



UNIVERSIDAD NACIONAL "JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN"
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

BORRADOR DE TESIS

**"ESTRÉS LABORAL Y LA PERSONALIDAD DE LOS
COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA - 2017"**

PRESENTADO POR EL BACHILLER:

MAYHUAY INGA JORGE MARLON

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

Dra. VIVIANA INES VELLON FLORES

Asesora

Huacho – Perú

2019

DEDICATORIA

A nuestros profesores, por su esfuerzo constante para brindarnos sus experiencias y conocimientos.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Facultad de Ciencias Empresariales.

A los jurados de tesis y asesor por sus sugerencias y así culminar con éxito mi formación profesional.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	08
INTRODUCCIÓN	09

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	11
1.2. Formulación del Problema	15
1.2.1. Problema General	15
1.2.2. Problemas Específicos	15
1.3. Objetivos de la Investigación	16
1.3.1. Objetivo General	16
1.3.2. Objetivos Específicos	16
1.4. Justificación de la investigación	17

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	18
2.2. Bases Teóricas	24
2.3. Definiciones conceptuales	58
2.4. Formulación de las hipótesis	60
2.4.1. Hipótesis General	60
2.4.2. Hipótesis Específicas	60

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	62
3.1.1. Tipo	62
3.1.2. Enfoque	62
3.2. Población y muestra	62
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	64
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66

3.4.1. Técnicas a emplear	66
3.4.2. Descripción de los instrumentos	66
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	67

**CAPÍTULO IV
RESULTADOS**

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones	68
---	----

**CAPÍTULO V
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Discusión	89
5.2. Conclusiones	91
5.3. Recomendaciones	93

**CAPÍTULO VI
FUENTES DE INFORMACIÓN**

6.1. Fuentes bibliográficas	94
6.2. Fuentes electrónicas	94

ANEXO

1. Matriz de consistencia	97
2. Cuestionario	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura	57
Tabla 2.	Edad de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho	58
Tabla 3.	Grado de instrucción de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura	59
Tabla 4.	Nivel de estrés en las demandas de la tarea de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura	60
Tabla 5.	Nivel de estrés en las demandas interpersonales de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura	61
Tabla 6.	Nivel de estrés en la estructura organizacional de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura	62
Tabla 7.	Nivel de estrés en los factores personales de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura	67
Tabla 8.	Nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura	64
Tabla 9.	Extraversión de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura	65
Tabla 10.	Sensorial o intuitivo de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura	66
Tabla 11.	Reflexivo o sensibles de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura	67
Tabla 12.	Juiciosos o perceptivos de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura	68

Tabla 13.	Nivel de estrés y la personalidad de Juiciosos o perceptivos de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura	69
Tabla 14.	Nivel de estrés y la personalidad de Intuitivo o Sensorial de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura	70
Tabla 15.	Nivel de estrés y la personalidad de reflexivo o sensible de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura	71
Tabla 16.	Nivel de estrés y la personalidad de juicioso o perceptivo de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura	72
Tabla 17.	Correlación de Rho de Spearman entre el estrés laboral y la personalidad	73
Tabla 18.	Correlación de Rho de Spearman entre el estrés laboral en las demandas de las tareas y la personalidad	74
Tabla 19.	Correlación de Rho de Spearman entre el estrés laboral en las demandas interpersonales y la personalidad	75
Tabla 20.	Correlación de Rho de Spearman entre el estrés laboral en la estructura organizacional y la personalidad	76
Tabla 21.	Correlación de Rho de Spearman entre el estrés laboral en los factores personales y la personalidad	77

RESUMEN

Objetivo: Establecer de que manera el estrés laboral se relaciona con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017. **Métodos:** La muestra está representada por 62 trabajadores administrativos. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento un cuestionario. Se consideraron las dimensiones: Las demandas de la tarea, las demandas interpersonales, la estructura organizacional, factores personales, extrovertido o introvertido, sensoriales o intuitivos, reflexivos o sensibles, y juiciosos o perceptivos. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,908). Se utilizó la Correlación de Pearson. **Resultados:** Respecto al estrés laboral el 69,4% de los trabajadores tiene un nivel alto de estrés en las demandas de tareas que se encuentra en la municipalidad, el 66,1% de los trabajadores tienen un alto nivel de estrés en las demandas interpersonales, el 66,7% de los trabajadores tienen un alto nivel de estrés en la estructura organizacional, y el 72,6% de los trabajadores tienen un alto nivel de estrés en los factores personales. Así mismo, respecto a la personalidad el 22,4% tienen una personalidad extrovertida y el 72,6% tiene una personalidad extrovertida, que el 51,6% tiene una personalidad intuitiva y el 48,4% tiene una personalidad sensorial, 33,7% de los trabajadores tienen una personalidad reflexiva y el 62,9% tiene una personalidad sensible, y el 69,4% de los trabajadores tienen una personalidad juiciosa y el 30,6% tienen una personalidad perceptiva. **Conclusión:** Con una correlación moderada positiva $r = 0,573$; con un nivel de significancia $p = 0,00 < 0,05$, determinamos que el estrés laboral se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

Palabras clave: *Estrés laboral y Personalidad.*

ABSTRACT

Objective: To establish in which way the work stress is related to the personality of the administrative personnel in the Provincial Municipality of Huaura, 2017. **Methods:** The sample is represented by 62 administrative workers. We used the survey technique and instrument a questionnaire. The dimensions were considered: the demands of the task, the interpersonal demands, the organizational structure, personal factors, extroverted or introverted, sensory or intuitive, reflective or sensitive, and judicious or perceptive. The reliability of the instrument was carried out using the Cronbach's Alpha coefficient (0.908). The Pearson Correlation was used. **Results:** Regarding work stress, 69.4% of workers have a high level of stress in the demands of tasks found in the municipality, 66.1% of workers have a high level of stress in the demands interpersonal, 66.7% of workers have a high level of stress in the organizational structure, and 72.6% of workers have a high level of stress on personal factors. Likewise, with respect to personality, 22.4% have an extroverted personality and 72.6% have an extroverted personality, 51.6% have an intuitive personality and 48.4% have a sensory personality, 33, 7% of workers have a reflective personality and 62.9% have a sensitive personality, and 69.4% of workers have a judicious personality and 30.6% have a perceptive personality. **Conclusion:** With a positive moderate correlation $r = 0.573$; With a significance level of $p = 0.00 < 0.05$, we determined that work-related stress is significantly related to the personality of the administrative staff in the Provincial Municipality of Huaura, 2017.

Keywords: *Work stress and Personality.*

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los avances tecnológicos han originado cambios en los objetivos, las metas y las estrategias en las instituciones éstas se ven orientadas en el recurso humano de la institución motivo por el cual se está considerando otorgarles mayor autonomía. El incremento del nivel competitivo que se genera a nivel de las instituciones obliga a las personas a comprometerse con sus labores y estar entendidos a una convivencia con el estrés. Las instituciones se ven obligadas a realizar estudios sobre estrés laboral y la relación con la personalidad del personal que laboran en ella, debido a la importancia que genera conocer la conducta de los individuos ante las diversas situaciones de estrés a los que se encuentran sometidos y el nivel de afectación de éste en el desempeño de sus labores tanto en el ámbito laboral como social. Los factores externos y los factores internos revelan las diversas conductas que los individuos muestran al ser expuestos a ciertas situaciones en el ámbito laboral, así como en los ámbitos familiar, social y personal. Cada persona muestra conductas distintas, unas le hacen frente de manera positiva y otras de manera negativa, esto tiene repercusión significativa en su desempeño laboral y en su vida, ésta conducta obedecerá en gran parte a los rasgos de la personalidad de cada individuo. Las respuestas negativas ante ciertos estímulos es conocido como estrés negativo, lo que originara que la persona advierta mayores dificultades para progresar en el trabajo, en la sociedad y en lo personal, pero también podrían reflejarse contrariedades en los campos cognitivos, fisiológicos, de conducta y demás. Motivo por el cual la influencia del estrés es un tema de importancia para la sociedad.

Con respecto a las instituciones contar con personal que manifieste estrés negativo conllevara a un bajo rendimiento en sus labores lo que afectaría al cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.

Se planteó la hipótesis que el estrés laboral se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura. Es así que la presente investigación tiene como objetivo general establecer de que manera el estrés laboral se relaciona con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura .

El desarrollo de la investigación comprende; el capítulo I Planteamiento del Problema, comprende la explicación de la realidad problemática, el problema general y problemas específicos, el objetivo general y los objetivos específicos.

El capítulo II Marco Teórico, abarca los antecedentes de la investigación, las definiciones conceptuales, bases teóricas, la hipótesis general e hipótesis específicas.

El capítulo III Metodología, engloba el diseño metodológico. Enfoque y tipo, muestra y población, procesamiento de la información y técnica de recolección de datos.

El capítulo IV contiene los Resultados en presentaciones de tablas, figuras e interpretaciones.

El capítulo V se encuentra la discusión, las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

El capítulo VI se menciona las fuentes de información tanto bibliográficas y electrónicas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

De acuerdo a la Ley transitoria de la Municipalidades del 29 de Julio de 1856, los distritos de Huacho, Huaral, Chancay, Sayán, Supe, Barranca, Pativilca, Paccho y Checras eran parte de lo que entonces era la provincia de Chancay; la población fue creciendo así como se incrementó el desarrollo económico, debido a éstos factores con la Ley N°21488 del 11 de mayo del año 1976 Chancay y Huaral a partir de esa fecha pasan a formar parte de la Provincia de Huaral, pero de acuerdo a la Ley N° 23939 del 01 de Octubre de 1984 la Provincia de Barranca paso a ser conformada por los distritos de Barranca, Pativilca y Supe. Fue así que la provincia quedó limitada a la cuenca del río Huaura, posteriormente con la Ley N° 8003 del 14 de noviembre del año 1935 se le anexa el distrito de Ambar que anteriormente formaba parte de la provincia de Cajatambo, finalmente con la Ley N° 24886 del 26 de Mayo de 1988 se le cambia la denominación dándole el nombre de Provincia de Huaura (Municipalidad Provincial de Huaura, 2019).

La ciudad de Huacho se encuentra ubicada en la costa central del Perú a 148 km al norte de la ciudad de Lima, a 30 mts de altitud sobre el nivel del mar, cerca de la desembocadura del río Huaura. Huacho es la capital de la Provincia de Huaura y es la sede la Región Lima Provincias (Municipalidad Provincial de Huaura, 2019).

La Municipalidad Provincial de Huaura es una Institución que pertenece al Estado que tiene como misión y visión la incorporación territorial de la Provincia, impulsadora del crecimiento humano sostenible, con disposición hacer cumplir sus fines para lo cual se preocupa por promover un conveniente Servicio Público Local, se encarga de perfeccionar las Políticas y Planes del Desarrollo Concertado, así mismo impulsa el Desarrollo Integral Solidario para alcanzar una viabilidad en el incremento Económico, la Sostenibilidad Ambiental y en la Justicia Social, favoreciendo la protección de la población para lograr una mejor condición de vida (Municipalidad Provincial de Huaura, 2019).

Por décadas los estudiosos vienen siendo conscientes de que existe una asociación entre los problemas psicológicos, de conducta y físicos que se relacionan al estrés y las características de la personalidad de cada individuo. Es posible que se pueda encontrar algunos factores personales que están predispuestos a estimularse ante ciertos requerimientos del ámbito profesional, que conjuntamente con el sistema y mecánica organizacional de la Municipalidad ayudan a la presencia del estrés en el personal administrativo que labora en ella. Hay que tomar en cuenta que algunos trabajadores administrativos de la Municipalidad de Huaura son más propensos a desarrollar el estrés, esto puede ser por diversas causas como las habilidades con que cuentan para poder hacer frente a los problemas, también depende de las labores que desempeñe dentro de la Municipalidad, así como el progreso de las causas de protección y fortaleza interna con que cuentan los trabajadores administrativos de manera individual, como son el tipo de personalidad y sus características de cada trabajador. El estrés

afecta la parte económica, social y va deteriorando las distintas áreas de actividad, éste es el motivo por lo que la Municipalidad encuentra de importancia realizar una investigación de la relación que pueda existir entre el estrés y la relación que pueda tener en la personalidad del personal administrativo que labora en ella.

Hay que considerar que todos los aspectos de nuestras vidas originan tensiones que cuando se vuelven situaciones estresantes que no tienen fin, se convierten en un estrés muy grande para nuestro organismo, que trae como consecuencia un alto desgaste que se vuelve peligroso para nosotros. Se puede concluir que en la actualidad el estrés es uno de los peligros más constantes y uno de los retos dentro de la seguridad y la salud a los cuales las instituciones deben hacer frente.

