



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Rasgos de personalidad y estrés en trabajadores de una empresa del área de
publicidad digital, San Isidro”

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

AUTOR:

TORREJÓN ACEVEDO Lesly Guadalupe

ASESOR:

Mg.ESPINO SEDANO Victor Hugo

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**LIMA-PERÚ
2017**

PÁGINA DEL JURADO

Presidente

Mg. César Raul Manrique Tapia

Secretario

Mg. Juan Walter Pomahuacre Carhuayal

Vocal

Mg. José Luis Pereyra Quiñones

DEDICATORIA

A la Virgen de Guadalupe, por encaminarme por el buen recorrido en mi vida profesional, como también a mi familia que siempre me apoya y me brinda su afecto incondicional.

AGRADECIMIENTO

Expreso agradecimiento a mi familia por el apoyo constante, sobre todo a mis padres por sus atenciones, consejos y en motivarme en la lucha del día a día para lograr ser una profesional con ética y valores.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Lesly Guadalupe Torrejón Acevedo, con DNI N°48332639, declaro que la tesis que tiene como título Rasgos de personalidad y estrés en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital, distrito San Isidro, cumple con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

Lima, julio de 2017.

Lesly Guadalupe Torrejon Acevedo

DNI N°: 48332639

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: Rasgos de personalidad y Estrés laboral en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital del distrito San Isidro ,2017.

En el presente trabajo son descritos los hallazgos del estudio, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre rasgos de personalidad y el estrés laboral en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital del distrito San Isidro ,2017. Por el cual fue evaluado por medio de dos instrumentos: Cuestionario de la Personalidad de Eysenck revisado – abreviado y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

La primera parte del trabajo de investigación inicia con la presentación de la realidad problemática, seguido con los antecedentes nacionales e internacionales, teorías relacionadas a las dos variables estudiadas, la formulación del problema, la justificación, hipótesis general y los objetivos.

En la segunda parte está representada por el método, donde incluyen el diseño, tipo, nivel de la investigación, así también las variables, la población y muestra, tipo de muestreo, validez, confiabilidad de los instrumentos métodos de análisis y aspectos éticos.

En la tercera parte están los resultados descriptivos, la prueba de normalidad y las tablas de las correlaciones. Luego sigue la discusión, conclusiones recomendaciones, referencias y anexos. Por último distinguidos miembros del jurado espero que esta investigación cubra sus expectativas y merezca su aprobación.

índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Marco teórico	6
1.3.1. Personalidad.....	6
1.3.2. Estrés.....	12
1.4. Formulación del problema.....	21
1.5. Justificación del estudio	21
1.6. Hipótesis	22
1.7. Objetivos	23

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación	24
2.1.2. Tipo de estudio	24
2.1.3. Método de investigación	24
2.2. Variables operacionalización	24
2.3. Población y muestra.....	26
2.3.1. Población	26
2.3.2. Muestra.....	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
2.5. Métodos de análisis de datos.....	32
2.6. Aspectos éticos.....	33

III. RESULTADOS	
3.1.1. Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov	34
3.1.2. Correlaciones de las variables con el estadístico Rho de Spearman ..	35
3.1.3. Nivel de estrés laboral	35
3.1.4. Nivel del rasgo extraversión	36
3.1.5. Correlaciones entre los tres Rasgos de Personalidad y el Estrés Laboral con el estadístico Rho de Spearman	36
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES.....	43
VII. REFERENCIAS	44

ANEXOS

- Instrumentos
- Consentimiento informado
- Carta de presentacion
- Matriz de consistencia

índice de tablas

Tabla 1: Correlacion item-test del Cuestionario de personalidad de Eysenck Revisado – Abreviado

Tabla 2: Prueba de confiabilidad KR20 del Cuestionario de personalidad de Eysenck Revisado – Abreviado

Tabla 3: Baremos de Interpretación del Cuestionario de personalidad de Eysenck Revisado – Abreviado

Tabla 4: Correlacion item-test del Cuestionario Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Tabla 5: Estadisticos de fiabilidad de las dimensiones de la escala estrés laboral

Tabla 6: Análisis por Alfa de Cronbach del estrés laboral

Tabla 7: Baremos de Interpretación de estrés laboral

Tabla 8: Prueba de normalidad de estrés laboral y rasgos de personalidad

Tabla 9: Prueba de normalidad de los tres rasgos de personalidad

Tabla 10: Coeficiente de correlacion entre rasgos de personalidad y estrés laboral

Tabla 11: Nivel de estrés laboral

Tabla 12: Nivel del rasgo de extraversión

Tabla 13. Correlacion entre rasgos de extraversión y el estrés laboral

Tabla 14: Correlacion entre rasgos de neuroticismo y el estrés laboral

Tabla 15: Correlacion entre rasgos de psicoticismo y el estrés laboral.

RESUMEN

El presente estudio descriptivo – correlacional trató de evidenciar la relación entre los rasgos de personalidad y estrés laboral en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital, del distrito San Isidro. Se realizó la prueba piloto en los dos cuestionarios para mayor validez. En la investigación la muestra de estudio estuvo conformada por 152 trabajadores de ambos sexos, se utilizó como instrumentos: Cuestionario de la Personalidad de Eysenck revisado – abreviado y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. De acuerdo a los resultados de la investigación la hipótesis general, se determinó que existe relación entre los rasgos de personalidad y el estrés laboral mostrando un coeficiente de correlación de 0,246. Se identificó que el nivel de estrés laboral que predomina en los trabajadores, es el nivel bajo representado por 66,3%, luego el nivel promedio representado por 18,9% y por último el nivel alto con un 14,8%. Por otro lado se demostró en la investigación que hay un bajo rasgo de extraversión que equivale a 23% y un alto rasgo de extraversión representado por 77%. Se determinó que si existe una correlación directa entre el rasgo de extraversión y el rasgo de neuroticismo con el estrés laboral, sin embargo el rasgo de psicoticismo no muestra una correlación con el estrés laboral.

Palabras Claves: Rasgos de personalidad, estrés laboral, trabajadores, extraversión, neuroticismo, psicoticismo.

ABSTRACT

The present descriptive-correlational study tried to evidence the relationship between personality traits and work stress in workers of a company in the area of digital advertising, San Isidro district. The pilot test was performed in both questionnaires for greater validity. In the research the study sample consisted of 152 workers of both sexes, used as instruments: Revised Eysenck Personality Questionnaire - abbreviated and the ILO-WHO Occupational Stress Scale. According to the results of the general hypothesis investigation, it was determined that there is a relationship between the personality traits and the work stress showing a correlation coefficient of 0.246. It was identified that the level of work stress that predominates in the workers, is the low level represented by 66.3%, then the average level represented by 18.9% and finally the high level with 14.8%. On the other hand it was demonstrated in the investigation that there is a low feature of extraversion that is equivalent to 23% and a high feature of extraversion represented by 77%. It was determined that if there is a direct correlation between the extraversion trait and the neuroticism trait with the work stress, nevertheless the trait of psychoticism does not show a correlation with the work stress.

Keywords: Personality traits, work stress, workers, extraversion, neuroticism, psychoticism.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad nos encontramos en una sociedad perfeccionista y que requiere mayores capacidades y competencias de cada trabajador, por el cual promueve la lucha por alcanzar un mejor puesto de trabajo ya que genera mejores beneficios. Esta disposición genera que no exista un clima de tranquilidad, sino al contrario estresores de todo tipo que influyen en la manera de pensar y actuar del individuo, es por esta razón que los profesionales se enfocan directamente con la productividad, sin analizar las consecuencias de la carga laboral.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), refiriendo que el estrés laboral es la causa de las principales enfermedades, dolencias y agotamiento general para los trabajadores, como también para la entidad ya que disminuye la producción y las ganancias de las empresas. Es por ello que una buena gestión y una organización estructurada es lo ideal para poder prevenir de alguna manera el estrés (2004, p.1).

A nivel nacional, el Instituto de Investigación, Análisis y Comunicación del Perú, el estrés es un problema de salud pública que afecta el bienestar integral del trabajador, ya que según la encuesta realizada a 2,200 personas del Perú, señala que las mujeres reportan mayores niveles de estrés 53% que los hombres 47%, por lo que genera problemas en la salud física y mental, proponiendo una solución rápida que si un trabajador presenta síntomas de estrés laboral, su jefe debería estar informado y contar con estrategias para poder ayudarlo (2015, p.2).

Por otra parte el psiquiatra Aliaga que trabaja en Essalud informa que los trabajadores que desarrollan gestiones administrativas, atención al cliente o cualquier trabajo que requiera que el profesional permanezca más de cuatro horas al día frente a la pantalla de una computadora, predispone a que el

trabajador desarrolle estrés laboral, debido principalmente a la recarga de tareas laborales, a las exigencias de los clientes y al desgaste visual (2016, p.18).

En el ámbito profesional cada individuo desarrolla sus propias medidas para afrontar las situaciones adversas en la vida empresarial, cuando hay una situación de estrés en cualquier parte de una organización, hay un ambiente desequilibrado que afecta notablemente en las funciones que desempeña cada uno, en consecuencia se genera diferentes tipos de estímulos de parte de los trabajadores, por el cual en algunos casos no es la correcta y son más propensos a estresarse y contagiar al resto.

En la empresa “Coronel Smith S.A.C” debido a las exigencias del trabajo, los profesionales están propensos a manifestar estrés, ya que en el área publicidad, se requiere exactitud en el trabajo digital, responsabilidad y compromiso con el cliente, trabajan siete horas al día elaborando páginas web en la computadora y cuando hay carga de trabajo se quedan una o dos horas más, es importante el trabajo en equipo y la comunicación para desarrollar las funciones de esta área, como también es indispensable que participen de constantes capacitaciones debido a nuevos programas que llegan al mercado, es por ello que hay un desgaste tanto emocional y físico que puede desarrollar estrés.

Al afrontar la tensión de la carga laboral dependerá de acuerdo a los rasgos de personalidad, la conducta que desarrolla cada trabajador y que tipo de personalidad atribuye a predisponer de manera rápida el estrés. Se toma en cuenta ya que tan solo el hecho de hablar del estrés laboral puede formar un ambiente inestable donde las funciones de cargos van en mala dirección y los objetivos de la empresa se vienen abajo.

Por ello es importante señalar que un factor estresante puede ejercer un efecto diferente en cada persona, como también depende que tipo de personalidad está más propicia poder superar la carga laboral, por lo tanto este problema más a fondo puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés, como trastornos del sueño, de ansiedad, todas estas consecuencias perjudican la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares y laborales (Sandi, 2012, p. 40).

