Stress Scale were used for data collection, both of which have good reliability and are validated for the study population. The results indicated that there is no relation between the dimensions of personality and stress in workers.

Key words: Dimensions of personality and work stress