El estrés es percibido como la transformación transaccional que se interactúa entre el ámbito en el que se desarrolla la persona y las características personales de cada individuo. Asimismo, definimos al estrés como un estado vivencial, que va cambiando en el tiempo, se asocia a los desórdenes físicos y psicológicos que tiene un individuo como resultado de las exigencias laborales. El estrés puede ser de dos tipos; estrés positivo en donde la tensión es la causa que motiva estimula al individuo a cumplir con las distintas actividades que realiza, mientras que el estrés negativo es el que ocasiona en el individuo inestabilidad física y mental.

La Municipalidad Provincial de Huaura ha considerado que así como el estrés afecta a sus trabajadores igualmente conlleva a pérdidas para la institución, puesto que un trabajador que sufre de estrés tiene un bajo desempeño de sus labores, trayendo como consecuencia una menor

producción, otra consecuencia de éste mal es que el trabajador presenta frecuentes faltas a su centro de labores, lo que perjudica de manera directa el desarrollo, la rentabilidad, el crecimiento y logro de los objetivos trazados de la Municipalidad Provincial de Huaura .

Según la ciencia de la psicología la personalidad tiene varias definiciones entre ellas tenemos la que dice que la personalidad es un conjunto de muestras de pensamientos propios que permanecen a pesar del tiempo que transcurra y de las circunstancias internas que se encuentran unidos al carácter y temperamento de cada individuo. También se le define como las diferencias personales que forma parte de cada persona y que hace que se distinga de las demás.

El estrés tiene una reacción en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho como consecuencia de la tensión ejercida en su centro de labores, también se debe tener en cuenta que el estrés está siendo ocasionado por causas internas y/o externas, siendo las causas internas las que se derivan de la personalidad de cada trabajador, observándose que algunos trabajadores no logra concentrarse en sus labores, dejando de tomar decisiones, otros trabajadores presentan cuadros de depresión y ansiedad, existe un deterioro en las relaciones personales al observarse falta de comunicación fluida para realizar tareas en equipo. Respecto a las causas externas, se observa que las condiciones de trabajo no son adecuadas por falta de muebles y equipos modernos tecnológicos, existe demasiada carga laboral, insatisfacción en el trabajo, apatía, desgano para hacer su trabajo, cansancio, además, se observa amargura de algunos trabajadores tratando mal a sus colegas.

La Municipalidad Provincial de Huaura al ver evidenciado estrés en los trabajadores administrativos de las diferentes gerencias como son la Gerencia de Desarrollo Humano, Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, Gerencia de Fiscalización y Control Municipal, Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgos, Gerencia de Desarrollo Económico y Gerencia de Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudad, estaría afectando a los trabajadores en su desenvolvimiento de sus tareas y/o funciones, además estarían expuestos a la depresión, ansiedad y frustración.

Ante los hechos expuestos, se buscará conocer si se relaciona el estrés laboral con la personalidad del trabajador, motivo por el cual a continuación se realiza la formulación del problema general.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera las demandas de las tareas se relacionan con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?
- b. ¿De qué manera las demandas interpersonales se relacionan con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?

- c. ¿De qué manera la estructura organizacional se relaciona con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?
- d. ¿De qué manera los factores personales se relacionan con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer de que manera el estrés laboral se relaciona con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Establecer de que manera las demandas de las tareas se relacionan con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.
- b. Establecer de que manera las demandas interpersonales se relacionan con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.
- c. Establecer de que manera la estructura organizacional se relaciona con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.
- d. Establecer de que manera los factores personales se relacionan con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

1.4. Justificación de la investigación

Por su conveniencia, ya que la investigación busca conocer si el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho presentan un estrés laboral y así poder determinar de que manera se relaciona con la personalidad que muestra cada trabajador, siendo esto un tema de importancia para el eficiente desempeño de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

Por su valor teórico, ya que la investigación contribuirá con información que será de utilidad a instituciones públicas como privadas, que deseen conocer los datos de las variables en estudio, sobre el estrés laboral y la personalidad de los trabajadores.

Por último, se justifica por su aporte científico ya que la investigación aporta una herramienta de recolección de datos, como es el cuestionario, para poder evaluar lo que le genera estrés laboral a los trabajadores como también evaluar su personalidad, el cual está respaldado por una base teórica seleccionada con criterio para que la investigación logre dar con los resultados esperados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

García (2016) realizó la tesis titulada "Estudios del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca 2015" en el país de Ecuador la cual fue aprobada por la universidad de Cuenca. La investigación tuvo como objetivo general estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajador de la Universidad de Cuenca, a fin de elaborar una propuesta de prevención y promoción, en el año 2015 y como objetivo específico determinar la prevalencia y nivel de estrés de acuerdo a cargos y variables biodatos, correlacionar los resultados obtenidos de los niveles de estrés con los cargos y las variables biodatos y por último elaborar una propuesta de prevención y promoción para el manejo del estrés. La tesis es una investigación descriptivo-transversal-correlacional. La población estuvo constituida por 607 personas de las cuales 219 fueron trabajadores y 388 administrativos de la universidad de Cuenca. La muestra estuvo conformada 229 individuos como técnica de investigación se utilizó la encuesta, la técnica, la entrevista y como instrumento el cuestionario. Los resultados fueron que la población de trabajadores y personal administrativo de la Universidad de Cuenca, está conformado en su mayoría por personal femenino, joven y casados, cuya edad está alrededor de los 38 años, en cuanto a la relación laboral, como era de esperar, la mayoría de los trabajadores son hombres, mientras que en el personal administrativo predominan las mujeres. Se concluye que existe dos veces más

probabilidades de desarrollar enfermedad física – mental en el personal administrativo que en los trabajadores.

Camarillo (2015) realizó la tesis titulada “Rasgos de personalidad en trastornos de la conducta alimentaria, evolución y gravedad de los síntomas” la cual fue aprobada por la Universidad Complutense De Madrid. La investigación tiene como objetivo general tesis es que los rasgos patológicos de personalidad de las pacientes con Trastornos de la Conducta Alimentaria influyen en la gravedad de la sintomatología de la conducta alimentaria y por lo tanto en la evolución psicopatológica del cuadro, y como objetivos específicos determinar si los diferentes diagnósticos de Trastornos de la Conducta Alimentaria presentarán patrones diferentes de gravedad de síntomas clínicos; analizar si el grupo de pacientes purgativas obtendrá un patrón de rasgos patológicos de personalidad diferentes de las no purgativas; discernir si los diferentes diagnósticos de Trastornos de la Conducta Alimentaria presentan rasgos patológicos de personalidad diferentes; describir la influencia de los rasgos patológicos de personalidad de las pacientes con Trastornos de la Conducta Alimentaria en la sintomatología ansiosa que presentan las pacientes; evidenciar que los rasgos patológicos de personalidad de las pacientes con Trastornos de la Conducta Alimentaria influyen en la sintomatología depresiva que presentan las pacientes; definir si los rasgos patológicos de personalidad de las pacientes con Trastornos de la Conducta Alimentaria influyen en la impulsividad que presentan las pacientes y por ultimo Analizar si los rasgos patológicos de personalidad de las pacientes con Trastornos de la Conducta Alimentaria influyen en el consumo patológico de alcohol. El presente trabajo

de investigación es descriptivo. El estudio se realizó con una muestra de 212 pacientes diagnosticadas de trastorno de la conducta alimentaria según los criterios DSM-5 procedentes de la Clínica de Trastornos de la Conducta Alimentaria del Hospital General Universitario Gregorio Marañón de Madrid. Como conclusión se llega que nuestra hipótesis se cumple ya que se hemos encontrado diferencias significativas en las medidas de gravedad en función de determinados rasgos de personalidad. Otra conclusión sería que los rasgos patológicos de personalidad que permitirán diferenciar entre los diferentes diagnósticos dentro de los TCA son el rasgo histriónico y el límite. Estos rasgos están asociados a la bulimia nerviosa por contraposición a la anorexia nerviosa restrictiva y al trastorno por atracón. Sin embargo, no diferencian entre BN y ANP.

Díaz & Gaviria (2013) realizó la tesis titulada “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de Enfermería del Hospital II-2 Tarapoto”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional de San Martín. La investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013, y como objetivos específicos identificar el factor sociodemográfico de mayor relación con el estrés laboral del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto; determinar el estrés laboral según dimensiones en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto; determinar el nivel de desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto; identificar el servicio en donde se presenta mayor estrés laboral afectando en el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto y por último

identificar el factor estresante de mayor relación con el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. El presente trabajo de investigación es descriptivo correlacional. Para esta investigación se ha considerado como población estuvo conformado por 60 enfermeros(as) que trabajan en los servicios medicina, pediatría, cirugía, gineco-obstetricia y emergencia del Hospital II-2 Tarapoto, y la muestra estuvo representada por enfermos 10 de medicina, 12 pediatría, 8 cirugía, 17 Gineco-Obstetricia y 13 emergencia. Como conclusión no se encuentra relación significativa entre los factores sociodemográficos como son: edad, sexo, especialidad, estado civil, ingresos económicos con la presencia de estrés laboral, siendo $p > 0.005$, lo cual indica que estos resultados no son significativos, otra conclusión sería que el 35% de la población de estudio refieren que son los factores físicos relacionados con la carga y contenido del trabajo que con mayor frecuencia causan estrés laboral.

Magallon (2012) realizó la tesis titulada “Personalidad y afrontamiento en adolescentes con patología psiquiátrica: estudio en pacientes con trastornos del comportamiento alimentario y consumidores de drogas” la cual fue aprobada por la Universidad de Barcelona. La investigación tiene como objetivo general consiste en proporcionar un mayor conocimiento acerca de la patología de la personalidad en la adolescencia, su forma de evaluarla e identificarla, así como visualizar el impacto de su influencia en el desarrollo de conductas psicopatológicas tales como el consumo de drogas o alteraciones de la conducta alimentaria y la utilización de los servicios de salud mental, y como objetivos específicos explorar la influencia de la patología de la personalidad en adolescentes con trastornos clínicos del Eje I

sobre el uso de servicios de salud mental, analizando el riesgo de tener un TP comórbido a partir de la frecuencia de uso de los servicios psiquiátricos. El presente trabajo de investigación es descriptivo. Para esta investigación se ha considerado como población en tres grupos de adolescentes diferenciados. Tienen como participantes un grupo de pacientes de psiquiátricos. Como conclusión se llega que la existencia de TP en la adolescencia es asociado con un incremento en el uso de servicios de salud mental, también que un gran número de hospitalizaciones psiquiátricas sugiere una mayor probabilidad de que un TP esté presente.

Barale (2011) realizó la tesis titulada “Similitudes entre estilos de personalidad de adolescentes estudiantes que eligen la misma carrera universitaria”, la cual fue aprobada por la Universidad Abierta Interamericana. La investigación tiene como objetivo general explorar las similitudes entre los estilos de personalidad de adolescentes estudiantes de 6° año que eligen la misma carrera universitaria, y como objetivos específicos identificar los intereses vocacionales de los adolescentes estudiantes y analizar los estilos de personalidad de los adolescentes estudiantes que eligen la misma carrera universitaria en los 6° años de las escuelas de Corral de Bustos. El presente trabajo de investigación es descriptivo. Para esta investigación se ha considerado como poblaciones estudiantes de 6° años de las escuelas de Corral de Bustos, y como muestra 4 alumnos del Instituto de gestión privada y pública, 12 alumnos de la escuela primaria y secundaria, de carácter público y 2 alumnos de la escuela secundaria, de carácter público. Como conclusión se llegó el adolescente no sabe a dónde va, pero tiene urgencia en llegar, no sabe lo que quiere pero lo

quiere ya. Así, el hasta ayer niño debe perder la creencia de “quien es” y buscar un nuevo “quien soy”, “a donde voy”. Es por eso que mucho de los problemas del adolescente se deben, principalmente, al hecho de que aún está buscando su verdadera identidad, primeramente, tomar decisiones en esta etapa no es algo sencillo y más aún se complica, cuando se trata de una de las decisiones más importantes para la vida del adolescente: la decisión vocacional

Sánchez (2011) realizó la tesis titulada “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera”, la cual fue aprobada por la Universidad Abierta Interamericana. La investigación tiene como objetivo general identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos en trabajadores de una industria cerealera; y como objetivos específicos identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores y explorar la vinculación entre el estrés percibido y/o vivenciado con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral. El presente trabajo de investigación es descriptivo. Para esta investigación se ha considerado como población a los trabajadores de una industria cerealera ubicada en la ciudad de San Lorenzo, y la muestra estuvo representada por 150 empleados hombres y mujeres de una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo. Como conclusión se llegó que la presente investigación se ha desarrollado dentro del marco teórico de la teoría transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1984). Desde esta perspectiva, la experiencia del estrés es una construcción de naturaleza predominantemente subjetiva desde el momento

que los individuos movilizan tanto factores personales como situacionales para evaluar el potencial perjudicial de los eventos. En este sentido, cuando el sujeto siente que no cuenta con los recursos o estrategias suficientes para afrontar las demandas que percibe como estresantes, experimenta diferentes niveles de estrés que pueden llegar a vulnerar su equilibrio y bienestar psicológicos. Si, además, el estrés es vivenciado en el ámbito laboral, repercute sobre la calidad de su trabajo, el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral, en su bienestar psicológico y con la vida en general.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés laboral

A. Definiciones

Robbins & Coulter (2014) mencionan que el estrés es la reacción adversa, que presentan los individuos ante la presión constante a que se ven sometidos debido a demandas, restricciones u oportunidades, a su vez menciona que el estrés no siempre es malo.