1.2. Trabajos previos

Nacionales

Vásquez (2014) analizó la relación entre las variables de personalidad y estrés laboral, por el cual la muestra fueron 100 trabajadores del rubro atención al cliente de dos restaurantes que pertenecen al distrito de Cercado de Lima. La investigación es de tipo descriptivo - correlacional, porque se desea analizar la determinación del grado de correlación entre las dos variables en el ámbito laboral. Los instrumentos que utilizó fue el Cuestionario de la Personalidad de Eysenck y el Escala de Estrés Laboral de la OIT- OMS, por el cual llegó a la conclusión que el estrés laboral, el 55% del total de trabajadores se ubica en un nivel promedio, el 15% un nivel alto y el 8% de los trabajadores un nivel muy alto de estrés. Por otro lado no se encontró relación entre las variables, como también se tomó en cuenta las dimensiones de la variable personalidad, encontrándose que el 56% de los trabajadores presenta extroversión en un nivel promedio, la segunda dimensión neuroticismo un 49% y la tercera psicoticismo se encuentran el 40% de la muestra desarrollando un nivel bajo en esa dimensión.

Cabanillas (2015) estableció como objetivo analizar la relación entre Personalidad y las respuestas de afrontamiento al estrés de una empresa dirigido al rubro agroindustrial, del sector agrícola, en Trujillo. La muestra fue de 130 trabajadores del rubro agroindustrial. Los instrumentos que utilizó fueron el Big Five y las respuestas de Afrontamiento al Estrés. Por lo tanto en el nivel estadístico, arrojó como resultado que si hay correlación de la Personalidad y las Respuestas de Afrontamiento al Estrés en los trabajadores de dicha empresa. Por otro lado se llegó a determinar las dimensiones de la personalidad (energía, tesón, afabilidad, estabilidad emocional y apertura mental), por lo tanto los trabajadores se llegan a ubicar en un nivel medio. Se logró comprobar su objetivo, ya que los resultados si evidenciaron que existe una correlación significativa, entre la dimensión (energía) personalidad y las respuestas de afrontamiento de estrés (directo y defensivo) en los trabajadores del sector agroindustrial. Sin embargo se definió que no se llega a encontrar la correlación entre afrontamiento defensivo y desadaptativo con la dimensión apertura mental y por último no se logra identificar correlación entre las respuestas de afrontamiento al estrés con la dimensión tesón de la personalidad.

Bernal (2015) determinó la relación que pueda existir entre las variables Personalidad y Clima organizacional en asesores del rubro telefónico de una empresa en el distrito de Lince. Para el estudio se utilizó el enfoque descriptivo, nivel correlativo, ya que en el procedimiento al momento de pasar los datos en el programa "SPSS 22", se llega a correlacionar las variables. La muestra fue probabilística (población exacta), por el cual estuvo conformada por 168 trabajadores. Por otra parte los instrumentos que se necesitó: Cuestionario Catell y la Escala clima laboral. Los resultados que arrojaron es que no hay relación significativa entre las variables de personalidad y clima organizacional. Por otro lado los asesores telefónicos que presentan un nivel de estudio superior, presentaron una relación significativa entre clima organizacional y el factor Q del cuestionario Catell, por lo tanto para ese grupo indica que perciben el clima laboral favorable, a comparación del otro grupo de estudios técnicos, mostrando una correlación significativa y negativa entre clima organizacional y el factor I de la personalidad, por el cual perciben un clima desfavorable. En cuanto al último objetivo fue determinar la correlación entre el sexo y las variables, por el cual se encontró una correlación significativa y positiva entre la variable clima organizacional y el factor B de la personalidad.

Internacionales

Aponte y Millán (2013) llegaron a investigar los factores de personalidad que predisponen a la disposición exhaustiva de trabajo, teniendo en cuenta la adicción de las funciones de cargo en el trabajo o solo la manifestación del bienestar psicológico de sentirse seguros de sí mismos. La investigación es de tipo explicativo, ya que se quiere lograr como se relacionan y tomando en cuenta la causalidad de las variables. La muestra que se determinó, quedó constituida por 263 personas que trabajan en diferentes empresas en el distrito Metropolitano de Caracas, se escogió mayormente al sexo femenino y un porcentaje más bajo al sexo masculino, ambos fluctúan entre 21 años hasta los 56 años, como también se tuvo en cuenta a los participantes si eran casados, solteros o divorciados. Se utilizaron cuatro instrumentos para lograr la investigación: Escala de disposición a fluir en el trabajo, Escala de bienestar psicológico, escala de adicción en el trabajo y el inventario de personalidad de cinco factores. En los resultados se comprobó

la hipótesis, ya que se logró determinar los factores del perfil de personalidad que puede influir en el trabajo. Por lo tanto en los factores de personalidad (extraversión, apertura y responsabilidad) muestra una significación positiva hacia el bienestar psicológico a la disposición al trabajo. Sin embargo el factor neuroticismo resultó significativo para la predisposición a la adicción al trabajo.

Muñoz (2013) se realizó en Madrid, tomando en cuenta el modelo predictivo de vulnerabilidad protección frente al estrés laboral, relacionando la variables de personalidad y la variables genéticas, con la manifestación del estrés laboral que están predispuesto los médicos que recién inician su formación. Los instrumentos utilizados fueron: el inventario de estrés en el trabajo, el cuestionario de los 5 grandes factores y analizar el estudio genético. Se trabajó con una muestra de 136 profesionales, logrando realizar un seguimiento de seis meses, por el cual se llegó a identificar los casos: los sujetos que si llegaron a desarrollar estrés laboral fueron 15 profesionales. Por otra parte los que no llegaron a desarrollar el estrés fueron 121 profesionales y partiendo de allí, se avanza al siguiente paso en poder comparar las variables independientes para observar las diferencias que pueda haber. Como también se identificó que el perfil de personalidad de un grupo presenta estrés laboral a los seis meses de comenzar a trabajar, teniendo un puntaje más alto en el nivel neuroticismo y menor en el nivel extraversión y el otro grupo que no presenta estrés laboral, desarrolla un nivel promedio de extraversión y bajo en neuroticismo. Por otro lado en la investigación respecto a la genética, se llegó a concluir que en los hombres que presentaron estrés, se encontró baja actividad del gen llamado (Comt).

Rubio (2016) logró estudiar la gestión de riesgos psicosociales de la variable estrés laboral en México, la muestra son trabajadores que realizan la función de docencia y apoyo en el área administrativa, fluctuando entre las edades de 20 hasta 50 años. Se logró analizar los resultados de la intervención a través de talleres de calidad de vida en el ámbito laboral para los trabajadores. Donde se llegó a la conclusión que el 40% de los trabajadores de la organización percibía un alto riesgo en exigencias psicológicas en el trabajo, en relación con el tiempo de llevar a cabo las funciones del cargo disponible y las emociones que percibe cada trabajador en la entidad. Se tomó en cuenta el plan de intervención,

logrando hacer un taller de siete sesiones que duren aproximadamente tres horas con los temas de equilibrio entre lo laboral y la vida, administración del tiempo, autoestima y gestión del cambio, con la finalidad que los trabajadores puedan conocer sobre las situaciones de riesgo y fomentar sus habilidades personales. Dicho análisis se elaboró mediante la metodología cualitativa, por lo tanto se encontró que el fortalecimiento de las competencias (administración del tiempo, gestión asertiva, autovaloración), logran mejorar su percepción frente a los problemas psicosociales y el ambiente laboral, disminuyendo los niveles de estrés.

1.3. Marco teórico

1.3.1. Personalidad

Los autores Bermúdez, Pérez, Ruíz, Sanjuán, Rueda, refieren que el concepto de personalidad trasciende desde hace años, se le brinda importancia por sus características genéticas que son heredados por sus padres y lo social que a través del aprendizaje van desarrollando sus rasgos que vienen a formar parte de su personalidad. En seguida se mencionaran a varios autores que aportan conceptos relevantes en la investigación (2012, p.35):

- Los romanos decían que personalidad proviene de la persona, etimológicamente “mascaras”, asumían que no era propio de uno, sino daban importancia a la máscara, utilizada en las obras teatrales por diferentes personas. Luego al pasar los años cambia a que la persona “mascara”, es con el que cada sujeto se muestra tal y como es, en su medio externo.
- Murray en sus investigaciones señala que las experiencias del pasado y las del presente, llegan a fortalecer la personalidad, ya que cada persona es un ser diferente, por el cual no habrá otra persona exactamente igual.
- Millon da otro concepto, que señala que la personalidad forma parte de un patrón de características psicológicas, que forman parte del inconsciente y por tal motivo difícil de poder cambiarlo, se manifiesta de forma espontánea en todas las situaciones que vivencia el individuo. Tomando en cuenta el factor

biológico, el aprendizaje, la percepción, el pensamiento y la forma de afrontar las adversidades.

- Según Pervin la personalidad logra ser constituido por las emociones, el pensamiento, conductas que permiten dar ilación a la vida de una persona. Se encuentra integrada por los procesos biológicos que refleja la naturaleza que son los genes (se heredan), el aprendizaje, también mostrando importancia a los recuerdos del pasado, dando paso al presente para contribuir con la planificación del futuro.
- Eysenck plantea que la personalidad está establecida por los patrones conductuales del organismo, determinados por el factor biológico (temperamento) y por el factor social (carácter).

Enfoques biológicos y evolutivos

Según el autor Izquierdo (2002, p.617) basándose en la teoría de Eysenck, señala que las raíces de la personalidad del individuo surgen en los primeros años de vida, ya que los bebés nacen con ciertas características que vienen hacer parte de su temperamento particular, dando importancia debido a que influye desde la etapa de la infancia hasta la adolescencia, luego mediante las experiencias vividas se va formando el carácter definiendo su personalidad. Por ello los que evidencian ciertos rasgos de personalidad tienen componentes genéticos por la herencia y más aún influye también el ambiente donde viven, a través de la interacción con los que le rodean. Por el cual lo mencionado son parte de los tres enfoques que son:

- El temperamento forma parte de la herencia biológica del individuo, manifiesta ser una parte determinada de la personalidad, representando la naturaleza física, por lo tanto es difícil de cambiar, ya que es la parte genética donde intervienen la predisposición biológica que incluye el grado neurológico, endocrino y bioquímico mediante las hormonas que llegan a participar en función con la sangre para el funcionamiento del cuerpo, para dar lugar a la formación de la personalidad. Se establece en la etapa de la infancia,

representando características que será parte de su personalidad, pero se puede modificar ciertos rasgos dependiendo del entorno donde vive, sobre todo por la crianza, en esta etapa los padres desempeñan un rol importante en la vida de sus hijos.

