

**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**"DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS  
LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE  
DOS EMPRESAS DEL SECTOR DE RESTAURANTES"**

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

**AUTORA:**

**NATALIA BETSABÉ VÁSQUEZ PORTOCARRERO**

**ASESOR:**

**JUAN KANEKO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Psicología organizacional**

**LIMA – PERÚ**

**2014- I**

## **PÁGINA DEL JURADO**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Dimensiones de la personalidad y su relación con el estrés laboral en trabajadores del área de atención al cliente de dos empresas del sector de restaurantes" la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Psicología.

**Natalia Betsabé Vásquez Portocarrero**

.....

**Mg. José Vallejos Saldarriaga**

**Presidente**

.....

**Secretario**

.....

**Vocal**

*A mi mamá, por todo su esfuerzo y amor que me permiten seguir avanzando hacia mis objetivos.*

## AGRADECIMIENTO

Mi mamá, Dorti Portocarrero, es mi ejemplo de perseverancia para alcanzar mis objetivos sin importar factores como la edad por ejemplo, lo que se materializó en su graduación como Licenciada hace unos días atrás y ahora continúa estudiando para su maestría; eso, y sus ánimos y apoyo constante, me motivaron a seguir esforzándome; gracias por eso a ella.

Al profesor Juan Kaneko le agradezco su paciencia y predisposición a explicarme mucho en mi tesis, así como a la facilidad que tiene para hacer ver lo sencillo que resultan algunas cosas.

Al profesor José Vallejos, por su comprensión para con mi tesis.

Y a mis amigos que me brindaban palabras de apoyo y confianza, y, sin saberlo, con eso lograban que yo me reafirmara en mis capacidades, gracias.

## **PRESENTACIÓN**

El trabajo a continuación presentado, cuyo nombre es "Dimensiones de la Personalidad y su relación con el Estrés Laboral en trabajadores del área de atención al cliente de dos restaurantes del sector de restaurantes", se ha enfocado en determinar la relación entre las dimensiones de la Personalidad y el Estrés Laboral.

La presente investigación consta de un total de siete capítulos. El primer capítulo se enfoca en dar a conocer la situación actual de nuestras variables, investigaciones anteriores, teorías que den una base sólida a nuestra investigación, así como conocer el problema, las hipótesis con las que trabajaremos y los objetivos que nos planteamos al realizar esta investigación.

El segundo capítulo da a conocer más a fondo las variables con las que se trabajará así como los instrumentos que se usaron para medirlas, además, se plasma aquí la información de toda la metodología usada en la investigación.

En el tercer capítulo se dan a conocer los resultados de la investigación y si es que nuestras hipótesis son respaldadas por estos resultados.

El cuarto capítulo se enfoca en la comparación de nuestros resultados con investigaciones pasadas que también relacionan ambas variables investigadas, con nuestra base teórica y también, con la observación directa que se hizo a la población objetivo.

En el capítulo quinto, se dan las conclusiones a las que se llegó luego de la obtención de los resultados; en el penúltimo capítulo observamos algunas recomendaciones dadas a raíz de los resultados obtenidos, como forma de solucionar las dificultades que se encontraron y por último ya, en el séptimo capítulo, se encuentra toda la información de las referencias que se usaron para la realización de la investigación.

## ÍNDICE GENERAL

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi
Índice de anexos.....	xii
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>14</b>
1.1. Antecedentes.....	14
1.2. Justificación.....	22
1.3 Planteamiento del Problema.....	22
1.4 Marco Teórico.....	25
1.4.1 Personalidad.....	25
1.4.1.1 Definición.....	25
1.4.1.2 Teorías.....	26
1.4.1.3 Importancia de la Personalidad en el ámbito laboral.....	33
1.4.2 Estrés.....	35
1.4.2.1. Definición.....	35
1.4.2.2. Componentes.....	36
1.4.2.3. Tipos de Estrés.....	37
1.4.2.4. Fases del Estrés.....	37
1.4.2.5. Teorías.....	38
1.4.3 El Estrés Laboral.....	41
1.4.3.1. Concepto.....	42
1.4.3.2. Modelos teóricos.....	42