Guízar (2013) el estrés es como un estado de sobreexcitación al que se someten las emociones, los procesos mentales y la condición física de las personas.

Martínez (2013) define al estrés como un estado de presión común en todos los seres humanos, respuesta fisiológica del cuerpo a diferentes estímulos, que pueden ir desde un cambio de

temperatura, hasta la intimidación ejercida por situaciones nuevas y desconocidas.

Schermerhorn (2010) menciona que el estrés es un estado de tensión que experimentan los individuos que enfrentan demandas, restricciones u oportunidades extraordinarias.

B. Dimensiones del estrés laboral

Robbins & Coulter (2014) mencionan que el estrés puede ser el resultado de factores personales o de factores relacionados con el empleo, independientemente de lo cual se les denomina estresores. Es evidente que cualquier tipo de cambio (personal o laboral) puede ocasionar estrés porque es posible que involucre demandas, restricciones u oportunidades. La presión de evitar errores o completar ciertas tareas en un tiempo limitado, los cambios en la forma de presentar un reporte, un supervisor muy exigente o compañeros de trabajo desagradables son algunos ejemplos de estresores. A continuación examinaremos cinco categorías de estresores organizacionales: demanda de la tarea, demandas del cargo, demandas interpersonales, estructura organizacional y liderazgo organizacional.

a. Las demandas de la tarea

Son factores relacionados con el trabajo que desempeña un empleado. Entre ellas está el diseño del puesto de trabajo (nivel de autonomía, variedad de las tareas, grado de automatización), las condiciones laborales y el espacio físico

en que se llevan a cabo las actividades. Las cuotas de trabajo pueden generar presión sobre los empleados, si sus “resultados” son percibidos como excesivos. Entre más dependencia hay entre las tareas de un empleado y las que desempeñan los demás, mayor es el potencial de estrés. En contraste, la autonomía tiende a reducir la tensión. Los entornos laborales con altas temperaturas, ruido intenso u otras condiciones peligrosas o indeseables pueden aumentar la ansiedad de los empleados. Lo mismo ocurre entre quienes trabajan en un espacio sobresaturado de personas o en un lugar muy visible donde las interrupciones son constantes (Robbins & Coulter, 2014).

b. Las demandas interpersonales

Son presiones creadas por otros empleados. La falta de respaldo social de los colegas y las malas relaciones interpersonales pueden ocasionar un estrés considerable, sobre todo entre los empleados con una elevada necesidad de reconocimiento social (Robbins & Coulter, 2014).

c. La estructura organizacional

Las reglas excesivas y la falta de oportunidades para que un empleado tenga participación en las decisiones que lo afectan de manera personal son ejemplos de variables estructurales que podrían ser fuentes de estrés (Robbins & Coulter, 2014).

d. Factores personales

Pueden provocar estrés están los problemas familiares, las dificultades económicas individuales y los rasgos de personalidad. Como los empleados llevan al trabajo sus problemas personales, para tener una comprensión completa del estrés laboral es preciso que los gerentes tomen en cuenta los factores mencionados (Robbins & Coulter, 2014).

C. Limitar el estrés

Griffin & Van Fleet (2016) dadas las posibles consecuencias que puede tener el estrés es lógico suponer que las personas y las organizaciones estén interesadas en encontrar la manera de limitar sus efectos más nocivos. Infinidad de planteamientos e ideas han sido propuestos a efecto de manejarlo.

El ejercicio es un camino para que las personas manejan el estrés. Quienes lo practican con regularidad se sienten menos estresadas, tienen más confianza en sí mismas y son más optimistas. Su buena condición física hace también que sean menos susceptibles a muchas enfermedades comunes. Quienes no hacen con regularidad ejercicio se sienten por lo general estresadas y tienen mucha probabilidad de que sientan deprimidas. También es más probable que sufran infartos y, dada su condición física, se enfermen.

La relajación es otro método usado para manejar el estrés. Quienes se relajan se pueden adaptar a este y, por ende, lo

pueden manejar mejor. Existe muchas formas para conseguir tranquilidad, por ejemplo, tomar como consecuencia vacaciones y desarrollar los fines de semana actividades que no tienen que ver con el trabajo. Un estudio reciente descubrió que la actitud de las personas hacia diversas características del centro laboral mejorada en medida sustancial después de un fin de semana en el que se habían desconectado totalmente de las actividades de su empleo.

También es posible relajarse en el trabajo. Por ejemplo, algunos expertos recomiendan que los individuos se tomen descansos regulares durante su jornada laboral normal.

Como dijimos antes, las personas también administran su tiempo para controlar el estrés. La idea de ello es como resulta disminuir o eliminar muchas de las presiones diarias si administran mejor ese factor. Por último, pueden manejarlo recorriendo a grupos de apoyo. Este puede ser simplemente un grupo de parientes o de amigos. Por ejemplo, asistir a un partido de baloncesto o ir al cine con un par de compañeros después del trabajo sirve para aliviar la tensión acumulada en el día. La familia y las amistades pueden ayudar a alguien a lidiar con el estrés de la forma permanente o en momentos de crisis. Por ejemplo, una empleada que se acaba de enterar que no recibirá el ascenso por el que había venido luchando durante muchos meses podría encontrar consuelo en una buena amiga, alguien con quien puede hablar y sacar su frustración. Las personas pueden también

acudir a grupos de apoyo más formales. Por ejemplo, los centros comunitarios o las iglesias podrían tener grupos especializados para personas que acaban de pensar en un divorcio, la muerte de un ser querido o alguna otra situación difícil.

Las organizaciones también se están dando cuenta de que deben tratar de ayudar a los empleados a lidiar con el estrés. Un argumento a favor de lo anterior dice que como la empresa es la responsable, cuando menos es parte, de generarlo, debe ayudar a aliviarlos. Otro argumento dice que las reclamaciones de seguros relacionadas con esa tensión las cuales presentan los trabajadores cuestan a la compañía una cantidad considerable de dinero. Otro más dice que los empleados que sufren niveles más bajos de estrés nocivo funcionan de forma más efectiva. AT&T ha creado una serie de seminarios y talleres para ayudar a su personal a lidiar con la presión que tienen en su trabajo. La empresa decidió hacerlo a la luz de las tres razones que hemos mencionado.

Un programa de bienestar sin estrés es una parte especial de la organización que ha sido creado específicamente como ayuda para lidiar con este inconveniente. Las compañías han adoptado programas para manejarlo, programas para fomentar la salud y otras clases de ellos para tal fin. El de seminarios de AT&T que mencionamos antes se parece a esa idea, pero los verdaderos programas de bienestar son actividades permanentes que incluyen diversos elementos. Por lo común incluyen acciones

relacionadas con el ejercicio, así como enseñanza en aulas que abordan cuestiones como dejar de fumar, bajar de peso y manejar el estrés en general.

D. Efectos extremos de estrés

Schermerhorn (2010) señala que el estrés es el término general que se aplica a las presiones que las personas sienten en la vida. Su presencia en el trabajo es casi inevitable en muchos puestos.

Sin embargo, las diferencias individuales son responsables de la amplia gama de reacciones ante el estrés; una tarea vista como desafiante por una persona produce altos niveles de ansiedad en otra. Cuando la presión comienza a aumentar, ocasiona una tensión negativa en las emociones, los procesos de pensamiento, las conductas y la condición física de una persona. Cuando la tensión llega a niveles elevados, los empleados desarrollan diversos síntomas de estrés que perjudican su desempeño laboral y salud e incluso amenazan su habilidad para manejar el ambiente.

El estrés también ocasiona enfermedades físicas, porque el sistema corporal interno trata de manejar la tensión. Algunas enfermedades físicas son de corta duración, como un malestar estomacal. Otras son prolongadas, como una úlcera gástrica. El estrés se mantiene durante un tiempo prolongado también

favorece la aparición de enfermedades degenerativas del corazón, etc.

El estrés puede ser temporalmente o prolongada, leve o severo. Las consecuencias en un subordinado dependerán en principio de la duración de los orígenes, su gravedad y de la capacidad de recuperación del perjudicado. Si el estrés es temporal y leve, la mayoría de los individuos pueden manejarlo o también podría recuperarse en sus efectos rápidamente.

Constantemente, las personas flexibles logran un equilibrio de vida a fuera del trabajo, aprenden a establecer metas realistas, se adecua rápidamente al cambio y ponen cada molestia en perspectiva. Afrontan la misma cantidad de tensión que los demás, con la diferencia que la manejan mejor.

Existen ciertas presiones que originan una angustia que se sostiene durante largos periodos. Como es de suponer, se originan problemas en el momento que un estrés con alta intensidad cuenta con una duración alargada. Dicen que el cuerpo de una persona no es capaz de recuperar repentinamente su habilidad para confrontar la tensión cuando esta se haya consumido. Como resultado los individuos se debilitan física y psicológicamente tratando de afrontarla. Este requisito se le nombra desgaste, una circunstancia en la que los subordinados se debilitan emocionalmente, toman distancia de sus clientes y su trabajo y no sienten que puedan lograr sus metas.

La sobrecarga de trabajo y los límites de tiempo presionan a los empleados y generan estrés. Con frecuencia, estas presiones provienen de la administración, cuya mala calidad ocasiona estrés. Como ejemplos de factores productores de estrés relacionados con la administración se pueden mencionar un supervisor autocrático, un ambiente laboral inseguro, falta de control sobre el propio puesto y una autoridad inadecuada en relación con las responsabilidades.

El conflicto y la ambigüedad de roles también relacionan con el estrés. En situaciones de ese tipo, las personas tienen diferentes expectativas sobre las actividades de un empleado en un puesto, de tal manera que este no sabe qué hacer y no es capaz de cumplir con todas las expectativas. Además, como el puesto no está definido claramente, no tiene un modelo oficial del cual depender.

Una causa adicional de estrés radica en la diferencia entre los valores y las prácticas éticas de la empresa, reflejados con frecuencia en la cultura de la organización y la ética y los valores de los empleados. Las grandes diferencias producen una tensión mental significativa cuando se debe realizar un esfuerzo para equilibrar las necesidades de ambos grupos de valores.

Algunos puestos producen más estrés que otros, lo que implica que un trabajo en turnos rotatorios, tareas realizadas a la velocidad de máquinas, un trabajo rutinario y repetitivo o ambientes peligrosos se relacionan con mayor estrés. Los

trabajadores que pasan muchas horas diarias frente a monitores de computadora también reportan altos niveles de estrés. Además, la evidencia indica que las causas de estrés difieren según el nivel organizacional. La tensión surge en los directivos debido a la presión que aparece cuando deben lograr resultados financieros a corto plazo o al temor en un intento de toma de control hostil. Los administradores de nivel medio experimentan tensión cuando las noticias de reducciones de personal inminentes en sus empresas amenazan su seguridad laboral. Entre los estresores a nivel de supervisión se destacan las presiones para aumentar la calidad y el servicio al cliente, la asistencia obligatoria a numerosas juntas y la responsabilidad por el trabajo de los demás. Los trabajadores experimentan tensiones del bajo estatus, falta de percepción de control, escases de recursos y la demanda de un gran volumen de trabajo libre de errores.

E. Causas del estrés laboral

Daft & Marcic (2010) manifiestan que el estrés en el lugar de trabajo está alcanzando niveles insospechados en todo el mundo. Recientes estudios presentados por el congreso mundial de salud y seguridad en el trabajo sugieren que el estrés laboral puede ser un gran peligro para las personas de todo el mundo, como los peligros químicos o biológicos.