- El carácter se manifiesta en las características propias de cada persona que le diferencia del resto, como también se relaciona con los rasgos que constituyen los procesos del desarrollo del ser humano y las experiencias en el transcurso del día a día, se conecta con las costumbres, tradiciones y valores de donde vive. Se llega a enfrentar tomando en cuenta sus propias decisiones y su forma de sentir, pensar, actuar frente a las situaciones de su vida cotidiana.
- La personalidad se establece entre el temperamento y el carácter en una estructura única que se define como rasgos, considerándose el sistema biológico de las estructuras del cuerpo humano, ya que cada individuo presenta características individuales que lo diferencian de otros. Por lo tanto el pensamiento, las emociones experimentadas y el comportamiento que manifiestan, fortalece una parte de la personalidad.

Teoría de Eysenck

Larsen y Buss citan a Eysenck según su modelo de personalidad, teniendo en cuenta los tres rasgos principales o dimensiones de la prueba psicológica inventario de personalidad (2005, p.75):

- Extraversión se caracteriza el individuo por ser sociable es activo en realizar sus actividades diarias, se comunica en todo momento con los que le rodean. Sin embargo también desarrollan la despreocupación por ciertas tareas que no les agradan, impulsivos y dominantes por el hecho de querer conseguir sus objetivos para lograr sobresalir entre los demás. Por otro lado las personas introvertidas les agrada pasar más tiempo solo, estar tranquilos en todo momento, son considerados como reservados, distante en las tareas donde se tiene que relacionar y prefieren lo rutinario.

- Neuroticismo consiste en un grupo de rasgos específicos, como ser ansioso en ciertas situaciones de conflictos que surgen en el día a día, se molestan fácilmente, tienen autoestima baja, tímidos al momento de relacionarse. Los que desarrollan un nivel alto tienden a mostrar con frecuencia preocupación y síntomas de depresión, presentando problemas para dormir como también emociones negativas. Sin embargo los que tienen un nivel bajo de neuroticismo, se caracterizan por ser estables emocionalmente, calmados en enfrentar situaciones de estrés y se recuperan rápido después de situaciones catastróficas.
- Psicoticismo son rasgos más limitados, predisponen a la agresión, a ser impulsivos ya que actúan y luego piensan, apáticos hacia su vínculo social. En un nivel alto suelen mostrar poco interés con sus obligaciones, pueden desarrollar conductas que ponen en peligro a los demás, muestran insensibilidad frente a situaciones catastróficas. Por el cual en casos extremos el individuo puede evidenciar trastorno de personalidad antisocial, como también estar involucrados en situaciones que ponen en peligro su vida.

Teoría de los cinco factores

Simkin y Azzollini citan a Costa, como también a McCrae, explicando que desde años atrás se ha tomado en cuenta varias características con relación a la personalidad agrupando en cinco dimensiones que logra la distinción entre las personas, por esta razón reciben el nombre de los cinco grandes o “Big Five”, donde abarcan las siguientes dimensiones (2015, p.15):

Primero, extraversión por lo cual la característica más relevante es por su alta sociabilidad, tendencia a evitar estar solo. Existe predisposición a experimentar emociones positivas (felicidad y satisfacción). También se caracterizan por ser asertivos en sus decisiones, optimistas, divertidos es por ello que necesitan experiencias nuevas. Por otro lado lo opuesto es la introversión sus características principales es ser reservados con sus emociones; tímidos y retraídos en su contexto social; poco dependientes a las personas; dedicados a las funciones y cargos del ámbito laboral prefiriendo los hábitos repetitivos.

Segundo, afabilidad se relaciona con la capacidad de establecer relaciones interpersonales (mantienen lazos de amistad con todos), por lo tanto reflejan bondad, solidaridad, confianza, son queridos por los demás y tratan de evitar conflictos. Los que desarrollan un nivel alto de afabilidad utilizan el método de la negociación para resolver conflictos, tienden a no participar en conflictos sociales y prefieren contribuir a fomentar el respeto por el otro. Sin embargo un nivel bajo presenta índices de agresividad que se encuentra vinculado con la ira frente a situaciones que generen estrés, impulsividad ya que actúan antes de pensar y sentimientos negativos.

Tercero, responsabilidad escrupulosidad son individuos que logran llevar a cabo todo lo que se proponen (objetivos y metas), muestran puntualidad eficiencia en el ámbito laboral, es por ello que tienen mayor satisfacción en el trabajo. En cuanto a su contexto social son agradables, muestran empatía, por ello sus relaciones sociales son positivas. Un nivel bajo en este factor es, que son deficientes en el trabajo, ya que no llegan a cumplir con éxito las funciones, ni las jornadas laborales, emocionalmente inestables en sus vínculos amorosos y causan problemas cuando hay situaciones conflictivas en vez de llegar a un acuerdo.

Cuarto, estabilidad emocional predisponen a ser calmados cuando surgen problemas ya sea en el ámbito social, laboral o personal. Seguro de sí mismo al tomar decisiones, cuentan con mecanismos adecuados para afrontar el estrés (comunicación asertiva, relajados y piensan antes de actuar) y muestran apoyo hacia los demás. Lo opuesto vendría ser inestabilidad emocional o también llamado neuroticismo, por el cual se caracteriza por tener ansiedad, preocupación hacia todo, no cuenta con estrategias para afrontar situaciones problemáticas, no suele cumplir todo lo que se propone debido a su inseguridad, por lo tanto tienen más probabilidad de desarrollar trastorno de estrés postraumático.

Quinto, apertura en esta dimensión se toma en cuenta su creatividad e imaginación para poder innovar, las experiencias lo toman como fuente de aprendizaje, les interesa poder aprender de los demás y conocer ideas nuevas que le sirvan como enseñanza. En lo opuesto tienen un gusto por lo que les resulta familiar, son rutinarios, como también con pocos intereses e imaginación.

Rasgos (extraversión, tesón y apertura)

Bermúdez, Pérez, Ruiz, Sanjuán y Rueda, citan a Solbergnes y Segerstrom, fundamentando que el tesón, la extraversión y la apertura llevan relación con percibir menos conductas de riesgo frente a las diferentes situaciones que implica ciertos peligros, por lo tanto las personas que predisponen estas características logran desarrollar menos estrés, ya que cuentan con mecanismos para poder afrontar los problemas que se presentan, los rasgos mencionados vienen ser un factor protector ante la enfermedad (2012, p.30) .

Primero el tesón se relaciona con la organización que tiene el individuo en su vida, como también engloba la persistencia en lograr los objetivos, la autodisciplina y compite para ser mejor cada día. Poner en práctica lo mencionado puede disminuir la exposición al estrés, ya que se puede deducir que los individuos con este rasgo pueden planificar mejor sus decisiones, facilitando el uso de estrategias de afrontamiento activas y como también buscando apoyo social.

Segundo la extraversión se relaciona adecuadamente con el bienestar integral, muestran sus sentimientos a diferentes acontecimientos que surgen en el transcurso del día a día, como también dando paso a tener redes de amigos más amplias, donde reciben apoyo emocional. Por último la apertura, señala los autores el cual no se relaciona con ningún síntoma de malestar, por el cual se logra asociar con el afecto positivo y a desarrollar una imaginación activa.

Autonomía funcional

Cano, Rodríguez, García y Antuña citan a Allport, por el cual mencionan que la psicología de la personalidad tiene un valor diferente para cada individuo, por ello aparece en la etapa del desarrollo. Refiriendo que cada persona pasa por experiencias diferentes a otras, por lo tanto las conductas repetitivas quedan grabadas en su esquema mental, dando paso a forma parte de su estilo de vida, que recibe el nombre de autonomía funcional resumiendo como (2005, p.43):

- Los motivos no deben de formar parte de las situaciones que son del pasado, si no planificar el presente, contribuyendo a lograr las metas y en crecer como persona. No hay motivo para que uno se frustre y deje un vacío en su presente, por pensar en lo que ya sucedió. Ese punto más que todo se basa en la superación y en seguir adelante con los planes ya propuestos.
- El carácter lleva todo un proceso desde que nacemos, por el cual desde la etapa infancia se toma en cuenta el temperamento que son lo que se hereda de los padres todo lo biológico, ya cuando el niño está en la etapa de la adolescencia va estableciendo su propia conductas, dando paso al carácter para establecer sus rasgos de personalidad.
- La madurez de la personalidad, que se establece en el principio de la etapa juventud, donde ya hay patrones definidos y conductas repetitivas que vienen ser parte de la personalidad establecida del individuo es única. Aunque hay similitudes con los demás, en ciertas características que vienen ser parte de los rasgos, al momento de comparar grandes grupos sea por sus costumbres, experiencias, creencias, etc. Suelen haber semejanzas parecidas entre ellos y forman parte de los rasgos de personalidad en los estudios que se realizan.

1.3.2. Estrés

Según el autor Stora (1992, p.6) menciona que el estrés laboral es un agente psicológico o físico, que va afectar de manera negativa el bienestar integral del trabajador, caracterizándose por un alto nivel de ansiedad y angustia, causando al afectado no poder reaccionar de manera adecuada frente a la situación, logrando producir cierta tensión en el cuerpo, acompañado de diferentes malestares desde dolores de cabeza, hasta enfermedades. .

Por otro lado el estrés es común en la comunidad y más aún en el ámbito laboral, por diferentes circunstancias: ya sea por las funciones que desempeñan; jornadas del trabajo donde se requiere más tiempo del horario habitual, poder desempeñar

eficientemente todas las actividades para poder ascender de puesto, entre otras. Pero la amenaza que causa al cuerpo es grave para la salud del trabajador, por ello se da una tensión física que puede ceder el paso a causar trastornos psicológicos y provocar en casos más graves el desarrollo de enfermedades.

Por último el estrés laboral es la reacción que desarrolla el trabajador ante las exigencias, como también las presiones laborales que no concuerdan con sus conocimientos y habilidades poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación estresora (OIT, 2014, p.3).

Señales del estrés laboral

Ortiz (2007, p.30) basándose en el autor Forbes, señala que el estrés es la percepción de un desequilibrio entre las actividades, el sistema de trabajo, las condiciones laborales y los recursos que dispone el trabajador para su enfrentamiento y lograr mantener el control, por ello es importante no saturar la agenda laboral, ya que se puede presentar cinco señales que se relaciona directamente con esté mal.

Primero, el agotamiento es uno de los síntomas donde el trabajador se siente cansado, sin energías, sin motivación para realizar sus tareas diarias en el ámbito laboral. Afecta el área emocional donde influye la parte psicológica, por lo tanto el sujeto se muestra irritable, impulsivo y angustiado, como también el área mental y físico, mostrando poco interés frente a sus obligaciones. La segunda señal es la falta de motivación cuando el individuo ya no siente entusiasmo en sus logros, en sus proyectos pendientes, por el cual en su trabajo ya no manifiesta las energías que mostraba antes en cualquier función que realizaba, es porque está experimentando sensación de cansancio.

Después viene la frustración y las emociones negativas, donde se caracteriza por la sensación de que los miembros del centro donde trabajas no aprecian lo que haces por la empresa, como también donde el trabajador considera que no realiza con éxito las tareas que se da diariamente, como la responsabilidades que tiene en la organización. También viene acompañado de ideas negativas donde el

sujeto se siente pesimista, cansado y con pocas ganas de seguir con su proyecto de vida.

