



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“PERSONALIDAD Y ESTRÉS LABORAL EN PROMOTORES DE
AUTOSERVICIOS DE LA EMPRESA BURO PARTNERS LIMA
METROPOLITANA, 2015”**

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

AUTOR:

GARCIA DELGADO, JOSE LOPE

ASESOR:

DR. JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA

LINEA DE INVESTIGACION:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA- PERU

2015

Mg. JUAN CARLOS MONTERO ORDINOLA

Presidente

Mg. SANDRA CESPEDES VARGAS MACHUCA

Secretario(a)

Lic. OMAR LIZARRAGA CARRASCO

Vocal

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo y confianza que

Me han brindado a lo largo de mi carrera.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento muy especial a mis padres por su apoyo incondicional, a lo largo de mi formación profesional, a mis hermanos por sus palabras de aliento y a Dios por darme la fuerza espiritual para cumplir con mis objetivos.

También quiero agradecer a la Universidad César Vallejo y a los docentes de la misma que me permitieron poder adquirir los conocimientos y aptitudes requeridas en mi formación profesional.

Declaración de autenticidad

Yo, José Lope García Delgado, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 47298759 con la tesis titulada "Personalidad y Estrés laboral en promotores de autoservicios de la empresa Buro Partners Lima Metropolitana, 2015".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Noviembre 2015

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología, de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de licenciado en Psicología, presento el trabajo de investigación denominado "Personalidad y Estrés laboral en promotores de autoservicios de la empresa Buro Partners Lima Metropolitana, 2015".

La presente investigación se inició con la inquietud de investigar como la personalidad se relacionan con el estrés laboral en promotores de autoservicios de la empresa Buro Partners Lima Metropolitana, 2015, con el objetivo de determinar el grado de relación que presentan estas variables.

El estudio está compuesto por 8 capítulos, en el primero denominado introducción se da una visión general del trabajo, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, justificación del estudio, así como también las hipótesis de estudio y finalmente los objetivos del estudio; en el capítulo II desarrollamos el Método, donde se describe las variables, Diseño, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos y los métodos e instrumentos de recolección de datos, además de los aspectos éticos; en el capítulo III se denomina Resultados y describimos los resultados y el análisis estadístico; en el capítulo IV encontramos la discusión de resultados, donde se contrasta los resultados encontrados con los de otros estudios, y finalmente en los siguientes capítulos describiremos las conclusiones, recomendaciones, Propuestas, las referencias bibliográficas y por último los anexos.

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

Atentamente.

García Delgado José Lope

INDICE

	Pag.
Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice general	VII
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Realidad Problemática	16
1.2 Trabajos previos	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.4 Formulación del problema	47
1.5. Justificación del estudio	48
1.6. Hipótesis	49
1.7 Objetivos	50
II. MÉTODO	44
2.1 Diseño de investigación	52
2.2 Variables , Operacionalizacion	52
2.3 Población y muestra	56
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	58
2.5 Métodos de análisis de datos	68
2.6 Aspectos éticos	69

III. RESULTADOS	70
IV. DISCUSIÓN	98
V.CONCLUSIONES	104
VI.RECOMENDACIONES	106
VII.REFERENCIAS	110
ANEXOS	116
Instrumentos	117
Validación de los instrumentos	

INDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 01	Operacionalizacion de la variable Personalidad	54
Tabla 02	Operacionalizacion de la variable Estrés laboral	55
Tabla 03	<i>Población de estudio</i>	56
Tabla 04	<i>Muestra de estudio</i>	57
Tabla 05	<i>Correlación ítem -test del Cuestionario Neo reducido de cinco factores</i>	61
Tabla 06	<i>Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para el Cuestionario Neo reducido de cinco factores- NEO-FFI</i>	64
Tabla 07	<i>Correlación ítem – test de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS</i>	66
Tabla 08	<i>Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS</i>	67
Tabla 09	<i>Descripción de la dimensión Neuroticismo de la personalidad, según Edad</i>	71
Tabla 10	<i>Descripción de la dimensión Extraversión de la personalidad, según Edad</i>	72
Tabla 11	<i>Descripción de la dimensión Apertura de la personalidad, según Edad</i>	72
Tabla 12	<i>Descripción de la dimensión Amabilidad de la personalidad, según Edad</i>	74
Tabla 13	<i>Descripción de la dimensión Responsabilidad de la personalidad, según Edad</i>	75