La mayoría de las personas tienen una idea general de cómo sería un trabajo estresante: difícil, incomodo, extenuada mente y hasta atemorizante. Los administradores pueden lidiar mejor con su estrés y establecer formas en que la organización ayude a los empleados a hacerlo si definen las condiciones que producen estrés laboral. Una forma de identificar los estresores es pensar en el estrés ocasionado por las demandas de las tareas laborales y el estrés ocasionado por las presiones y conflictos interpersonales.

- Las demandas de tarea son estresores propios de la tarea requeridas a una persona que tiene un puesto particular. Algunas decisiones son inherente estresantes: aquellas que se toman bajo presión, las que tienen consecuencias serias y las que deben tomar con información incompleta. Caso todos los trabajos en especial los de administradores tienen algún nivel de estrés asociado con las demandas de tarea. Las demandas de tarea algunas veces también ocasionan estrés debido a la ambigüedad de roles, lo cual significa que las personas no tienen claro que comportamiento, en función de las tareas, se espera de ellas.
- Las demandas interpersonales son estresores asociados con las relaciones con las relaciones en la organización. Aunque algunos caos las relaciones interpersonales pueden aliviar el estrés, también son fuente de un estrés cuando un grupo presiona a un individuos o cuando surgen conflictos entre los

individuos. El conflicto de roles ocurre cuando un individuo percibe una incongruencia a las demandas que hacen otras personas. Los administradores suelen sentir un conflicto de roles cuando las demandas de sus superiores contradicen las demandas de los empleados a sus departamentos.

Casi todo el mundo sufre algún grado de estrés laboral asociado con estos factores.

Las organizaciones que quieren desafiar a sus empleados y seguir siendo competitivas en el entorno cambiante nunca estarán libres de estrés. Pero debido a que muchas consecuencias del estrés son negativas, los administradores deben hacer el manejo de estrés una prioridad. En gran Bretaña los legisladores implementaron un nuevo requisito, consistente en que los empleadores cumplan con ciertas condiciones que ayudan a manejar el estrés en el lugar de trabajo, para asegurar que no estén expuestos a un entorno laboral físico dañino, que tuvieran las habilidades y capacitación necesaria para cumplir con los requerimientos del puesto y darles la oportunidad de obtener información acerca de la forma en que cumplen con su trabajo.

Varias técnicas pueden ayudar a los individuos a manejar el estrés. Entre las estrategias más básicas están las que ayudan a las personas a conservar la salud: ejercitarse de forma regular, descansar lo suficiente y llevar una dieta saludable.

Aunque los individuos pueden llevar a cabo las estrategias de manejo del estrés por su cuenta, las empresas progresivas de hoy

apoyan los hábitos saludables para ayudar a las personas a manejar el estrés y hacer más productivas. El estrés cuesta miles y millones de dólares al año en ausentismo, baja productividad, rotación de personal, accidentes y seguros médicos.

Apoyar a los empleados puede ser tan simple como alentar a las personas a tomar descansos y vacaciones habituales. Considere que más de una tercera parte de los empleados estadounidenses encuestados por el Families and Work Institute en la actualidad no toma la totalidad de su asignación de vacaciones.

Las empresas desarrollan otros programas destinados a ayudar a los empleados a reducir el estrés y a llevar vidas más saludables y equilibradas. Algunos tienen programas de bienestar que ofrecen asesoría nutricional e instalaciones para ejercitarse.

Otras organizaciones han implementado iniciativas generales de equilibrio entre la vida y el trabajo que puedan incluir opciones de trabajo flexible, como trabajo a distancia y horarios flexibles.

El horario flexible es considerado por muchos empleados como la práctica más eficaz para equilibrar el trabajo y la vida personal, lo cual implica dar a los empleados la libertad de variar sus horarios según sea necesario, como salir temprano para llevar de compras a un pariente anciano o tomar un tiempo para asistir a la representación escolar de un hijo.

El estudio del comportamiento organizacional recuerda a los administradores que los empleados son recursos humanos con

necesidades humanas. Al reconocer los aspectos personales de la vida de los empleados, las prácticas de trabajo-vida comunican que los administradores y la organización se preocupan por los empleados. Además, las actitudes de los administradores hacen una tremenda diferencia en cuanto a que los empleados están estresados y son infelices o están relajados, llenos de energía y productivos.

F. Síntomas del estrés

Guízar (2013) los síntomas clásicos del estrés, que quizá en alguna ocasión todos han experimentado, son:

- Las personas se tornan nerviosas y se convierten en seres crónicamente preocupados.
- Son propensas a la ira con gran frecuencia y no se relajan o tienen dificultad para ello.
- Muestran escasa cooperatividad y adquieren vicios con más facilidad que en situaciones normales (tabaquismo, alcoholismo, indigestión de barbitúricos, etc.).
- Padecen desordenes físicos, por ejemplo: comer en demasía o muy poco, no poder conciliar el sueño, despertarse intempestivamente a las cuatro o cinco de la mañana y no poder dormirse de nuevo, etc.

Es conveniente entender que las tensiones o estrés pueden ser temporales o de larga duración, lo cual casi siempre depende del

tiempo durante el cual prevalezcan las causas que lo provocaron y del poder de recuperación del afectado.

Los problemas se manifiestan sobre todo cuando el estrés persiste por un lapso prolongado debido a que el organismo no puede recuperar su capacidad para enfrentarse a él. Existen dos tipos de causas que provocan el estrés: las relativas al trabajo y las ajenas a este. Las condiciones que tienden a generar tensión reciben el nombre de tensores.

Por otro lado, es necesario explicar lo que se conoce como relación tensión desempeño. Por ejemplo, para tocar el violín, las cuales deben tener la tensión exacta puede no ser así, dicho instrumento solo sirve de adorno: si las cuerdas están muy tensas, "chirrían"; si están muy flojas, no emitirán ningún sonido. En conclusión, en todo debe tener un nivel de tensión adecuado.

Procedimientos para reducir el estrés son los siguientes:

- Asesorar a las personas sobre los problemas que enfrentan en el trabajo.
- Establecer programas de desarrollo personal y organizacional.
- Capacitación en el puesto.
- Mejoramiento de la comunicación organizacional.
- Deporte y acondicionamiento físico.

Se puede determinar que el estrés es esencial en la vida cotidiana. Es la fuerza impulso y constructiva que lleva a lograr la creatividad y el éxito en los negocios, así como en cualquier otra actividad. Además, puede ser sumamente agradable y

estimulante cuando es producto de un triunfo en los negocios, de una gran victoria atlética, del matrimonio, del nacimiento de un hijo o de otros sucesos importantes negativos.

G. Manejo del estrés

Griffin & Van Fleet (2016) Uno excesivo propiciara que no pueda manejar con eficacia su tiempo, lo cual generara más demoras.

El estrés es la respuesta del individuo ante un estímulo muy fuerte, o la causa estresante. Por lo habitual, se presenta después de un ciclo llamado síndrome de adaptación general el cual se presenta en la. Según la visión, cuando un individuo encuentra una causa estresante se inicia el GAS y, en la etapa 1, se activa una alarma. La persona podría sentir pánico, preguntarse cómo encarar las cosas o sentirse desamparada. Por ejemplo, suponga que le piden a un director que prepare una evaluación detallada de un plan para que la compañía adquiriera a uno de sus competidores. Su primera reacción podría ser “¿Cómo poder hacerlo para mañana?”.

Si la causa estresante, el individuo tal vez sienta que no es capaz de lograrlo y tal vez nunca trate en realidad de responder a las exigencias. Sin embargo, en la mayor parte de los casos, después de un breve periodo de alarma, hace acopio de fuerzas y empieza a resistirse a los efectos negativos de la causa estresante. Por ejemplo, el director que debe prepara la

evaluación se tranquilizaría, llamaría a casa para avisar que llegara tarde, se sentiría al escritorio, pediría un café y se podría a trabajar. Luego entonces, en la etapa 2 de GAS, la persona se resiste a los efectos de la causa del estrés.

En muchos casos, la fase de la residencia pone final al GAS. Si el director consigue terminar la evaluación antes de lo que ha calculado, podría guardarla en portafolio, sonreírse y dirigirse a casa cansado, pero satisfecho.

De otro lado, la exposición prolongada a un elemento estresante sin resolver podría montar el escenario; el individuo se da por vencido totalmente y es eficaz de resistir en estrés. Por ejemplo, el gerente se quedaría dormido sobre su escritorio a las 3:00 am. Sin llegar a terminar la evaluación.

El estrés no siempre es malo. Cuando no lo hay, un nivel óptimo podría generar motivación y emoción. Sin embargo, uno excesivo puede tener consecuencias negativas. También es importante saber que tanto cosas “buenas” como “malas” pueden generarlo. Una presión exagerada, demasiadas exigencias de tiempo y las malas noticias pueden ser su causa. Sin embargo, recibir un bono y después tener decidir qué hacer con el dinero puede también ser estresante. Sucede lo mismo si nos conceden un ascenso, obtenemos reconocimiento y situaciones similares.

Una línea de pensamientos importante respecto del estrés se concentra en la personalidad tipo A y la B. Individuos tipo A son sumamente competitivo, muy entregado a sus labores y tienen

una sensación muy clara de urgencia. Es probable que sean agresivos, impacientes y que se orienten mucho al trabajo. Tienen mucho vigor y desean hacer lo más posible en el menor tiempo. Las personas tipo B son menos competitivas, menos dedicadas al trabajo y tienen menos dedicadas al trabajo y tienen menos sensación de urgencia. Es menos probable que experimenten conflictos con otras, y hay más posibilidad de que vean la vida de forma tranquila y equilibrada. Tienen capacidad de laborar a un ritmo constante, sin urgencia. No necesariamente son más o menos exitosas que aquellas, pero es menos probable que sufran estrés. Es más, la persona tipo A podrían reaccionar de forma más negativa cuando se retrasan o encuentran demoras para determinar las cosas.

2.2.2. Personalidad

A. *Definiciones*

Chiavenato (2015) menciona que la personalidad se refiere a lo que es la persona. La personalidad es un constructo hipotético y complejo que puede definirse de muchas formas.

Griffin & Van Fleet (2015) mencionan que la personalidad se refiere al conjunto relativamente estable de atributos psicológicos que diferencian a un individuo de otro. Se lleva muchos años discutiendo si la personalidad de cada persona es heredada por los padres o si es por el entorno donde vivimos.

Robbins & Coulter (2014) mencionan que todos contamos con una personalidad. Algunos somos tranquilos y pasivos; otros ruidosos y agresivos. Cuando describimos a las personas empleando los términos como tranquilo, pasivo, ruidoso, agresivo, ambicioso, extrovertido, leal, tenso o sociable es delinear sus personalidades.

Robbins & Judge (2013) citando a Gordon Allport, donde hace casi 70 años señaló que la personalidad era la organización dinámica, dentro del individuo, de aquellos sistemas psicofísicos que determinan sus ajustes únicos al entorno.

B. Dimensiones de la personalidad

Robbins & Coulter (2014) menciona que adaptando un método bastante popular para clasificar los rasgos de personalidad llamado MBTI, se plantea las siguientes dimensiones:

a. Extrovertidos o Introversos

Los individuos que muestran una preferencia por la extroversión son abiertos, sociables y asertivos. Necesitan un entorno laboral variado y orientado a la acción que les permita estar con otras personas y les dé experiencias diversas. Quienes enfocan en comprender lo que los rodea y prefieren un entorno laboral silencioso y concentrado que les permita estar a solas y les dé oportunidad de explorar a profundidad un conjunto limitado de experiencias (Robbins & Coulter, 2014).

b. Sensoriales o Intuitivos

Los tipos sensoriales son prácticos y prefieren la rutina y el orden. Les desagrada enfrentar nuevos problemas, a menos que cuenten con métodos estandarizados para resolverlos; tienen una alta necesidad de conclusión; son pacientes con los detalles rutinarios y tienden a ser aptos para el trabajo de precisión. Por otro lado, los intuitivos confían en los procesos inconscientes y tratan de enfocar su atención en el “panorama general”. Son individuos a los que les gusta resolver problemas nuevos y les desagrada hacer lo mismo una y otra vez; suelen llegar a conclusiones apresuradas, son impacientes respecto de los talleres rutinarios y odian perder tiempo en la búsqueda de precisión (Robbins & Coulter, 2014).

c. Reflexivos o Sensibles

Los tipos reflexivos emplean la razón y la lógica para manejar los problemas. No son emocionales ni están interesados en los sentimientos de la gente; les gusta analizar y colocar las cosas en un orden lógico; son capaces de reprender a las personas y despedirlas en caso necesario; podrían dar la impresión de ser duros de corazón y tienden a relacionarse bien únicamente con otros tipos reflexivos. Por su parte, el centro de los tipos sensibles son sus valores y emociones. Además, son conscientes de sus semejantes y de sus sentimientos; les gusta la armonía, necesitan

reconocimiento ocasional, les disgusta decir a la gente cosas desagradables, tienden a ser compasivos y se relacionan bien con casi toda la gente (Robbins & Coulter, 2014).

d. Juiciosos o Perceptivos

A los tipos juiciosos les gusta ejercer el control y prefieren que su mundo sea ordenado y estructurado. Son buenos planeadores, decididos, resueltos y exactos. Se enfocan en completar la tarea, toman decisiones rápidamente y les interesa contar solamente con la información necesaria para llevar a cabo la tarea. Los tipos perceptivos son flexibles y espontáneos, además de curiosos, adaptables y tolerantes. Se enfocan en iniciar la tarea, postergan las decisiones y quieren averiguarlo todo acerca de la tarea antes de comenzar su ejecución (Robbins & Coulter, 2014).