Luego da paso al bajo desempeño laboral, tomando en cuenta que si el individuo en el presente trabaja con las mismas energías y eficiencia, que como antes lo hacía en su contexto laboral. Este indicador influye en la productividad de la empresa, por el cual si el trabajador no cumple correctamente con las funciones designadas, entonces puede desequilibrar la producción. Por ello es importante que las organizaciones puedan detectar las problemáticas del ámbito laboral ya que repercute en sus trabajadores.

Por último los problemas interpersonales en el centro de trabajo, tiende a manifestarse entre los trabajadores de diferentes áreas que forman parte de la empresa, ya sea por falta de comunicación, de comprensión, de apoyo entre colegas, puede influenciar de manera negativa en el clima laboral, dando paso a que los días de trabajo no sean agradables hasta llegar a renunciar, por falta de integración entre sus miembros.

Fases del estrés

El autor Ortiz (et. al, p.10) menciona también las principales fases del estrés que presentan los trabajadores al momento de afrontar los conflictos laborales que surgen en su trabajo:

La fase de alarma, que consiste cuando hay un estímulo estresor, donde el organismo se prepara para responder automáticamente para la acción, logrando luchar a través de sus mecanismos de defensa o para escapar de la situación que le genera estrés, esta activación es producto de la reacción del sistema nervioso, con ciertos síntomas como dolores de cabeza, sudoración, tensión muscular, aumento de los latidos del corazón y malestar en general. También se genera una activación de alerta donde aumenta la capacidad de atención y concentración, por esta razón esta fase solo dura por un corto tiempo, no siendo perjudicial para la salud, debido a que el organismo se recupera rápido.

Luego se da la segunda fase que lleva el nombre de resistencia, es donde se observa el problema, ya que se manifiesta cuando la exposición al factor estresor

continua, por el cual el organismo no cuenta con tiempo para recuperarse de la situación problemática y sigue reaccionando, por esta razón es frecuente en el contexto laboral.

La última es la fase agotamiento en el área psicológica y física, donde hay poca energía para realizar los labores, el estrés continua, mientras que el individuo entra en un nivel de cansancio, acompañado de angustia, desmotivación y desgano en las actividades que solía realizar antes sin problemas

Estresores laborales

La autora Del Hoyo (2004, p.33) menciona las causas del estrés, considerado también como estresores laborales, que se presentan en la vida profesional de cualquier trabajador ya sea ocupando cualquier puesto de la organización, se toma en cuenta ya que influye en el clima laboral y la producción de la empresa.

El primero, estresores del ambiente físico como la iluminación porque influye en el rendimiento y la salud del trabajador, por ello una iluminación adecuada en el sector de trabajo permitirá que el individuo perciba correctamente los estímulos visuales y no desarrollará problemas con la vista, por lo tanto con poca iluminación corre el riesgo que disminuya su productividad logrando aumentar el nivel de frustración y agotamiento. Por consiguiente el ruido es un estresor, principalmente cuando distrae al trabajador de las funciones que cumple en el sector laboral teniendo en cuenta que altas intensidades de sonido dificulta la comunicación y la integración entre ellos, también afecta al bienestar psicológico produciendo fatiga, irritabilidad, disminuyendo la tolerancia a la frustración, puede ser perjudicial ya que afecta a la satisfacción laboral, como también interfiere en la concentración y atención de los trabajadores. Por otro lado la temperatura llega afectar en su bienestar desde el momento que el calor o el frío se manifiesta, produciendo en la persona fatiga, sueño e incrementando el esfuerzo en el trabajo.

El segundo, estresores de la tarea son subjetivas porque cada individuo percibe diferente las funciones que desempeñan en el área que trabajan, algunos les puede parecer fácil, como a otros les toma más tiempo adaptarse, cuando el

trabajador se compromete y le agrada desarrollar las tareas, genera conformidad con las expectativas fomentando la capacidad de mejora continua por el cual contribuye con su bienestar psicológico, pero si el individuo tiene problemas con la demanda del trabajo, es ineficiente en el procedimiento de las funciones, entonces se presenta el estrés debido a la carga de trabajo y el poco control sobre el cargo que ocupa. La carga mental del trabajo es la movilización de energía y la capacidad que pone en práctica el profesional apto, para lograr desempeñar su rol en el trabajo, la tarea lleva un procedimiento mental desde procesar la información, analizar y poner en práctica la memoria con el objetivo de aprender. Pero la carga de tarea se dificulta cuando se alarga la jornada de trabajo al poner en práctica los procesos mentales, manifestando en los individuos el estrés porque no cuenta con habilidades eficientes para la realización de las tareas, manifestando ansiedad, frustración, afectando el estado de ánimo y también disminuyendo la satisfacción laboral.

El tercero, estresores de la organización como el conflicto de rol que es lo que espera el trabajador lograr en la empresa entre la realidad de lo que le exigen, la presencia de situaciones problemáticas entre los miembros de diferentes áreas, las órdenes contradictorias, la falta de claridad sobre las funciones que desempeña cada individuo, la carencia de información y de comunicación puede generar estrés. La jornada de trabajo excesivo produce un desgaste tanto emocional como físico, ya que aumenta las horas de las actividades, utilizando las energías hasta llegar a sentirse agotado. Por otro lado las malas relaciones interpersonales, la falta de cohesión de grupo, aislamiento del puesto de trabajo, falta de empatía entre los compañeros profesionales, los subordinados y los jefes de diferentes áreas, genera tensión y preocupación en el clima del trabajo, dando paso al estrés afectando a la salud de quien lo padece.

Tipos de personalidad que predisponen estrés

Del Hoyo (et. al, p.39) concuerda con los autores Friedman y Rosenman, ya que mencionan que existe una relación entre las características de la personalidad que predispone al estrés en el ámbito laboral, recibiendo el nombre como los patrones de conducta específicos que son parte del comportamiento de la

persona que manifiesta en su vida cotidiana, influenciando en su bienestar emocional y físico, siendo conocidos como:

- Tipo A, se le considera a los sujetos que tienen baja autoestima, no logran realizar sus metas de manera asertiva, perciben su contexto social como amenazante, necesitan demostrar al resto lo que pueden lograr para sentirse que tienen el control, son competitivos, ambiciosos con lo que se proponen, irritables al no lograr lo que tienen en mente, toda la preocupación de llegar hacia su ideal incrementa a predisponer enfermedades.
- Tipo B, los individuos se mantienen relajados en las situaciones conflictivas que surgen en su vida profesional, por el cual no predisponen a desarrollar enfermedades producido por el estrés, ya que se puede decir que son estables, tienen una comunicación adecuada con el resto (asertivos) y administran su tiempo debido a que son responsables.
- Tipo C, son personas que presentan un estilo de comunicación pasivo, no comunican sus sentimientos, ni sus ideas, se resignan rápido en los proyectos que quieren realizar al primer error que cometen, contienen sus emociones por el cual todas las conductas de inhibición no dan salida a la energía negativa que libera el cuerpo, por ello el sistema inmune se debilita pudiendo agravar determinadas enfermedades.

Por otro parte también se consideran las características cognitivas que influyen en las respuestas a los estresores, se les llama como “locus de control” que son las explicaciones y respuestas que piensa una persona frente a los sucesos que enfrentan en la vida diaria. Se divide en control externo, dando paso a los que atribuyen las situaciones adversas que les suceden, al contexto externo, por el cual ellos viven el día a día influenciándose por la suerte del destino. Sin embargo el control interno, manifiestan los individuos que atribuyen las situaciones que les pasa a las circunstancias internas, porque ellos logran controlar la situación, afrontando las amenazas externas, mediante la búsqueda de información para adquirir conocimientos y poder vencer el obstáculo.

Por último en las características individuales, destaca igualmente el grado de ansiedad o también conocido como neuroticismo, manifestando el estrés, porque aquellos sujetos que son emocionalmente inestables, poco comunicativos ansiosos, poco tolerantes a la frustración, perciben los estímulos como amenazantes dando paso a las experiencias estresantes y ansiosas. Esta característica de personalidad se toma en cuenta, ya que el sujeto no podrá rendir un cien por ciento en el trabajo debido a la forma negativa de poder afrontar las situaciones conflictivas, generando por otro lado problemas en su salud.

Consecuencias del estrés laboral

La autora Rubio (2007, p.27) señala que al tener los síntomas de agotamiento, tensión en el cuerpo, dolores de cabeza por la carga laboral, cambios de ánimos, puede repercutir negativamente en el desempeño profesional, como también desarrollar enfermedades debido al desgaste físico y emocional que afronta el individuo trayendo consecuencias:

- En el trabajo, debido a que el trabajador no se encuentra equilibrado emocionalmente, intranquilo con las actividades que realiza en las horas laborales, cuando sucede todo este desajuste el individuo puede manifestar enfermedades psicosomáticas, como los dolores de cabeza, cuello, espalda, hipertensión o problemas gastrointestinales y tienden a renunciar, ya sea porque no le agrada el clima laboral o porque las tareas le genera demasiada tensión. El estrés es un tema importante porque cambia los hábitos saludables por los malos, generando adicciones como fumar, beber, ya no realizan ejercicios, aumenta el apetito como también puede disminuir, desarrollan trastornos del sueño, afectando las áreas de su vida familiar, laboral y social de la persona.
- El individuo puede presentar consecuencias fisiológicas (fatiga, dolores musculares, hipertensión, incrementar los niveles de azúcar, colesterol, enfermedades cardiovasculares), debido a que disminuyen sus defensas. En las repercusiones psicológicas, alterando la capacidad de concentración y atención, falta de adaptación a los nuevos retos, poco interés en aportar a

la empresa disminuyendo la productividad, sensación de fracaso y a manifestar ideas negativas.

- En el ámbito laboral afecta la satisfacción y el compromiso con el trabajo, presentando desgano en las actividades, poca comunicación con los colegas, falta de interés con las tareas de su centro de trabajo. Por último los trastornos asociados al estrés laboral que son los respiratorios, cardiovasculares, inmunológicos (desarrollando infecciones), dermatológicos (alergias) y trastornos psicopatológicos como ansiedad, depresión, miedos, adicciones, alteraciones en el sueño y alimentarias, etc.

Estrategias para disminuir el estrés laboral

El autor Machida (2013, p.9) toma en cuenta las siguientes estrategias que deben de seguir los trabajadores para poder prevenir el estrés laboral ya que los profesionales que utilizan estas técnicas desarrollan menos estrés:

Primero, conocer el lugar de trabajo donde el individuo va a analizar sobre el puesto que va a ejercer, teniendo clara las funciones y los horarios. Ya que si se encuentra desinformado no logrará adaptarse a las medidas ni a la cultura de la organización, afectando su estabilidad emocional del trabajador y disminuyendo su rendimiento laboral.