Tabla 14	<i>Descripción de la dimensión Distorsión de la personalidad, según Edad</i>	76
Tabla 15	<i>Descripción de la dimensión Neuroticismo de la personalidad, según Grado de Instrucción</i>	77
Tabla 16	<i>Descripción de la dimensión Extraversión de la personalidad, según Grado de Instrucción</i>	78
Tabla 17	<i>Descripción de la dimensión Apertura de la personalidad, según Grado de Instrucción</i>	79
Tabla 18	<i>Descripción de la dimensión Amabilidad de la personalidad, según Grado de Instrucción</i>	80
Tabla 19	<i>Descripción de la dimensión Responsabilidad de la personalidad, según Grado de Instrucción</i>	81
Tabla 20	<i>Descripción de la dimensión Distorsión de la personalidad, según Grado de Instrucción</i>	82
Tabla 21	<i>Descripción de la dimensión Neuroticismo de la personalidad, según Tiempo de Servicio</i>	83
Tabla 22	<i>Descripción de la dimensión Extraversión de la personalidad, según Tiempo de Servicio</i>	84
Tabla 23	<i>Descripción de la dimensión Apertura de la personalidad, según Tiempo de Servicio</i>	85
Tabla 24	<i>Descripción de la dimensión Amabilidad de la personalidad, según Tiempo de Servicio</i>	86
Tabla 25	<i>Descripción de la dimensión Responsabilidad de la personalidad, según Tiempo de Servicio</i>	87
Tabla 26	<i>Descripción de la dimensión Distorsión de la personalidad,</i>	88

según Tiempo de Servicio

Tabla 27	<i>Descripción de frecuencias y porcentajes de Estrés Laboral, según nivel edad</i>	89
Tabla 28	<i>Descripción de frecuencias y porcentajes de Estrés Laboral, según grado de instrucción</i>	90
Tabla 29	<i>Descripción de frecuencias y porcentajes de Estrés Laboral, según tiempo de servicio</i>	91
Tabla 30	<i>Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov</i>	92
Tabla 31	Correlación entre Rasgos de Personalidad y el Estrés Laboral	93
Tabla 32	Correlación de Pearson entre Rasgos de Personalidad y las dimensiones del Estrés Laboral	95

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los rasgos de personalidad y estrés laboral en promotores de autoservicios de la empresa Buro Partners Lima-2015. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. Utilizando una muestra de 130 Promotores. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos en ambas variables, para la primera el Cuestionario Neo reducido de cinco factores- NEO-FFI de Costa y McCrae, (1992). Y para la segunda variable la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Luego del análisis e interpretación de los resultados de la contrastación de la hipótesis, se concluyó que: Existe una correlación directa y significativa entre el Rasgo Neuroticismo y el Estrés Laboral ($p < 0.05$), sin embargo entre la Extroversión, Apertura, amabilidad, Responsabilidad y el estrés Laboral no existen no existe una correlación significativa ($p > 0.05$). Además se muestran correlaciones directas y significativas entre el Rasgo Neuroticismo y las dimensiones del Estrés Laboral denominadas Estructura organizacional, Territorio Organizacional y falta de cohesión ($p < 0.05$). Así mismo, existe correlación significativa entre el rasgo amabilidad y la dimensión Cohesión. En los otros casos no existe relación significativa, ($p > 0.05$).

Palabras claves: *Personalidad, Estrés Laboral, Promotores de autoservicio*

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between personality traits and job stress promoters of self-service Buro Partners Lima-2015. The research was quantitative approach, correlational level, with a non-experimental design, cross section. Using a sample of 130 promoters. The survey was used as a technique for data collection in both variables for the first Questionnaire Neo reduced from five factors-NEO-FFI Costa and McCrae (1992). And for the second variable Work Stress Scale ILO-WHO. After the analysis and interpretation of the results of calibration of the hypothesis, it was concluded that: There is a direct and significant correlation between the trait neuroticism and job stress ($p < 0.05$), but between extraversion, openness, agreeableness, conscientiousness and job stress does not exist there is no significant correlation ($p > 0.05$). Besides direct and significant correlations between the trait neuroticism and dimensions of work stress called Organizational Structure, Organizational Planning and lack of cohesion ($p < 0.05$) they are shown. Likewise, there is significant correlation between the trait kindness and cohesion dimension. In other cases there is no significant relationship ($p > 0.05$).

Keywords: Personality, Job Stress, Self-Promoters