C. Datos generales de la personalidad

Robbins & Judge (2013) mencionan que cuando hablamos de personalidad no nos referimos a alguien que tiene encanto, una actitud positiva ante la vida o un rostro que sonrío constantemente. Cuando los psicólogos hablan de personalidad, se refieren a un concepto dinámico que describe el crecimiento y el desarrollo de todo el sistema psicológico de un ser humano.

Para nuestros fines, se debe pensar que la personalidad es la suma de las formas en que el individuo reacciona ante otros e interactúa con ellos.

a. Medición de la personalidad

La razón más importante por la que los gerentes necesitan conocer la forma de medir la personalidad es que las investigaciones han descubierto que las pruebas de personalidad son útiles para tomar decisiones de contratación, así como para pronosticar quién es el mejor para ocupar cierto puesto de trabajo. El medio más común para medir la personalidad son los cuestionarios de autorreporte, en los cuales los sujetos se autoevalúan en una serie de reactivos como: "Me preocupo mucho por el futuro". Aunque los cuestionarios de autorreporte funcionan bien si están contruidos de manera adecuada, una de sus debilidades es que quien los responde puede mentir o tratar de impresionar al gerente, con la finalidad de dar una buena impresión. Cuando los individuos saben que sus puntuaciones de personalidad se utilizarán para tomar decisiones de contratación, se evalúan como más escrupulosos y emocionalmente estables en casi media desviación estándar, que cuando responden la prueba únicamente para conocerse más (Robbins & Judge, 2013).

b. La personalidad logra predecir el desempeño de los empresarios

Esta afirmación es verdadera. Estudios realizados con gemelos idénticos que fueron criados por separado sugieren carreras sorprendentemente similares: si uno de los gemelos

se vuelve empresario, el otro gemelo tiene más posibilidades de serlo también. Es probable que la explicación sea por la personalidad.

Un análisis reciente de 60 estudios relaciono las personalidades de los individuos con sus intenciones de seguir una carrera empresarial, con el desempeño de sus empresas una vez que toman esa decisión. Los cinco grandes rasgos de la personalidad (con excepción de la afabilidad, que no se tomó en cuenta) predijeron de forma significativa las intenciones empresariales y, de forma aún más significativa, el desempeño de la empresa. La apertura a la experiencia y la meticulosidad resultaron muy importantes, ya que ambas pronosticaron el crecimiento que tendría la organización con el tiempo. De manera interesante, la propensión a correr riesgos no se relacionó con el desempeño empresarial (Robbins & Judge, 2013).

c. *¿Deberíamos tratar de cambiar la personalidad de alguien?*

Como se indicó, los individuos obtienen diferentes puntuaciones de personalidad, y las diferencias contribuyen a un desempeño eficaz. No siempre es posible identificar con éxito los rasgos de personalidad durante el proceso de contratación y, en ocasiones, simplemente no hay suficientes candidatos disponibles con los rasgos de personalidad “correctos” (Robbins & Judge, 2013).

Entonces, ¿Es posible que las empresas deberían intentar cambiar la personalidad de sus trabajadores?

Algunas evidencias sugieren que el temperamento esencial de la gente está determinado en gran parte por cuestiones biológicas y, en este caso, los intentos por cambiar la personalidad conducirán a la frustración y a la insatisfacción. Es poco probable que el individuo que tiende a ver las cosas de manera negativa, de repente, se vuelva optimista tan solo porque un gerente lo obliga a leer libros de autoayuda y a practicar la meditación. Además, este tipo de esfuerzos podrían enviar un fuerte mensaje de desaprobación. Los individuos que se obligados a participar en entornos laborales que no se ajustan a sus características posiblemente experimentarían altos niveles de tensión psicológica (Robbins & Judge, 2013).

Por otro lado, si es posible cambiar la forma en que se expresa la personalidad. Un individuo que no esté particularmente abierto a la experiencia podría sentirse cómodo con nuevas tareas laborales, si se le presentan en manera adecuada; en tanto que alguien que no sea muy meticuloso podría demostrar organización y respeto si existen los apoyos ambientales necesarios, como listas de verificación y metas formalizadas. Además, la personalidad cambia con el tiempo. Conforme la gente envejece, sus puntuaciones en pruebas de meticulosidad y afabilidad

aumentan considerablemente, mientras que la neurosis disminuye de manera sustancial (los resultados de la apertura y la extroversión son más complejos).

Entonces llegamos a la conclusión que los empleadores para poder ajustar las diferencias de personalidad y obtener su máximo desempeño de los trabajadores, deben usar una estrategia la cual consiste en enfocarse en los resultados y permitir a los empleados determinar su propia manera de lograrlos. Es probable que una persona extrovertida y una introvertida sean capaces de elaborar un reporte de muy alta calidad, aun si el extrovertido quiere colaborar y discutir durante el proceso de redacción, mientras el introvertido preferiría resolver los problemas por sí solo. Los empleadores también podrían tratar de asignarles actividades que se ajusten mejor a sus tipos de personalidad (Robbins & Judge, 2013).

d. Vinculación de la personalidad y los valores de un individuo con el lugar de trabajo

Hace 30 años, a las organizaciones tan solo les interesaba la personalidad porque su objetivo principal era que los individuos fueran adecuados para sus puestos de trabajo específicos. Esta preocupación se ha ampliado, y ahora incluye la adecuación tanto de la personalidad como de los valores del individuo a la organización.

¿Por qué? Porque en la actualidad a los gerentes les interesa menos la aptitud de un candidato para realizar un trabajo específico, que la flexibilidad que demuestre para adaptarse a las situaciones y los compromisos cambiantes de la organización (Robbins & Judge, 2013).

e. *La personalidad como fuentes de las emociones y de los estados de ánimo*

Los estados de ánimo y las emociones tienen un rasgo componente: la mayoría de los individuos tiene una tendencia inherente a experimentar ciertos estados de ánimo y emociones con más frecuencia que los demás. Además, las personas difieren por naturaleza en la intensidad con que experimentan la misma emoción. Comparando a Boddy Knight, entrenador de baloncesto del equipo Texas Tech, con Bill Gates, presidente de Microsoft. Es fácil que el primero estalle en cólera, mientras que el segundo es relativamente frío y escasamente emocional. Knight y Gates difieren en su intensidad afectiva, que es la fuerza con que experimentan sus emociones. Las personas con gran intensidad afectiva experimentan las emociones tanto positivas como negativas con mayor profundidad: cuando están tristes se sienten realmente tristes, y cuando están contentas se sienten verdaderamente contentas (Robbins & Judge, 2013).

f. *Rasgos de personalidad en las negociaciones*

Los negociadores agradables o extrovertidos no tienen mucho éxito en los acuerdos distributivos. Se dice así, porque los individuos extrovertidos son sociables y amistosos tienden a compartir más información de la debida. Además, las personas agradables se interesan más en encontrar formas de cooperar en lugar de ser agresivas. Estos rasgos, aunque ayuden un poco en las negociaciones integradoras, son desventajosos cuando se trata de intereses opuestos.

Por lo tanto, parece que el mejor negociador para un acuerdo distributivo es un introvertido que no se esfuerce por ser agradable, es decir, alguien que esté más interesado en sus propios resultados y no en agradar a la otra parte ni en tener un buen intercambio social. Los individuos que están muy interesados en tener relaciones positivas con los demás, y que no se preocupan mucho por sus propios resultados, son especialmente malos negociadores. Estos individuos tienden a sentirse muy ansiosos con los desacuerdos y suelen rendirse con rapidez para evitar conflictos desagradables, incluso antes de que inicien las negociaciones (Robbins & Judge, 2013).

Las investigaciones también sugieren que la inteligencia sirve para pronosticar la eficacia de la negociación, pero, al igual que con la personalidad, los efectos no son especialmente notables. En cierto sentido, está débil, relación

es buena porque significa que, en el momento de negociar, el individuo no está en una gran desventaja (Robbins & Judge, 2013).

D. Diferencias de personalidad entre individuos

Chiavenato (2015) establece que la personalidad es un constructo hipotético y complejo que puede definirse de muchas formas. Esencialmente, es una tendencia que consiste en comportarse de acuerdo a distintas ocasiones.

A pesar de que ninguna persona presenta una consistencia absoluta, mantener esta cualidad en distintos ámbitos es una condición esencial del concepto de personalidad.

Otro aspecto importante de la personalidad es la peculiaridad. Cada persona actúa de determinada manera en situaciones semejantes; en otras palabras, tiene peculiaridades, posee su propio conjunto diferenciado de rasgos de personalidad.

También podemos decir que el término de personalidad se usa para explicar la estabilidad del comportamiento en una persona a lo largo del tiempo y en diferentes situaciones y también las diferentes reacciones de las personas ante una misma situación.

En resumen, podemos decir que la personalidad es la constelación singular de rasgos de comportamiento que constituyen a un individuo.

Un rasgo de la personalidad es una tendencia duradera a comportarse de manera determinada en una diversidad de

situaciones. Temperamental, honesto, digno de confianza, desconfiado, impulsivo, excitable, ansioso, amigable y dominante son algunos adjetivos que se utilizan para caracterizar los rasgos de la personalidad. Por lo general las personas lo utilizan para describirse o describir la personalidad de otros.

La mayoría de los enfoques sobre la personalidad presupone que existen algunos rasgos más básicos que otros. Hay una vasta literatura sobre la estructura de los rasgos de personalidad, pero la mayor parte, sobre todo la que se aplica al CO, coincide en cinco grandes dimensiones.

- Extraversión: sociable, decidido, asertivo, parlanchín, expresivo.
- Ajuste emocional: emocionalmente estable y equilibrado, seguro, feliz, satisfecho, tranquilo y cooperativo, complaciente.
- Afabilidad (Simpatía): cordial, confiado, de buen carácter, tolerante, colaborador y cooperativo, complaciente.
- Sentido de responsabilidad: responsable, digno de confianza, organizado, perseverante, disciplinado, íntegro, emprendedor.
- Apertura e interés: curioso, imaginativo, creativo, sensible, flexible, abierto, juguetón (Chiavenato, 2015).

Muchas organizaciones aplican intensivamente programas de análisis de la personalidad, tanto para seleccionar candidatos como para evaluar y promover a sus trabajadores. Muchas utilizan estos programas como filtros para la contratación inicial.

Sin embargo, a pesar de su enorme aceptación, el uso de mediciones de la personalidad, sea por medio de pruebas o de inventarios, ha sido objeto de varias críticas:

- El sentido de responsabilidad es la única dimensión válida como indicador del éxito en diversos puestos.
- La extraversión es relevante para algunos puestos, como vendedores y gerentes, pero su nivel de confiabilidad es bajo y depende de la relación con otros factores, como el grado de libertad inherente al puesto.
- Aun cuando haya mediciones confiables de cada una de las dimensiones de la personalidad, existen pocas evidencias de su validez y difícilmente pueden generalizarse.
- El escaso valor de los análisis de personalidad para el desempeño de un puesto es más evidente cuando se comparan sus indicadores con los usados en las pruebas de aptitud cognitiva o física (Chiavenato, 2015).

Las organizaciones para compensar la escasa validez de las pruebas de personalidad, se han concentrado en las cinco dimensiones mencionadas anteriormente, las cuales influyen en el desempeño de las personas en sus puestos de trabajo.

Algunas características, como la extraversión y la afabilidad, están relacionadas con habilidades específicas, como hablar en público o con las personas, o tener contacto con los clientes.

En otro caso las dimensiones como el sentido de responsabilidad y la adaptación emocional son importantes porque influyen en la motivación para el trabajo y la superación.