Segundo, supervisión en el área de trabajo por el cual el encargado debe ser un profesional con ética y valores para asumir ese puesto, por el motivo de que él supervisará todas las áreas de la empresa, como también a los trabajadores, con la finalidad de detectar cualquier conflicto en el clima organizacional y lograr dar soluciones inmediatas.

Tercero, explicar al trabajador las diferentes funciones que realizan los profesionales en cada área, con la finalidad de que se conozcan, para lograr la cohesión de grupo, ya que todos van en dirección a un mismo objetivo, también da paso a un buen clima laboral, donde los individuos se encuentran conformes con su trabajo y así aumenta la satisfacción laboral.

Cuarto, favorecer las actitudes positivas y la iniciativa de los trabajadores, en la forma de que organizan sus tareas, incentivando los buenos resultados en los labores que desempeñan, la forma que actúan para solucionar sus problemas, que ellos elijan los turnos rotativos para generar confianza con su centro de trabajo.

Quinto, controlar la carga de trabajo porque el profesional utiliza todas sus capacidades (concentración atención y memoria), por ello hay un desgaste emocional y físico, logrando convertirse en fuentes de estrés, se recomienda tener un horario para que se pueda distribuir las tareas teniendo periodos cortos de descanso. También se puede planificar las tareas en tiempos prolongados evitando la entrega inmediata para que no se disponga el exceso de horas de trabajo.

Sexto, potenciar sus habilidades del trabajador en su aprendizaje, logrando un rendimiento eficiente en la organización, tomando en cuenta las charlas, capacitaciones de trabajo, buzón de sugerencias, reuniones, todo ello logran favorecer en su rendimiento y en la eficacia de los profesionales, mostrándose más laboriosos en su ámbito laboral.

Factores vulnerables al estrés laboral

Luceño, Martín, Rubio y Díaz citan a la OIT (2004, p.96), mencionando que en la mayoría de países desarrollados, no se han dado el tiempo de investigar afondo sobre la problemática de estrés laboral, tomando en cuenta las diferencias culturales, psicológicas y conductuales, por ello no hay conocimiento con exactitud si en una empresa determinada puede predisponer estrés en sus trabajadores, sin embargo hay siete factores que pueden indicar un desbalance cuando el estrés laboral está presente en la organización: afecta al clima organizacional, a la estructura organizacional que es la posición que ocupa todos los que trabajan en dicha empresa, territorio organizacional, la tecnología donde se necesita aumentar el esfuerzo, también cuando baja el potencial del líder o cuando no cuenta con principios, la falta de cohesión grupal y cuando no se da el respaldo de grupo entre colegas por falta de comunicación.

Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa

Luceño, Martín, Rubio y Díaz (et. al, p.102) citan al autor Siegrist, porque se basa principalmente en el modelo del desequilibrio entre el esfuerzo y recompensa, por el cual se enfoca en el desajuste que puede existir entre las horas de trabajo y la desconformidad de la remuneración en el centro laboral, es por ello que las ganancias debe de ser recompensado de acuerdo a la labor que desempeñan los profesionales, ya que si el trabajo no es recompensado adecuadamente puede provocar respuestas negativas ocasionando estrés en los trabajadores.

1.4. Formulación del problema

¿Existe relación entre los rasgos de personalidad y el estrés en trabajadores de una empresa del área publicidad digital, San Isidro, 2017?

1.5. Justificación del estudio

En esta investigación se pretende dar a conocer como los rasgos de personalidad se relaciona con el estrés en el ámbito laboral, ya que cada persona tiende a afrontar situaciones de acuerdo a sus características personales. Por el cual los que están más propensos a manifestar el estrés de una manera más rápida, no se relacionarían con un buen bienestar psicológico.

La justificación teórica del presente trabajo espera ser y generar un gran aporte apoyando o refutando alguna de las teorías que se plantean sobre los rasgos de personalidad y el estrés. Por tal motivo esta investigación será de suma importancia al explicar y dar a conocer los resultados que se encontraran, permitiendo tener una visión mas amplia sobre la problemática que se observe.

Por otro lado en el ámbito profesional los individuos que saben lidiar con asuntos difíciles, saben escuchar y aceptan las malas noticias al igual que las buenas, crea un mejor vínculo con los demás a pesar de que no siempre es una tarea fácil. Se podría decir que los que desarrollan extroversión cuentan con la destreza de saber manejar ciertas dificultades en situaciones tensas buscando soluciones rápidas para mejorar el clima en la organización.

Sin embargo los trabajadores que tienen una personalidad que con facilidad se agobian, inseguros con su capacidad profesional, impulsivos, autoritarios, son los que van a generar tensión en el trabajo, llegando ser los primeros en estresarse con cualquier estímulo amenazador, esto puede generar un desequilibrio en la empresa repercutiendo en un desbalance en la producción.

Rubio refiere que los profesionales de la empresa por las funciones que realizan en sus labores, se encuentran vulnerables a padecer cualquier tipo de situación estresante, el cual puede afectar sus relaciones interpersonales e intrapersonales, por el cual puede repercutir de manera negativa en el crecimiento de una empresa cuando sus trabajadores se sienten estresados (2007, p.35).

Por tal motivo resulta importante investigar a los profesionales de marketing, específicamente en el área de publicidad digital, ya que no hay tantas investigaciones en ese sector, por lo tanto se requiere indagar el nivel interno de la empresa, tomando en cuenta que rasgos de personalidad se relacionan con el estrés laboral. Para realizar esta investigación será gracias al apoyo de la empresa "Coronel Smith", por lo que será posible analizar la validez y confiabilidad de los instrumentos como también se tomará en cuenta las hipótesis y objetivos establecidos en la investigación..

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

H1: Existe relación directa y significativa entre los rasgos de personalidad y el estrés en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital, San Isidro, 2017.

Hipótesis Específicas

H1: Existe relación directa y significativa entre el rasgo de extraversión y el estrés en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital, San Isidro, 2017.

H2: Existe relación directa y significativa entre el rasgo de neuroticismo y el estrés en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital, San Isidro, 2017.

H3: Existe relación directa y significativa entre el rasgo de psicoticismo y el estrés en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital, San Isidro, 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre los rasgos de personalidad y el estrés en trabajadores de una empresa del área publicidad digital, San Isidro, 2017.

Objetivos Específicos

Determinar el nivel de estrés en trabajadores de una empresa del área publicidad digital, San Isidro, 2017.

Determinar el nivel del rasgo extraversión en trabajadores de una empresa del área publicidad digital, San Isidro, 2017.

Determinar la relación entre el rasgo de extraversión y el estrés en trabajadores de una empresa del área publicidad digital, San Isidro, 2017.

Determinar la relación entre el rasgo de neuroticismo y el estrés en trabajadores de una empresa del área publicidad digital, San Isidro, 2017.

Determinar la relación entre el rasgo de psicoticismo y el estrés en trabajadores de una empresa del área publicidad digital, San Isidro, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La investigación presenta un diseño de estudio No experimental transversal, según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.90), refiere que es el estudio donde las variables no se manipulan, si no que se observan tal y como se presentan en su contexto natural, como también se logra recopilar datos en este caso de las dos variables (rasgos de personalidad y estrés laboral) para analizarlos en un tiempo prolongado.

2.1.2. Tipo de estudio

El estudio es de tipo descriptivo - correlacional, según Hernández (et.al, p.92), por el cual se quiere determinar el grado de relación que existe entre dos variables de estudio en la empresa “Coronel Smith” S.A.C del área publicidad digital, del distrito San Isidro 2017, analizados en una misma muestra de trabajadores.

2.1.3. Método de investigación

El método utilizado en la presente investigación es Hipotético Deductivo, por el cual a través de las teorías fundamentadas de acuerdo a las variables, se llegará a realizar las hipótesis respectivas Hernández (et.al, p.152).

2.2. Variables operacionalización

- Rasgos de personalidad

Definición conceptual: Eysenck, llegó a plantear la teoría de la personalidad, refiriendo que se encuentra establecida por los patrones conductuales del organismo, determinados por el factor biológico (temperamento) y por el factor social (carácter).

Definición operacional: los rasgos de personalidad se midió a través del Cuestionario de Personalidad de Eysenck Revisado – Abreviado, la cual mide los niveles alto y bajo de los rasgos extraversión, neuroticismo, psicoticismo y veracidad.

Dimensiones:

Extraversión: son personas sociables, activos en desarrollar sus actividades diarias, dominantes e impulsivos cuando persiguen sus objetivos, en buscan retos (lo contrario para introversión).

Neuroticismo: reflejan ansiedad, angustia, presentan sentimientos de culpa, baja autoestima, tímidos e irracionales. (lo contrario para estabilidad).

Psicoticismo: predispone a la agresión, frialdad emocional, son personas egocéntricas, insensibles y apáticos.

Disimulo/sinceridad: mide la no disimulación, se puede discriminar a los falseadores.

- Variable de estrés laboral

Definición conceptual: es el resultado de un alto esfuerzo para realizar las funciones en el ámbito laboral y la percepción de una baja recompensa por sus horas de trabajo, por el cual se manifiesta el desequilibrio entre el trabajador y la empresa (Siegrist, 1996).

Definición operacional: el estrés se midió a través de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS mide los niveles alto, promedio y bajo de la variable.

Dimensiones: clima organizacional abarca las políticas generales, cultura de la organización, los objetivos y la misión; estructura organizacional en relación con la jerarquía de los trabajadores; territorio organizacional control de las funciones que relaizan en las diferentes áreas de la empresa; tecnología equipos conocimientos técnicos; influencia de líder evalua la supervisión, Liderazgo, confianza y empatía entre colegas; falta de cohesión se mide en esta área la unión grupal, el prestigio en equipo y por ultimo respaldo de grupo.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Según Hernández et. al. (2014) define población como el conjunto de individuos que manifiesten atributos comunes y que porten información sobre el fenómeno que se estudia.

La presente investigación se realizó en la empresa “Coronel Smith” S.A.C, en el área de publicidad digital, que se encuentra ubicado en el distrito San Isidro, conformado por 152 trabajadores entre hombres y mujeres.

2.3.2. Muestra

El estudio fue constituido por 152 trabajadores, hombres y mujeres que pertenecen al área de publicidad digital de la empresa “Coronel Smith” S.A.C del distrito San Isidro.