1.4.3.3 Causas.....	45
1.4.3.4. Consecuencias.....	47
1.4.3.5. Tipos de Estrés Laboral.....	48
1.4.3.6. El Estrés como factor desencadenante.....	49
1.4.4 Personalidad y Estrés Laboral.....	50
1.5. Formulación del Problema.....	51
1.5.1. Problema General.....	51
1.6. Hipótesis.....	51
1.6.1. Hipótesis General.....	51
1.6.2. Hipótesis Específicas.....	51
1.7. Objetivos.....	52
1.7.1. Objetivo General.....	52
1.7.2. Objetivos Específicos.....	52
<b>CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>53</b>
2.1. Variables.....	53
2.2.1. Definición conceptual.....	53
2.2 Operacionalización de variables.....	54
2.3. Metodología (Método de investigación).....	55
2.4 Tipo de Investigación.....	55
2.5 Diseño de Investigación.....	55
2.6. Población y muestra.....	55
2.6.1 Criterios de Inclusión.....	56
2.6.7 Criterios de Exclusión.....	56
2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.....	56
2.7.1 Inventario de Personalidad de Eysenck.....	56
2.7.1.1 Ficha técnica del Inventario de Personalidad de Eysenck.....	57
2.7.1.2 Validez y Confiabilidad del Inventario de Personalidad de Eysenck.....	58
2.7.2 Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS.....	60
2.7.2.1 Ficha técnica de Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS.....	60
2.7.2.2 Validez y Confiabilidad.....	62

<b>III.RESULTADOS.....</b>	<b>63</b>
<b>IV.DISCUSIÓN.....</b>	<b>72</b>
<b>V.CONCLUSIONES.....</b>	<b>74</b>
<b>VI.RECOMENDACIONES.....</b>	<b>75</b>
<b>VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>85</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Peligros relacionados con el estrés.....	46
Tabla 2: Correlación ítem-test del Inventario de personalidad de Eysenk.....	58
Tabla 3: Alfa de Cronbach del Inventario de personalidad de Eysenk.....	59
Tabla 4: Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la personalidad.....	63
Tabla 5: Estadísticos descriptivos del estrés laboral y sus factores.....	64
Tabla 6: Niveles de Neuroticismo.....	65
Tabla 7: Niveles de Extroversión.....	65
Tabla 8: Niveles de Psicoticismo.....	66
Tabla 9: Niveles de Clima Organizacional.....	66
Tabla 10: Niveles de Estructura Organizacional.....	67
Tabla 11: Niveles de Territorio Organizacional.....	67
Tabla 12: Niveles de tecnología.....	68
Tabla 13: Niveles de Influencia del Líder.....	68
Tabla 14: Niveles de Falta de Cohesión.....	69
Tabla 15: Niveles de Respaldo del Grupo.....	69
Tabla 16: Niveles de Estrés Laboral.....	70
Tabla 17: Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smimov.....	70
Tabla 18: Resultados en coeficiente de correlación de Spearman entre las dimensiones de la personalidad y los factores del estrés laboral .....	71

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de Siegrist.....	45
-----------------------------------	----

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Ficha de Consentimiento Informado.....	81
Anexo 2: Inventario de Personalidad de Eysenck.....	82
Anexo 3: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.....	83

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre Personalidad y Estrés Laboral, en una muestra de trabajadores del área de atención al cliente de dos empresas del sector de restaurantes en el Cercado de Lima. Esta investigación es de tipo descriptiva-correlacional, con un diseño No Experimental. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores del área de atención al cliente de dos empresas del sector de restaurantes. Los instrumentos aplicados para la investigación fueron el Inventario de Personalidad de Eysenck y la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS. Los resultados revelan que no existe relación entre las dimensiones de Personalidad y los factores del Estrés Laboral; estando el nivel crítico asociado (Sig.)  $p < 0.06$ .

*Palabras clave: Correlacional, Estrés Laboral, Personalidad, Eysenck, OIT, OMS.*

## **ABSTRACT**

This study aimed to determine the relationship between Personality and Job Stress in a sample of workers in the area of customer service and two restaurants sector companies in the Cercado de Lima. This research is descriptive-correlational type a No Experimental Design. The sample consisted of 100 workers in the area of customer service and two restaurants sector companies. The research instruments used were the Eysenck Personality Inventory and the Job Stress Scale ILO - OMS. The results reveal that there is no relationship between the dimensions of personality and work stress factors; the associated critical level (Sig)  $p < 0.06$  being.

Keywords: Correlational, Job Stress, Personality, Eysenck, ILO, WHO.