La persona puede tener un enorme sentido de responsabilidad, pero si le falta la actitud, ni toda la motivación del mundo bastará para que logre un desempeño deseable. En otras palabras, en ausencia de la aptitud, el sentido de responsabilidad no representa ventaja alguna (Chiavenato, 2015).

E. Los grandes rasgos de la personalidad

Griffin & Van Fleet (2015) hoy en día se han logrado identificar miles de rasgos de la personalidad que diferencian a un individuo de los demás. Sin embargo, en estos últimos años, han señalado atributos fundamentales que tienen mucha importancia para las empresas.

- a. La simpatía, se refiere a la capacidad de un individuo para llevarse con otros, y hace a esta clase de personas ser amables, cooperadoras, complacientes, comprensivas y amenas cuando tratan con otras. Aunque también provoca que otras se irriten, se enojen, sean poco colaborativas y, en general se opongan aquel individuo. Es probable que las personas simpáticas desarrollen buenas relaciones laborales con sus compañeros de trabajo, sus subordinados y los directores de niveles más altos que el suyo, por otro lado es menos probable que las pocas simpáticas tengan menos

posibilidades de relacionarse con ese tipo de personas (Griffin & Van Fleet, 2015).

- b. La meticulosidad se refiere al número de metas en las que se enfoca una persona. Las personas que se concentran en un número pequeño de metas será probable que sea ordenada, sistematizada, cuidadosa, responsable y disciplinada. Sin embargo, hay otras que persiguen una variedad de metas por ende son personas más desordenadas, irresponsables e descuidadas. Las investigaciones han arrojado que, en distintos trabajos, el desempeño de las personas más meticulosas suele ser mejor que el de las menos (Griffin & Van Fleet, 2015).
- c. La neurosis es la tercera dimensión de la personalidad. Las personas neuróticas suelen experimentar con más frecuencia que las menos neuróticas emociones desagradables como ira, depresión y ansiedad. Las personas tranquilas y seguras son las menos neuróticas. Es difícil saber que tan neurótico es uno, pero si usted lo logra, estará mejor armado para manejar el estrés y las presiones en situaciones laborales y no laborales (Griffin & Van Fleet, 2015).
- d. La apertura refleja el grado de rigidez de las creencias y de la variedad de intereses del individuo. Hay personas que están dispuestas a cambiar sus creencias y actitudes incluso a escuchar ideas nuevas ante nueva información, a estas personas les podemos poner el nombre de personas abiertas.

Por otro lado, las personas poco abiertas no están dispuestas a escuchar ideas nuevas ni mucho menos cambiar de opinión o intereses. Son personas poco curiosas y con poca imaginación (Griffin & Van Fleet, 2015).

F. Conceptos adicionales sobre la personalidad

Robbins & Coulter (2014) mencionan los siguientes:

- a. Locus de control. Algunas personas piensan que pueden controlar su propio destino. Otras piensan que son víctimas de la fortuna y creen que todo lo que les sucede es parte de la suerte o de la casualidad. En el primer caso se trata del locus de control es interno: los individuos piensan que tienen el control de su existencia. En el segundo se trata del locus externo: las personas creen que sus vidas están determinadas por fuerzas externas.
- b. Maquiavelismo. Recibe este nombre en honor a Nicolás Maquiavelo. Nos dice que, si un individuo obtiene una calificación elevada, significa que es pragmático y considera que los fines justifican los medios.
- c. Autoestima. Se le conoce así al nivel de agrado o desagrado que tiene cada persona respecto a sí mismas. Uno de los descubrimientos más difundidos en cuanto a este rasgo de personalidad es que las personas con baja autoestima son más susceptibles a la influencia externa y les importa mucho recibir evaluaciones positivas de los demás.

- d. Autovigilancia. Hace referencia a la capacidad del individuo para ajustar su comportamiento a los factores situaciones externos. Las personas que tienen un alto grado de autovigilancia son bastantes adaptables en términos de ajustar a su comportamiento. Además, son muy sensibles a las señales externas y pueden actuar de manera distinta de acuerdo a las circunstancias.
- e. Toma de riesgos. Cada persona tiene un grado específico de disposición a tomar riesgos. Lo interesante es que se ha demostrado que las diferencias en cuanto a la propensión a asumir o evadir el riesgo afectan tanto la cantidad de tiempo que necesitan los gerentes para tomar una decisión como la cantidad de información que requieren antes de tomarla.

G. Tipos de personalidad en distintas culturas

Robbins & Coulter (2014) Los cinco factores de la personalidad analizados por el modelo de los cinco grandes aparecen en casi todos los estudios interculturales.

Los chinos, por ejemplo, utilizan la categoría de minuciosidad con más frecuencia y la de afabilidad con menos frecuencia que los estadounidenses.

Sabemos que ningún tipo de personalidad es común para todos los individuos de un determinado país. Es posible, por ejemplo, encontrar personas con alta y baja propensión a la toma de riesgos en casi cualquier cultura. No obstante, la cultura

nacional influye las características de personalidad dominantes entre su población. Para visualizar el efecto de la cultura nacional, no haría falta más analizar uno de los rasgos de personalidad que acabamos de comentar: el locus de control.

Las culturas nacionales divergen en términos del grado en que la gente cree que controla su entorno. Por ejemplo, los norteamericanos consideran que pueden dominar su medio ambiente; en otras sociedades, como los países del medio oriente, creen que, en esencia, la vida esta predeterminada (Robbins & Coulter, 2014).

2.3. Definiciones Conceptuales

Estrés laboral

El estrés es la reacción adversa, que presentan los individuos ante la presión constante a que se ven sometidos debido a demandas, restricciones u oportunidades (Robbins & Coulter, 2014).

Las demandas de la tarea

Son factores relacionados con el trabajo que desempeña un empleado. Entre ellas está el diseño del puesto de trabajo (nivel de autonomía, variedad de las tareas, grado de automatización), las condiciones laborales y el espacio físico en que se llevan a cabo las actividades (Robbins & Coulter, 2014).

Las demandas interpersonales

Son presiones creadas por otros empleados. La falta de respaldo social de los colegas y las malas relaciones interpersonales pueden ocasionar un

estrés considerable, sobre todo entre los empleados con una elevada necesidad de reconocimiento social (Robbins & Coulter, 2014).

La estructura organizacional

Las reglas excesivas y la falta de oportunidades para que un empleado tenga participación en las decisiones que lo afectan de manera personal son ejemplos de variables estructurales que podrían ser fuentes de estrés (Robbins & Coulter, 2014).

Factores personales

Pueden provocar estrés están los problemas familiares, las dificultades económicas individuales y los rasgos de personalidad (Robbins & Coulter, 2014).

Personalidad

La personalidad se refiere al conjunto relativamente estable de atributos psicológicos que diferencian a un individuo de otro (Griffin & Van Fleet, 2015).

Extrovertidos o Introversos

Los individuos que muestran una preferencia por la extroversión son abiertos, sociables y asertivos. Necesitan un entorno laboral variado y orientado a la acción que les permita estar con otras personas y les dé experiencias diversas. Quienes enfocan en comprender lo que los rodea y prefieren un entorno laboral silencioso y concentrado que les permita estar a solas y les dé oportunidad de explorar a profundidad un conjunto limitado de experiencias (Griffin & Van Fleet, 2015).

Sensoriales o Intuitivos

Los tipos sensoriales son prácticos y prefieren la rutina y el orden. Por otro lado, los intuitivos confían en los procesos inconscientes y tratan de enfocar su atención en el “panorama general” (Griffin & Van Fleet, 2015).

Reflexivos o Sensibles

Los tipos reflexivos emplean la razón y la lógica para manejar los problemas. Por su parte, el centro de los tipos sensibles son sus valores y emociones (Griffin & Van Fleet, 2015).

Juiciosos o Perceptivos

A los tipos juiciosos les gusta ejercer el control y prefieren que su mundo sea ordenado y estructurado. Son buenos planeadores, decididos, resueltos y exactos. Los tipos perceptivos son flexibles y espontáneos, además de curiosos, adaptables y tolerantes (Griffin & Van Fleet, 2015).

2.4. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El estrés laboral se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Las demandas de las tareas se relacionan significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

- b. Las demandas interpersonales se relacionan significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.
- c. La estructura organizacional se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.
- d. Los factores personales se relacionan significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo

De acuerdo a la clasificación de Hernández, Fernández & Baptista (2014), la presente investigación tiene como tipo de diseño a la investigación no experimental, transversal, correlacional.

3.1.2. Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo.

3.2. Población y muestra

La población está representada por 74 trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

Se utilizará para el cálculo de la muestra la fórmula estadística de poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

Donde:

n = Representa el tamaño de la muestra.

p y q= Representan la probabilidad de la población de estar (p) o no (q) incluidas en la muestra. Cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z = Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal, definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto el valor $Z = 1.96$

N = El total de la población.

EE = Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina se ha tomado 0.05

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 74}{0.0025 (73) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 62$$

La muestra está representada por 62 trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>Variable independiente:</p> <p>Estrés laboral</p>	<p>Las demandas de la tarea</p> <p>Las demandas interpersonales</p> <p>La estructura organizacional</p> <p>Factores personales (Robbins & Coulter, 2014)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño del puesto de trabajo. - Condiciones laborales. - Espacio físico en que se llevan a cabo las actividades. - Respaldo social de los colegas. - Malas relaciones interpersonales. - Elevada necesidad de reconocimiento social. - Reglas excesivas. - Falta de oportunidades. - Problemas familiares. - Dificultades económicas individuales. - Problemas personales.
<p>Variable dependiente:</p> <p>Personalidad</p>	<p>Extrovertido o introvertido</p> <p>Sensoriales o intuitivos</p>	<p>Extrovertido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abiertos. - Sociables. - Asertivos. - Entorno laboral variado y orientado a la acción. <p>Introvertido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intentan comprender lo que les rodea. - Entorno laboral silencioso y concentrado. <p>Sensoriales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Practico. - Rutinario. - Ordenado. <p>Intuitivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confían en procesos inconscientes. - Resuelven problemas. - Desagradan hacer lo mismo. - Impacientes.

	<p>Reflexivos o sensibles</p> <p>Juiciosos o perceptivos</p> <p>(Robbins & Coulter, 2014)</p>	<p>Reflexivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emplean la razón y la lógica para manejar problemas. - No son emocionales. - Analíticos. <p>Sensibles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se deja llevar por sus valores y emociones. - Toman en cuenta las emociones de los demás. - Les gusta la armonía. - Compasivos. - Se relacionan bien con la mayoría. <p>Juiciosos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejercen el control. - Son ordenados. - Planeadores. - Decididos. - Se enfocan en la tarea. - Toman decisiones rápidamente. - Les interesa contar solamente con la información necesaria para llevar a cabo la tarea. <p>Perceptivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Flexibles. - Espontáneos. - Curioso. - Adaptables. - Tolerantes. - Inician la tarea. - Postergan las decisiones.
--	---	--

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica a emplear

La presente investigación empleó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario.

3.4.2. Descripción del instrumento

Se utilizó un cuestionario, el cual contuvo una serie de preguntas que se contestaron por escrito a fin de obtener información. El instrumento midió las variables: “Estrés laboral” y “Personalidad”.

Validez del cuestionario

La validez se determinó mediante un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de 0,601 correspondiente al cuestionario de estrés laboral y personalidad. Estos valores indican que estadísticamente los instrumentos son válidos.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,601
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2621,104
	Gl	1035
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario

El estadístico de confiabilidad empleada en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.908 correspondiente al cuestionario de estrés laboral y personalidad, siendo confiable; esto si se

toma en cuenta que el instrumento altamente confiable es aquellos que logran puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	46

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se empleó el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias.