Dado que la población en este estudio fue pequeña, se tomó toda ella para la elaboración de la investigación; siendo una muestra de tipo censal. Para Hernández, et. al. (2014) cuando una población es pequeña o finita, no es necesaria la selección de muestra para evitar afectar la validez de los resultados a presentar. Considerando tomar la totalidad de la población en estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Personalidad de Eysenck Revisado - Abreviado

Ficha técnica

El título del instrumento es cuestionario de la Personalidad de Eysenck Revisado – Abreviado (EPQ-RA), los autores principales fueron Hans Eysenck y Sybil, luego para la adaptación española los autores Generós Ortet, Manuel Ignacio Ribes, Micaela Moro Ipola y Fernando Silva Moreno contribuyeron a mejorar su confiabilidad, por último la adaptación peruana fue por la autora Vásquez que demostró que es aplicable el cuestionario para la población Lima. El instrumento consta de 24 ítems, la opción de respuesta es verdadero y falso (dicotómico), se puede realizar de manera Individual o

grupales, el tiempo de aplicación es de 10 a 15 minutos aproximadamente. Por el cual este cuestionario posee cuatro dimensiones: extraversión, neuroticismo, psicoticismo y sinceridad, siendo el puntaje máximo de cada dimensión de seis puntos.

Validez y confiabilidad

Vásquez Natalia en el 2014 realizó la adaptación peruana, en una muestra de 100 trabajadores del área de atención al cliente del sector de restaurantes, por el cual la validez del instrumento arrojó que es factible, ya que presenta una confiabilidad .746, siendo superior a 0.70, demostrando que la prueba es confiable.

Se hizo el análisis de confiabilidad, tomando como base una encuesta piloto donde participaron 42 profesionales del área de publicistas de la empresa Youpanqui, distrito San Isidro. Por ello se llegó a utilizar el cálculo de KR-20, debido a que el cuestionario es dicotómico, los puntajes en sus cuatro dimensiones son mayor e igual a 0,7, demostrando que es aplicable.

Tabla 1*Ítem-test*

	Correlación total	Alfa de Cronbach
ITEM1	0.229	0.759
ITEM2	0.327	0.748
ITEM3	0.219	0.766
ITEM4	0.383	0.777
ITEM5	0.217	0.858
ITEM6	0.232	0.77
ITEM7	0.235	0.778
ITEM8	0.323	0.772
ITEM9	0.331	0.74
ITEM10	0.329	0.736
ITEM11	0.395	0.762
ITEM12	0.229	0.771
ITEM13	0.329	0.782
ITEM14	0.204	0.775
ITEM15	0.312	0.776
ITEM16	0.254	0.753
ITEM17	0.284	0.847
ITEM18	0.255	0.758
ITEM19	0.255	0.867
ITEM20	0.253	0.776
ITEM21	0.289	0.874
ITEM22	0.268	0.766
ITEM23	0.399	0.756
ITEM24	0.312	0.832

En la tabla 1, se observa que dentro del análisis estadístico de los ítems y su relación con la prueba en general, se encuentran todos los ítems por encima de 0,20, demostrando que si hay correlación con el cuestionario.

Tabla 2*Prueba de confiabilidad a través del criterio de KR20*

	EXTRAVERSIÓN	NEUROTICISMO	PSICOTICISMO	SINSERIDAD
KR20	0,74	0,73	0,71	0,70

En la tabla 2, se aprecia que la dimensión extraversión, neuroticismo, psicoticismo y sinceridad, muestran resultados mayor e igual a 0,70, por lo tanto el instrumento es confiable.

Tabla 3

Rango de valores según las dimensiones del Cuestionario de Personalidad de Eysenck Revisado – Abreviado.

NIVEL	RASGO EXTRAVERSIÓN	RASGO NEUROTICISMO	RASGO PSICOTICISMO	SINCERIDAD
BAJO	[3-4]	[3-4]	[2-3]	[3-4]
ALTO	[5-6]	[5-7]	[4-5]	[5-6]

Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Ficha técnica

El título del instrumento es Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, el autor es OIT-OMS sustentado por Ivancevich y Matteson en el año 1989, la adaptación peruana fue por la autora Ángela Suarez en el año 2012 demostrando que la escala es aplicable para la población de Lima. El instrumento consta de 25 ítems, la opción de respuestas van desde la puntuación 1 al 7, en escala Likert: 1(nunca), 2 (raras veces), 3 (ocasionalmente), 4 (algunas veces), 5 (frecuentemente), 6 (generalmente) y 7(siempre), se puede realizar de manera Individual o grupal, el tiempo de aplicación es de 15 minutos aproximadamente, siendo aplicable para los trabajadores de 18 años en adelante. Por el cual este cuestionario posee siete dimensiones: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia de líder, falta de cohesión y respaldo de grupo.

Validez y confiabilidad

Suarez (2012) realizó la adaptación peruana de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, en una muestra de 197 trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contac center de Lima, por el cual demostró que el instrumento es

válido, ya que la confiabilidad es de .966, por lo tanto el alfa de Cronbach es superior a 0.70, demostrando que la prueba es confiable.

Se realizó el análisis de confiabilidad, tomando como base una encuesta piloto donde participaron 42 profesionales del área de publicistas de la empresa Youpanqui, distrito San Isidro.

Tabla 4

Item-test

	Correlación total	Alfa de Cronbach
ITM1	0.306	0.853
ITM2	0.322	0.844
ITM3	0.305	0.847
ITM4	0.328	0.847
ITM5	0.624	0.833
ITM6	0.349	0.843
ITM7	0.282	0.846
ITM8	0.218	0.849
ITM9	0.349	0.843
ITM10	0.527	0.836
ITM11	0.439	0.84
ITM12	0.495	0.838
ITM13	0.565	0.835
ITM14	0.355	0.843
ITM15	0.443	0.84
ITM16	0.564	0.836
ITM17	0.408	0.841
ITM18	0.392	0.842
ITM19	0.552	0.836
ITM20	0.509	0.837
ITM21	0.455	0.839
ITM22	0.448	0.839
ITM23	0.348	0.843
ITM24	0.333	0.843
ITEM25	0.342	0.812

En la tabla 4, se observa que dentro del análisis estadístico de los ítems y su relación con la prueba en general, se encuentran todos los ítems por encima de 0,20, demostrando que si hay correlación con la prueba.

Tabla 5

Estadísticos de fiabilidad de las dimensiones de la escala de estrés laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Dimensiones	alfa de cronbach
Clima organizacional	0.816
Estructura organizacional	0.799
Territorio organizacional	0.822
Tecnología	0.846
Influencia de líder	0.807
Falta de cohesión	0.812
Respaldo de grupo	0.835

Se observa en la tabla 5, que las dimensiones arrojan un puntaje mayor a 0,7 en el alfa de cronbach, por lo tanto existe correlación entre las dimensiones y el test.

Tabla 6

Estadísticos de fiabilidad de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.854	25

Según en la tabla 6, indica que el alfa de cronbach es igual a ,854 la cual se obtiene una alta confiabilidad, lo que es favorable y aplicable el instrumento.

Tabla 7*Baremos de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS*

Nivel	Clima org.	Estruc. org.	Territorio org.	Tecnología	Influencia de líder	Falta de cohesión	Respaldo de grupo	Total
Bajo	[4-8]	[8-12]	[4-6]	[8-11]	[10-14]	[9-13]	[6-9]	[54-74]
Promedio	[9-13]	[13-17]	[7-9]	[12-15]	[15-19]	[14-18]	[10-13]	[75-95]
Alto	[14-17]	[18-20]	[10-12]	[16-17]	[20-23]	[19-23]	[14-17]	[96-114]

2.5. Métodos de análisis de datos

Se realizó la estructuración de la base de datos en el programa de SPSS 22, asimismo, se procedió a vaciar los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados (Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Cuestionario de la Personalidad de Eysenck Revisado - Abreviado) en los profesionales del área de publicidad digital. Se analizaron los datos descriptivos de la muestra, se obtuvo los puntajes directos de los rasgos de personalidad y el estrés laboral para ayudar a comprobar la hipótesis general; luego, se usó la prueba de Kolmogorov – Smirnov, con el fin de conocer si la distribución de la muestra es paramétrica o no paramétrica. Según los resultados se procedió a utilizar Spearman en las correlaciones. El programa colaboró así en el análisis de los datos recolectados, obteniendo resultados en cuanto al grado de correlación, significancia, frecuencia, porcentajes, representados en tablas y cuadros.

También se utilizó el programa de Microsoft Word 2010 para redactar la presente investigación acorde al modelo APA y Microsoft Excel para organizar las tablas y cuadros estadísticos que se obtuvo de los resultados de los instrumentos aplicados.

2.6. Aspectos éticos

En todo el proceso de investigación se llega a considerar la ética en la información que se maneja dentro del presente estudio, por el cual se informó sobre el conocimiento a cada participante, en este caso a los profesionales, sobre la reserva de sus datos personales tanto para la evaluadora como para la empresa. Así mismo se explicó a la empresa para poder ejecutar la investigación sin dificultad:

- Los objetivos de la investigación
- La importancia de su participación en el estudio
- La confidencialidad de sus datos durante la investigación.

III. RESULTADOS

En la presente investigación se obtuvieron resultados que se mostrarán a continuación de acuerdo con la estadística descriptiva y correlacionales, los cuales se obtuvieron a través de los instrumentos utilizados.

3.1. Resultados

3.1.1. Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov

Tabla 8

Prueba de Normalidad de estrés laboral y rasgos de personalidad

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
ESTRÉS LABORAL	0.183	152	.000
RASGOS DE PERSONALIDAD	0.242	152	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la tabla 8, indica que las variables estrés laboral y rasgos de personalidad presenta un valor (sig.) < a 0.05, lo que demuestra que no se ajustan a una distribución normal. Por lo tanto, para la respectiva correlación se realizará con estadísticos no paramétricos, en este caso se utilizará Spearman.

Tabla 9

Prueba de normalidad de los tres rasgos de personalidad

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
EXTRAVERSIÓN	0.255	152	.000
NEUROTICISMO	0.369	152	.002
PSICOTICISMO	0.398	152	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la tabla 9, se observa que los tres rasgos de personalidad (extraversión, neuroticismo y psicoticismo) presentan un valor (sig.) < a 0.05, lo que demuestra que no se ajustan a una distribución normal. Por lo tanto, para la respectiva correlación se realizará con estadísticos no paramétricos utilizando Spearman.

3.1.2. Correlaciones de las variables con el estadístico Rho de Spearman

Tabla 10

Coefficiente de correlación entre los Rasgos de Personalidad y Estrés Laboral

Correlaciones			ESTRÉS LABORAL
Rho de Spearman	RASGOS DE PERSONALIDAD	Coefficiente de correlación	,246**
		Sig.	.003
		N	152

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10, muestra que existe correlación significativa directa entre rasgos de personalidad y estrés laboral, mostrando un coeficiente de correlación de 0,246 por lo tanto se aprueba la hipótesis general.

3.1.3. Nivel de estrés laboral

Tabla 11

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	126	66.3%
PROMEDIO	15	18.9%
ALTO	11	14.8%
TOTAL	152	100.0%

En la tabla 11 indica que el nivel de estrés laboral que más predomina es el nivel bajo representado por 66,3%, un nivel promedio representado por 18,9% y un nivel alto con un 14,8%.