El software empleado fue el Statical Package for the Social Sciences - SPSS. Los resultados serán presentados en tablas y figuras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones

A. Datos generales

Tabla 1

Género de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	18	29,0
	Femenino	44	71,0
	Total	62	100,0

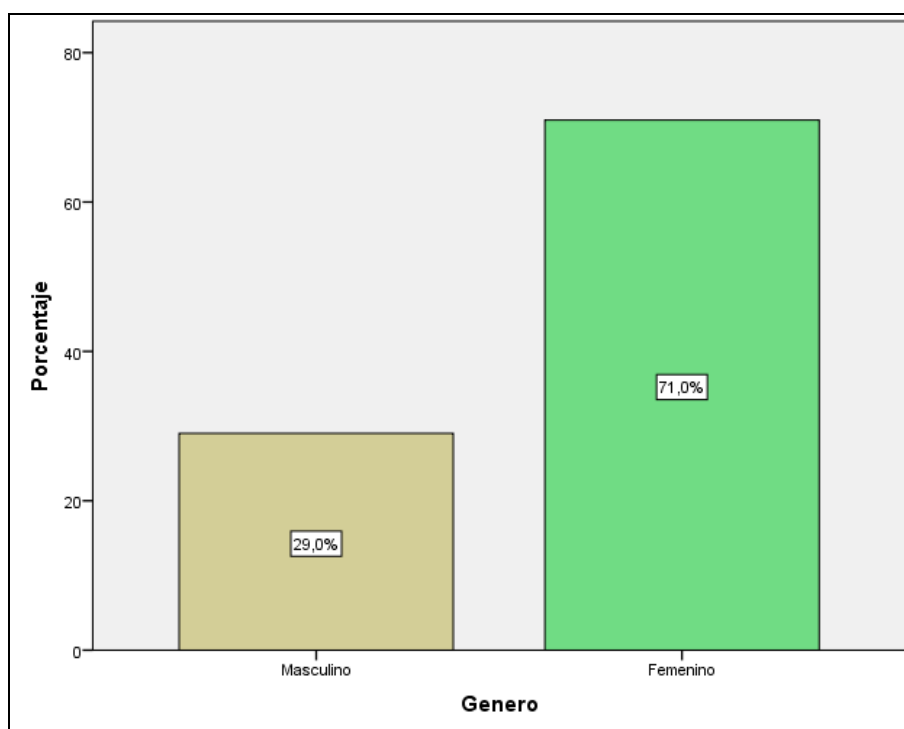


Figura 1. Género de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho.

Se observa en la Tabla 1 que el 29% de los trabajadores son del género masculino y el 71% son del género femenino.

Tabla 2

Edad de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Entre 18 a 25 años	24	38,7
	Entre 26 y 35 años	11	17,7
	Entre 36 y 45 años	6	9,7
	Más de 45 años	21	33,9
	Total	62	100,0

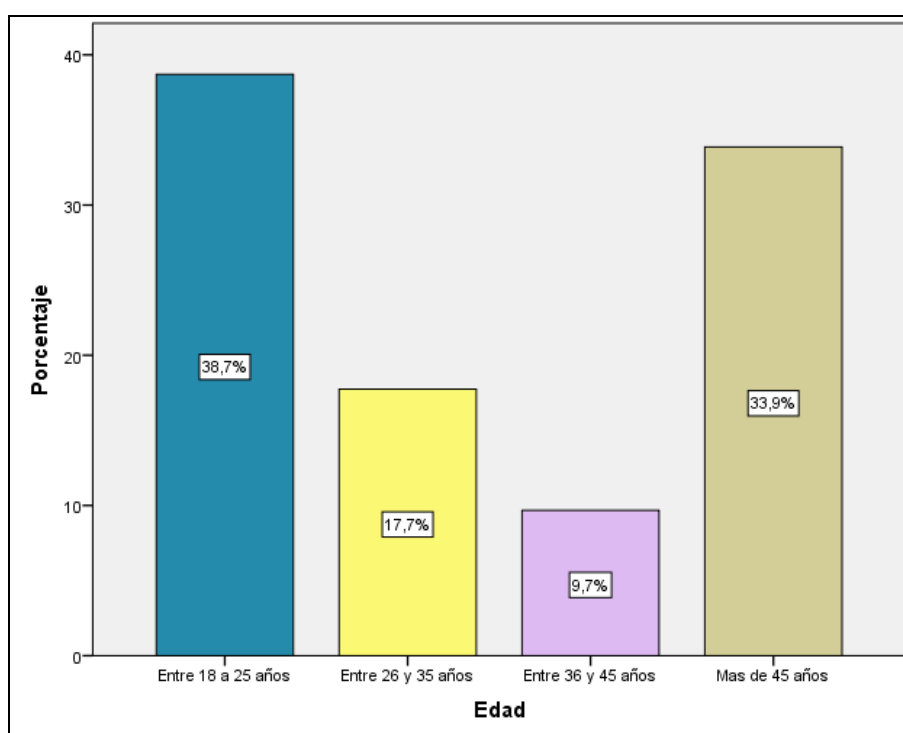


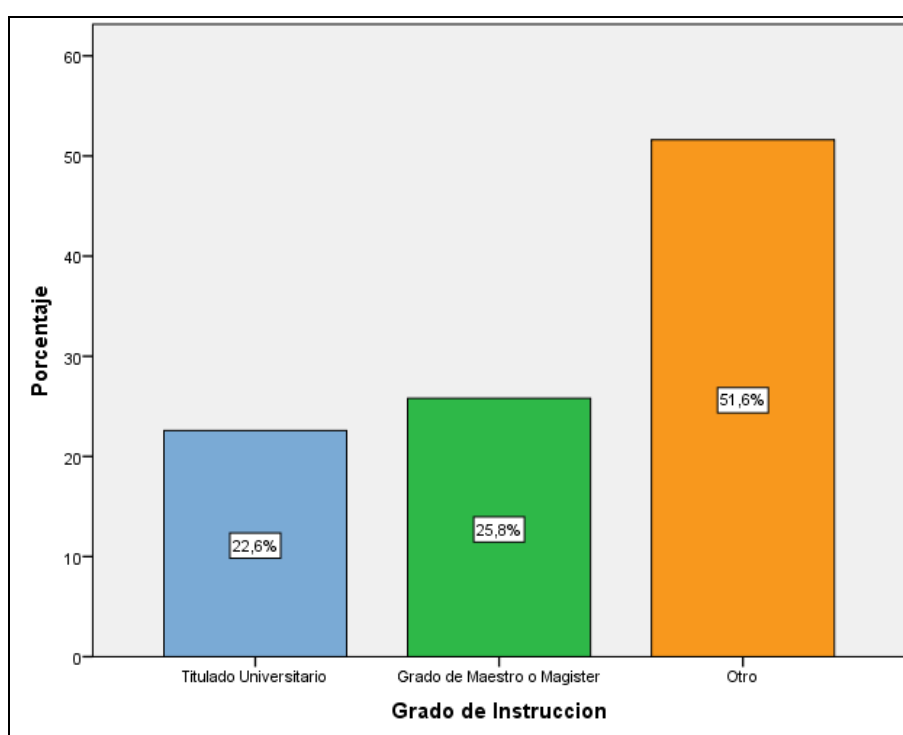
Figura 2. Edad de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Se observa en la Tabla 2 que el 38,7% de los trabajadores tienen entre 18 años a 25 años, el 17,7% está entre 2 años a 25 años, el 9,7% se encuentra entre 36 años a 45 años y el 33,9% más de 45 años.

Tabla 3

*Grado de instrucción de los trabajadores administrativos en la
Municipalidad Provincial de Huaura*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Titulado Universitario	14	22,6
	Grado de Maestro o Magister	16	25,8
	Otro	32	51,6
	Total	62	100,0



*Figura 3. Grado de instrucción de los trabajadores administrativos en la
Municipalidad Provincial de Huaura.*

Se observa en la Tabla 3 que el 22,6% de los trabajadores tiene título universitario, el 25,6% posee grado de magister de maestro y el 51,6% tiene otro tipo de estudio.

B. Análisis descriptivo del estrés laboral

Tabla 4

Nivel de estrés en las demandas de la tarea de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	43	69,4
	Regular	2	3,2
	Bajo	17	27,4
	Total	62	100,0

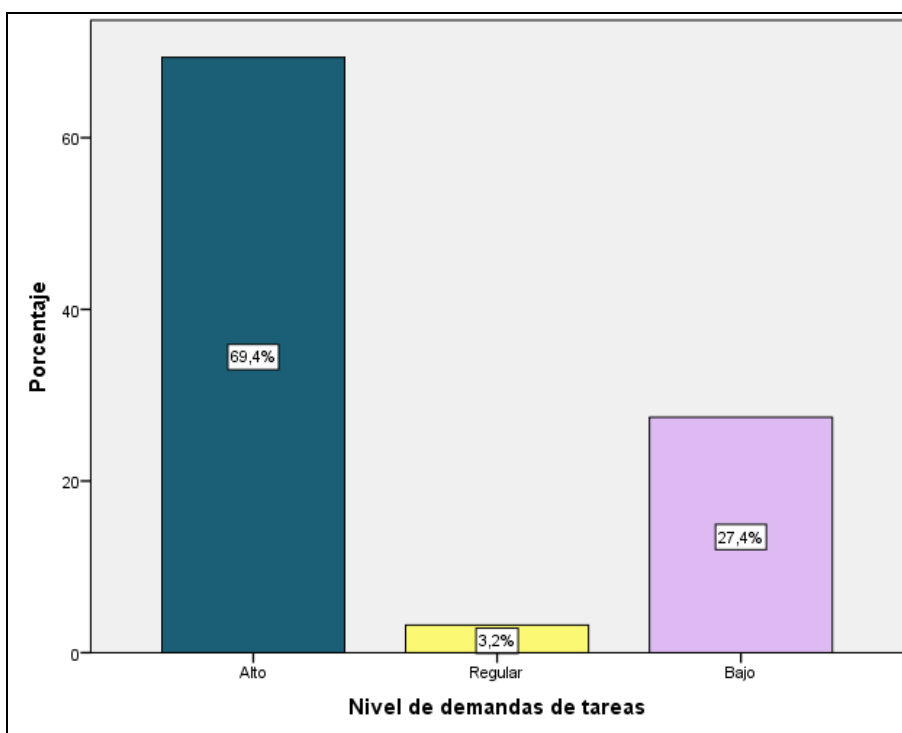


Figura 4. Nivel de estrés en las demandas de la tarea de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Se observa en la Tabla 4 que el 69,4% de los trabajadores tiene un nivel alto de estrés en las demandas de tareas que se encuentra en la municipalidad, el 3,2% tiene un nivel regular y el 27,4% tiene un nivel bajo.

Tabla 5

Nivel de estrés en las demandas interpersonales de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	41	66,1
	Regular	13	21,0
	Bajo	8	12,9
	Total	62	100,0

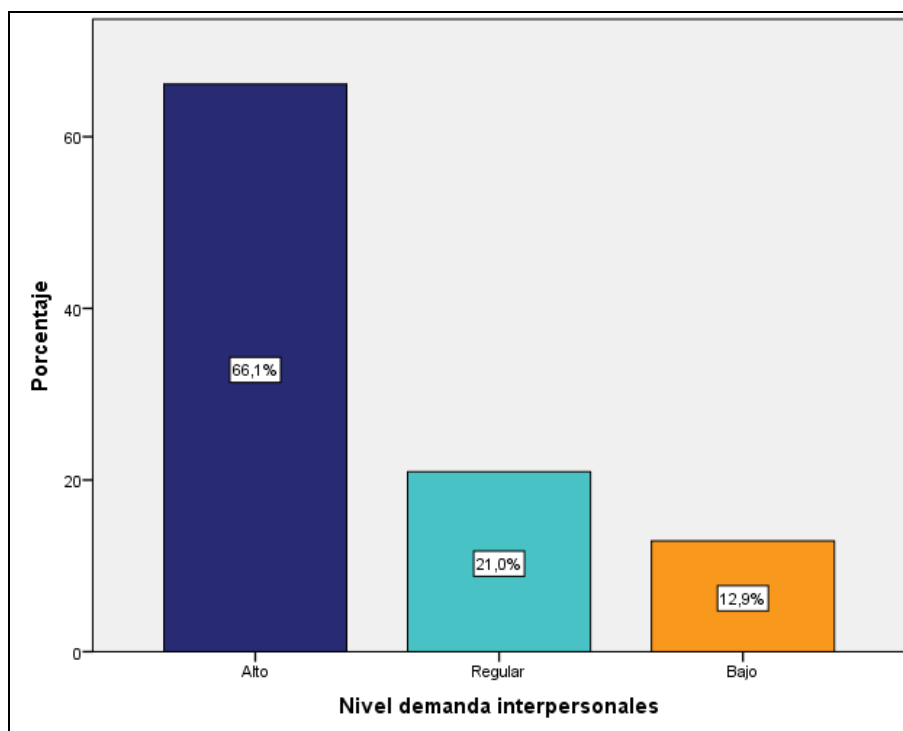


Figura 5. Nivel de estrés en las demandas interpersonales de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Se observa en la Tabla 5 que el 66,1% de los trabajadores tienen un alto nivel de estrés en las demandas interpersonales, el 21% tiene un nivel regular y el 12,9% tiene un nivel bajo.