3.1.4. Nivel del rasgo extraversión

Tabla 12

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	35	23.0%
ALTO	117	77.0%
TOTAL	152	100.0%

En la tabla 12, se puede apreciar que hay un bajo rasgo de extraversión que equivale a 23% y un alto rasgo de extraversión representado por 77%, mostrando que la mayoría de trabajadores del área de publicidad digital tienden hacer extrovertidos.

3.1.5. Correlaciones entre los tres Rasgos de Personalidad y el Estrés Laboral con el estadístico Rho de Spearman

Tabla 13

Coefficiente de correlación entre el rasgo de extraversión y el Estrés Laboral

Correlaciones			ESTRÉS LABORAL
Rho de Spearman	EXTRAVERSION	Coefficiente de correlación	,209**
		Sig. (bilateral)	,011
		N	152

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 13, se determinó que si existe una correlación directa entre el rasgo de extraversión y el estrés laboral, debido a que el coeficiente de correlación es 0,209 siendo mayor a 0,200 por lo tanto se aprueba la hipótesis específica.

Tabla 14*Coeficiente de correlación entre el rasgo de neuroticismo y el Estrés Laboral*

		Correlaciones	
			ESTRÉS LABORAL
Rho de Spearman	NEUROTICISMO	Coeficiente de correlación	,207*
		Sig. (bilateral)	,224
		N	152

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 14, se probó que si hay correlación directa entre el rasgo de neuroticismo y el estrés laboral presentando un coeficiente de correlación de 0,207 por lo tanto se encuentra dentro del parámetro ya que es mayor a 0,200 teniendo como resultado la aprobación de la hipótesis específica.

Tabla 15*Coeficiente de correlación entre el rasgo de psicoticismo y el Estrés Laboral*

		Correlaciones	
			ESTRÉS LABORAL
Rho de Spearman	PSICOTICISMO	Coeficiente de correlación	,040
		Sig. (bilateral)	,589
		N	152

Tabla 15, se evidencio que el rasgo de psicoticismo no muestra una correlación con el estrés laboral, ya que el coeficiente de correlación es de ,040 por lo tanto llega ser menor a 0,200 y no se aprueba la hipótesis específica. Sin embargo es directa, es decir a mayor predisposición del rasgo psicoticismo mayor es el estrés laboral en los trabajadores de una empresa del área publicidad digital en el distrito de San Isidro.

IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio se ha propuesto realizar el análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional con el objetivo de conocer si existe relación entre los rasgos de personalidad y el estrés laboral en una muestra determinada, en este caso en trabajadores del área de publicidad digital.

De acuerdo a los resultados encontrados para el objetivo general se determinó que si existe relación entre las variables, rasgos de personalidad y estrés laboral con un coeficiente de correlación de 0,246. Concuerda con el autor (Cabanillas 2015) en su investigación estableció como objetivo analizar la relación entre personalidad y las respuestas de afrontamiento al estrés en una empresa en Trujillo, teniendo como resultado en el nivel estadístico que si hay correlación entre las dos variables.

También los autores (Aponte y Millán 2013) llegaron a investigar los factores de personalidad que predisponen a la disposición exhaustiva de trabajo, se comprobó la hipótesis, ya que se logró determinar los factores del perfil de personalidad que puede influir en el centro laboral, por lo tanto en los factores de personalidad (extraversión, apertura y responsabilidad) muestra una significación positiva hacia el bienestar psicológico a la disposición al trabajo. No obstante el factor neuroticismo resultó significativo para la predisposición a la adicción al trabajo desarrollando cansancio emocional, teniendo similitud con este estudio, ya que en el objetivo específico se llegó a comprobar que hay una correlación directa entre el rasgo neuroticismo y el estrés, es decir que los trabajadores que desarrollen este rasgo tendrán mayor posibilidad de manifestar estrés laboral.

Sin embargo la autora (Vásquez 2014) analizó la relación entre las variables de personalidad y estrés laboral en el rubro de atención al cliente, llegando a la conclusión que el 55% del total de trabajadores se ubican en un nivel promedio, igualmente se tomó en cuenta las dimensiones de la variable personalidad,

encontrándose que el 56% de los trabajadores presenta extroversión también en un nivel promedio por otro lado no se llegó a encontrar relación entre las variables estudiadas.

En lo que concierne la variable Estrés Laboral los resultados muestran el nivel que predomina en los profesionales del área publicidad digital, es el nivel bajo representado por 66,3%, por lo tanto los trabajadores se adaptan a la cultura de la organización, tienen clara las funciones que realizan en su área, por el cual no les resulta tan complicado adaptarse al ritmo del trabajo, controlan la carga laboral para evitar el desgaste emocional, como también presentan actitudes positivas (Machida 2013). Por ultimo solo el 14,8% de los profesionales presentan un nivel alto de estrés, es decir que ellos predisponen a caracterizarse por un alto nivel de ansiedad y angustia, causando al afectado no poder reaccionar de manera adecuada frente a situaciones de conflictos, logrando producir cierta tensión física y psicológica (Stora 1992). Habría que mencionar también que cualquier individuo que manifieste presión laboral, es porque no concuerdan sus conocimientos y habilidades con las exigencias laborales (OIT 2004).

El aporte del autor (Del Hoyo 2004) refiere en su teoría que existe una relación entre las características de la personalidad que predispone al estrés en el ámbito laboral, recibiendo el nombre como los patrones de conducta específicos, por tal motivo el patrón tipo B son individuos que se mantienen relajados en las situaciones conflictivas que surgen en su vida profesional, por el cual no predisponen a desarrollar enfermedades producido por el estrés, ya que se puede decir que son estables, asertivos y administran su tiempo debido a que son responsables. (Rubio 2016) concuerda con la teoría, ya que demostró en su estudio que el fortalecimiento de las competencias (administración del tiempo, gestión asertiva, autovaloración), logran mejorar la percepción frente a los problemas psicosociales y el ambiente laboral, disminuyendo los niveles de estrés.

Por otro lado el rasgo de extraversión muestra en los resultados, que el nivel que predomina en los profesionales del área publicidad digital, es el nivel alto representado por 77.0%, (Bermúdez, Pérez, Ruiz, Sanjuán y Rueda, 2012) refieren

que la extraversión se relaciona adecuadamente con el bienestar integral, muestran sus sentimientos a diferentes acontecimientos que surgen en el transcurso del día a día, como también dando paso a tener redes de amigos más amplias, donde reciben apoyo emocional.

Los autores Simkin y Azzollini (2015) mencionan, los que desarrollan extraversión predisponen a experimentar emociones positivas (felicidad y satisfacción), también se caracterizan por ser asertivos en sus decisiones, optimistas y divertidos. En cambio solo el 23.0% de los trabajadores presentan un bajo nivel de extraversión, es decir son introvertidos teniendo como características relevantes a ser reservados con sus emociones; tímidos y retraídos en su contexto social; poco dependientes a las personas; dedicados a las funciones y cargos del ámbito laboral prefiriendo los hábitos repetitivos.

Por otra parte respecto a la relación entre el rasgo de extraversión y estrés laboral, se evidenció correlación, por el cual el aporte de Eysenck (citado por Larsen y Buss, 2005) se caracterizan los individuos por tener amigos, activos en realizar sus actividades diarias, como también se comunican en todo momento con los que le rodean. Sin embargo también desarrollan la despreocupación por ciertas tareas que no les agradan, impulsivos y dominantes por el hecho de querer conseguir sus objetivos para lograr sobresalir entre los demás.

En cuanto a la relación entre el rasgo de neuroticismo y estrés laboral también se determinó que hay correlación, en su investigación de (Muñoz 2013) llegó a identificar que el perfil de personalidad de un grupo de médicos presentaban estrés laboral a los seis meses de comenzar a trabajar, teniendo un puntaje más alto en el nivel neuroticismo. Por ello es importante mencionar que los autores Simkin y Azzollini (2015) aseguran que el rasgo de neuroticismo se caracteriza por tener ansiedad, preocupación hacia todo, no cuenta con estrategias para afrontar situaciones problemáticas, no suele cumplir todo lo que se propone debido a su inseguridad, por lo tanto tienen más probabilidad de desarrollar trastorno de estrés postraumático.

Finalmente al analizar el rasgo de psicoticismo y estrés laboral, se encontró que no existe relación. Un importante aporte teórico fue de Eysenck (Citado Larsen y Buss, 2005) mencionan que son rasgos más limitados, predisponen a la agresión, apáticos hacia su vínculo social, en un nivel alto suelen mostrar poco interés con sus obligaciones, pueden desarrollar conductas que ponen en peligro a los demás mostrando insensibilidad frente a situaciones catastróficas.

V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a la hipótesis general, se determinó que existe relación significativa entre los rasgos de personalidad y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa del área publicidad digital en el distrito de San Isidro, mostrando un coeficiente de correlación de 0,246.
2. Se identificó que el nivel de estrés laboral que predomina en los trabajadores de una empresa del área publicidad digital en el distrito de San Isidro, es el nivel bajo representado por 66,3%.
3. Se demostró en la investigación que el rasgo de extraversión que predomina es el nivel alto representado por 77%, mostrando que la mayoría de los trabajadores del área de publicidad digital del distrito San Isidro tienden a ser extrovertidos.
4. Se determinó que si existe una correlación directa entre el rasgo de extraversión y el estrés laboral, debido a que el coeficiente de correlación es 0,209 siendo mayor a 0,200 por lo tanto se aprueba la hipótesis específica.
5. También se probó que si hay correlación directa entre el rasgo de neuroticismo y el estrés laboral presentando un coeficiente de correlación de 0,207 por lo tanto se encuentra dentro del parámetro ya que es mayor a 0,200 teniendo como resultado la aprobación de la hipótesis específica.
6. Finalmente se evidencio que el rasgo de psicoticismo no muestra una correlación con el estrés laboral, ya que el coeficiente de correlación es de 0,040 por lo tanto llega ser menor a 0,200 y no se aprueba la hipótesis específica. Sin embargo es directa, es decir a mayor predisposición del rasgo psicoticismo mayor es el estrés laboral en los trabajadores.

VI.RECOMENDACIONES

1. Se sugiere realizar investigaciones nuevas de las mismas variables, pero con mayor población, de esta manera se podrán obtener resultados más significativos para la población elegida. Por otro lado no se ha realizado investigaciones a nivel institucional es decir a toda la empresa Coronel Smith S.A.C, por el cual se evidencia que en la actualidad hay escasas de investigaciones con las dos variables (rasgos de personalidad y estrés) y con las características de la misma muestra.
2. Se recomienda que el área de recursos humanos pueda realizar una evaluación anual de estrés, para que desarrollen técnicas de afrontamiento y manejo de estrés, ya que como se sabe el estrés laboral afecta a los profesionales en su bienestar emocional y físico, como también en la productividad de la organización.
3. Se sugiere realizar encuentros recreativos donde participen todas las áreas de la empresa Coronel Smith S.A.C, para fomentar actitudes positivas y la socialización, de modo que también se promueve el trabajo en equipo, fortaleciendo los vínculos sociales entre los trabajadores y que todos puedan apoyarse como organización.
4. Se propone establecer capacitaciones en actualización de cursos para que los profesionales del área de publicidad digital puedan desarrollar más aptitudes y habilidades para el trabajo, por el cual ayudará a la autorrealización de los trabajadores y se identificarán más con la empresa.

VII. REFERENCIAS

- Aliaga, C. (2016) Estrés en el trabajo afecta más a médicos, profesores y secretarías. *Síntesis informativa*.
- Aponte, G y Millán, L. (2013). *Personalidad y disposición a fluir en el trabajo: ¿un camino al bienestar psicológico o a la adicción al trabajo?* .Dialnet, 13(2), 191-210. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4709935>.
- Bermúdez, J. Pérez, A. Ruiz. Sanjuán, P y Rueda, B. (2012). *Psicología de la personalidad*. Madrid, España: Digital. Recuperado de <http://books.google.com.pe/books?id=dMsizzGLqB0C&pg=PA639&dq=pers onalidad+y+estres+laboral&hl=es&s>.
- Bernal, A. (2015) *Personalidad y clima organizacional en asesores telefónicos de la empresa MDY Contact Center- sede Lince*. Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Cabanillas, K. (2015). *Personalidad y respuestas de afrontamiento al estrés en trabajadores de una empresa agroindustrial de virú*. Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Cano, F. Rodríguez, L. García, J y Antuña, A. (2005). *Introducción a la psicología de la personalidad aplicada a las ciencias de la educación*. España: Mad, S.L. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=HHpXZioXE4IC&pg=PA15&dq=teorias+de+la+personalidad+caracter+y+temperamento&hl=es&sa=X&ved=0ah UKEwi_6Oe0vrjPAhXHCh4KHfkiASUQ6AEIMTAE#v=onepage&q=teorias% 20de%20la%20personalidad%20caracter%20y%20temperamento&f=false.
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés laboral*. Madrid, España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

- Instituto de investigación, análisis y comunicación (2015). *Los porqués del estrés*.
- Izquierdo, A. (2002). Temperamento, carácter personalidad. Una aproximación a su concepto e interacción. *Revista Complutense de Educación*, 13 (2), 617–643. Recuperado de: <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/viewFile/RCED0202220617A/16585>.
- Larsen, R y Buss, D. (2005). *Psicología de la personalidad*. (2.ed.) México: McGraw- Hill interamericana.
- Luceño, L. Martín, J. Rubio, M y Díaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *Edupsykhé*, 3(1), 95-108.
- Machida, S. (2013) *La prevención del estrés en el trabajo, puntos de control*. Turín, Italia: Centro internacional de formación de la OIT.
- Muñoz, C. (2013). *Factores genéticos y de personalidad de vulnerabilidad-protección al estrés en una muestra de médicos internos residentes: aplicación desde la prevención de riesgos laborales*. Tesis de Maestría, Universidad Complutense, Madrid. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/24570/1/T35096.pdf>.
- OIT (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia. Pp. 3-5.
- Ortiz, F. (2007). *Vivir sin estrés*. México: Pax México. Recuperado de http://books.google.com.pe/books?id=CMP_OTuieDMC&pg=PR9&dq=estres+oblitas&hl=es&sa=X&ei=JlJfUo-FM8Hh4APK2IDABA&ved=0CDYQ6AEwAg#v=onepage&q=estres%20oblitas&f=false.
- Rubio, A. (2007). *¿Cómo afrontar el estrés laboral?* Costa Rica: Instituto de Investigación en Educación.
- Rubio, S. (2016). *Gestión personal de riesgos psicosociales desde la teoría del cambio constructivo de la personalidad*. Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, México.

Sandi, C. (2012). Influencia del estrés sobre las capacidades cognitivas. *Revista del consejo escolar de estado*, (1), 40-41. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=jsfuCQAAQBAJ&pg=PA41&dq=consecuencias+del+estres+2011&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiJ8v7zoKHPAhWD7D4KHUzkD5MQ6AEITAB#v=onepage&q=consecuencias%20del%20estres%202011&f=false>.

Simkin, H y Azzollini, S. (2015). Personalidad, autoestima, espiritualidad y religiosidad desde el modelo y la teoría de los cinco factores. *Ciencia psicológica*, 7(2), 334-360.

Stora, J. (1992). *El Estrés*. México: Cruz O. S.A. Recuperado de <http://books.google.com.pe/books?id=pF9L7HajHxkC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.

Suárez, A. (2012). *Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima*. Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Vásquez, N. (2014). *Dimensiones de la personalidad y su relación con el estrés laboral de dos empresas del sector de restaurantes*. Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

ANEXO 1

INVENTARIO DE PERSONALIDAD DE EYSENCK

Sexo: (F) (M)

Fecha: _____

INSTRUCCIONES:

En las columnas **SI NO** coloque el número 1, si su respuesta coincide (**SI**) o discrepa (**NO**) de la afirmación del ítem correspondiente. Trate de ser lo más honesto posible en sus respuestas, no existen respuestas malas o buenas; solamente nos interesa saber cómo piensa Ud.

	ITEM	SI	NO
1	¿Tiene con frecuencia altos y bajos en su estado de ánimo?		
2	¿Es Ud. una persona habladora?		
3	¿Lo pasaría muy mal si viese sufrir a un niño o a un animal?		
4	¿Es Ud. animado(a)?		
5	¿Alguna vez ha deseado más ayudarse a sí mismo(a) que compartir con otros?		
6	¿Tomaría drogas que pudieran tener efectos desconocidos o peligrosos?		
7	¿Ha acusado a alguien alguna vez de hacer algo sabiendo que la culpa era de Ud.?		
8	¿Prefiere actuar a su modo en lugar de comportarse según las normas?		
9	¿Se siente con frecuencia hartado(a) en sus actividades de trabajo?		
10	¿Ha cogido alguna vez algo que no le pertenece (aunque sea un broche o un bolígrafo)?		
11	¿Se considera una persona nerviosa?		
12	¿Piensa que el matrimonio está pasado de moda y que se debería suprimir?		
13	¿Podría animar fácilmente una fiesta o reunión social aburrida?		
14	¿Es Ud. una persona demasiado preocupada?		
15	¿Tiende a mantenerse callado(a) en las reuniones o encuentros sociales?		
16	¿Cree que la gente dedica demasiado tiempo para asegurarse el futuro mediante ahorros o seguros?		
17	¿Alguna vez ha hecho trampas en el juego?		
18	¿Sufre Ud. de los nervios?		
19	¿Se ha aprovechado alguna vez de otra persona?		
20	¿Cuándo está con otras personas, es Ud. callado?		
21	¿Se siente muy solo(a) con frecuencia?		
22	¿Cree que es mejor seguir las normas de la sociedad que las suyas?		
23	¿Las demás personas le consideran muy animado(a)?		
24	¿Pone en práctica siempre lo que dice?		

ANEXO 2

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT

Sexo: (F) (M)

Fecha: _____

INSTRUCCIONES:

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.

2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.

3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.

4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.

5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.

6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.

7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

N	ITEMS	RESPUESTA
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa?	
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?	
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	

9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es explicar a los participantes acerca de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella.

La presente investigación es conducido por **Lesly Torrejon Acevedo**, de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, Lima-Norte. La meta de este estudio es determinar si existe relación entre **los Rasgos de personalidad y estrés** en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital, San Isidro 2017.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se obtendrá será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. La aplicación de los instrumentos tomará aproximadamente de 20- 30 minutos.

Yo.....,
DNI:.....acepto participar voluntariamente en la
investigación señalada.

.....
Firma del (de la) participante

Los Olivos, 30 de Mayo de 2017

CARTA N° 216-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señor Lic.
Luís Horacio Díaz Venero
Director del área de publicidad digital
Coronel Smith S.A.C.
Av. Javier Prado Oeste N° 2087

Presente. -

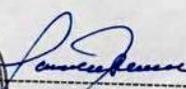
De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **TORREJÓN ACEVEDO LESLY GUADALUPE**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "RASGOS DE PERSONALIDAD Y ESTRÉS EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA CORONEL SMITH S.A.C. DEL ÁREA PUBLICIDAD DIGITAL, DEL DISTRITO SAN ISIDRO", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,




Dra. Taniht L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/MDP



LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Luís Díaz Venero
Director de
Tecnología
Coronel Smith
DNI 40826909

ANEXO 5

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	METODO	VARIABLE
Rasgos de personalidad y estrés en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital, San Isidro	General	General	General	Tipo y diseño	Rasgos de Personalidad
	¿Existe relación entre los rasgos de personalidad y el estrés en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital, San Isidro, 2017?	Existe relación entre los rasgos de personalidad y el estrés en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital, San Isidro, 2017.	Determinar la relación entre los rasgos de personalidad y el estrés en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital, San Isidro, 2017.	Descriptivo, correlacional, Diseño no experimental – Transversal.	Eysenck, llegó a plantear la teoría de la personalidad, refiriendo que se encuentra establecida por los patrones conductuales del organismo, determinados por el factor biológico (temperamento) y por el factor social (carácter), sustentando también que los individuos se pueden caracterizar por tres rasgos (extraversión, neuroticismo y psicoticismo).
		Específicos	Específicos	Población - muestra	
		<ol style="list-style-type: none"> Existe relación entre el rasgo de extraversión y el estrés en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital, San Isidro, 2017. Existe relación entre el rasgo de neuroticismo y el estrés en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital, San Isidro, 2017. Existe relación entre el rasgo de psicoticismo y el estrés en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital, San Isidro, 2017. 	<ol style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de estrés en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital, San Isidro, 2017. Establecer el nivel del rasgo extraversión en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital, San Isidro, 2017. Establecer la relación entre el rasgo de extraversión y el estrés en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital, San Isidro, 2017. Determinar la relación entre el rasgo de neuroticismo y el estrés en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital, San Isidro, 2017. Establecer la relación entre el rasgo de psicoticismo y el estrés en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital, San Isidro, 2017. 	Los trabajadores de una empresa del área de publicidad digital.	
		Muestra = 152	Estadísticos	Estrés Laboral	
				<ul style="list-style-type: none"> Descriptiva K - S 	Es el resultado de un alto esfuerzo para realizar las funciones en el ámbito laboral y la percepción de una baja recompensa por sus horas de trabajo, por el cual se manifiesta el desequilibrio entre el trabajador y la empresa (Siegrist, 1996).