Tabla 6

Nivel de estrés en la estructura organizacional de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	42	67,7
	Regular	2	3,2
	Bajo	18	29,0
	Total	62	100,0

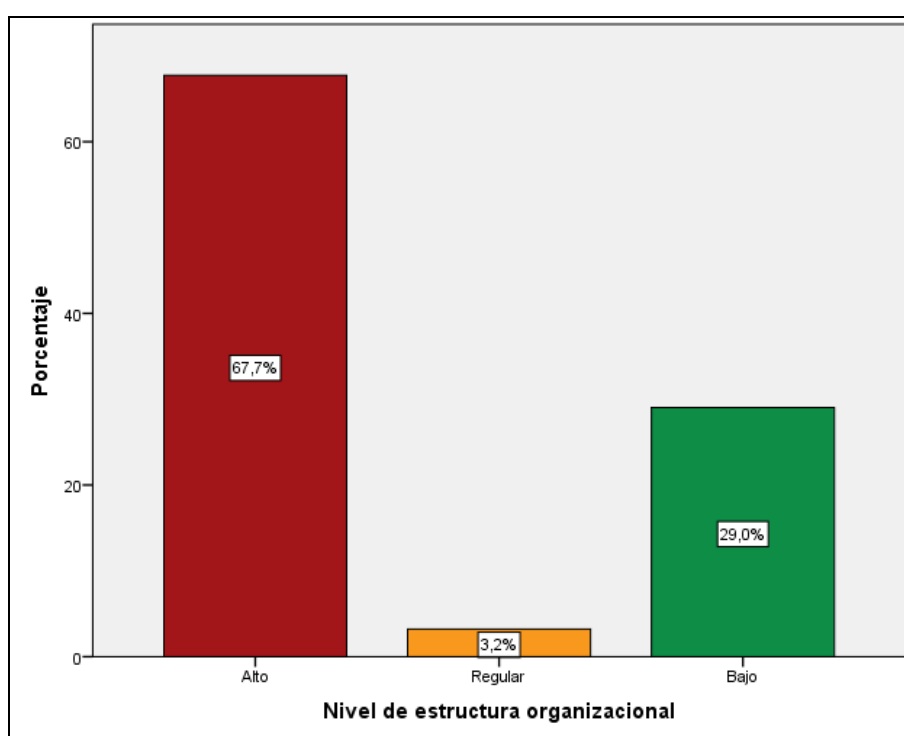


Figura 6. Nivel de estrés en la estructura organizacional de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Se observa en la Tabla 6 que el 66,7% de los trabajadores tienen un alto nivel de estrés en la estructura organizacional, el 3,2% tiene un nivel regular y el 29% tiene un nivel bajo.

Tabla 7

Nivel de estrés en los factores personales de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	45	72,6
	Regular	8	12,9
	Bajo	9	14,5
	Total	62	100,0

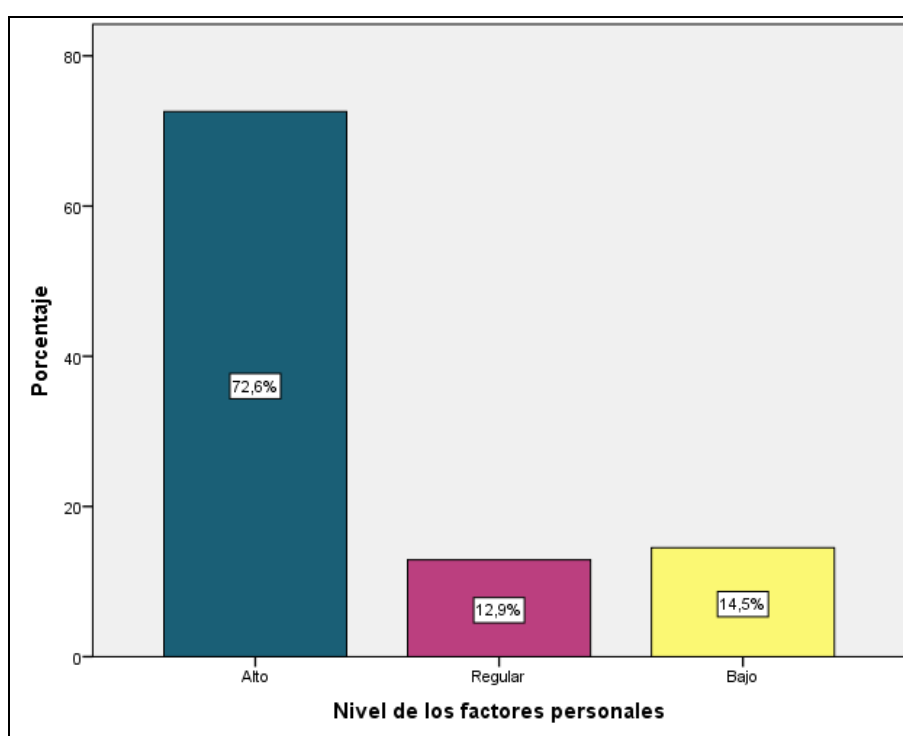


Figura 7. Nivel de estrés en los factores personales de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Se observa en la Tabla 7 que el 72,6% de los trabajadores tienen un alto nivel de estrés en los factores personales, el 12,9% tiene un nivel regular y el 14,5% tiene un nivel bajo.

Tabla 8

Nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	61	98,4
	Regular	1	1,6
	Total	62	100,0

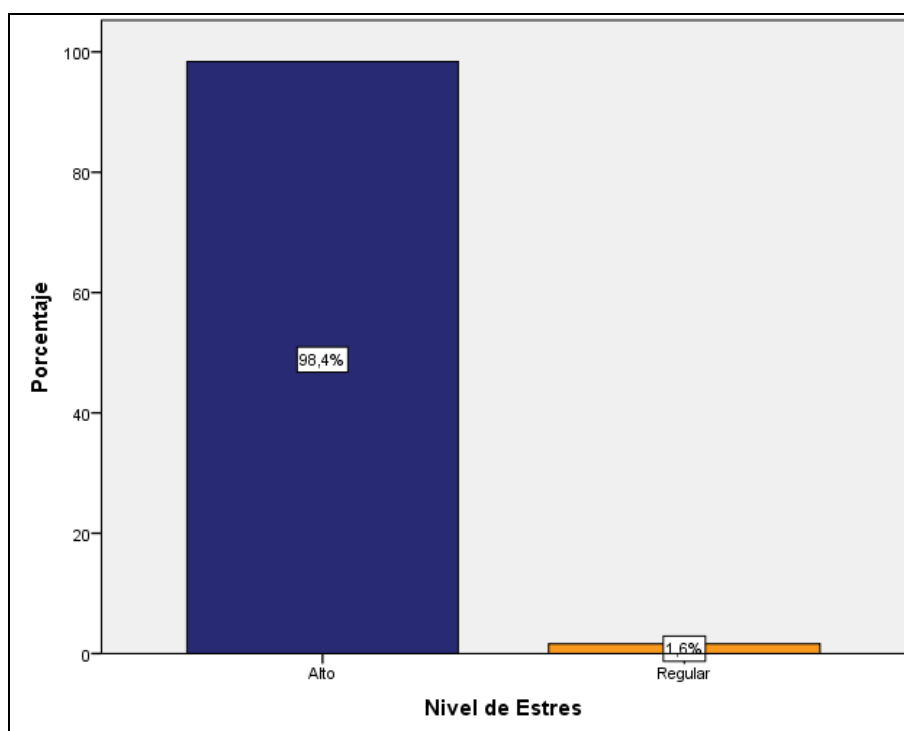


Figura 8. Nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Se observa en la Tabla 8 que el 98,4% de los trabajadores tienen un alto nivel de estrés y el 1,6% tiene un nivel regular.

C. Análisis descriptivo de la personalidad

Tabla 9

*Extraversión de los trabajadores administrativos en la
Municipalidad Provincial de Huaura*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Extrovertido	17	27,4
	Introvertido	45	72,6
	Total	62	100,0

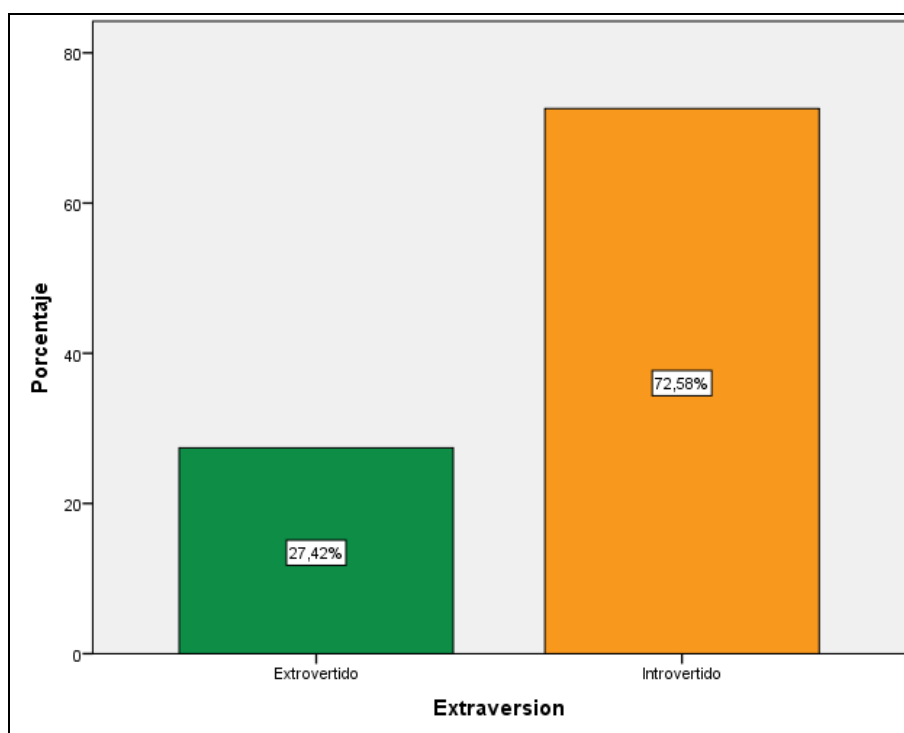


Figura 9. Extraversión de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Se observa en la Tabla 9 que el 22,4% tienen una personalidad extrovertida y el 72,6% tiene una personalidad extrovertida.

Tabla 10

Sensorial o intuitivo de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Intuitivo	32	51,6
	Sensorial	30	48,4
	Total	62	100,0

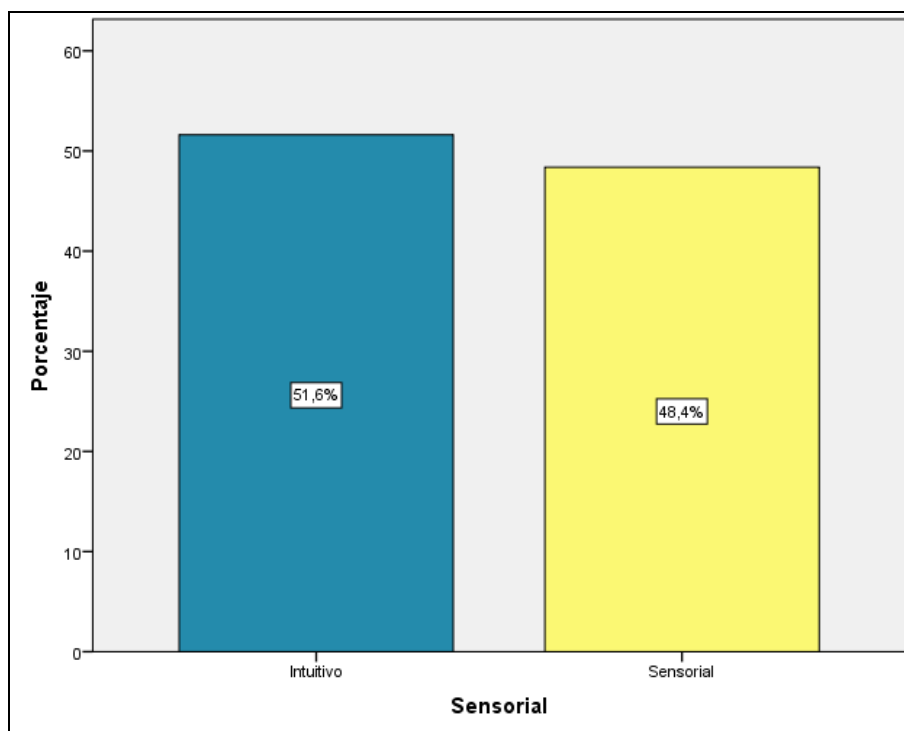


Figura 11. Sensorial o intuitivo de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Se observa en la Tabla 10 que el 51,6% tiene una personalidad intuitiva y el 48,4% tiene una personalidad sensorial.

Tabla 11

Reflexivo o sensibles de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Reflexivo	23	37,1
	Sensibles	39	62,9
	Total	62	100,0

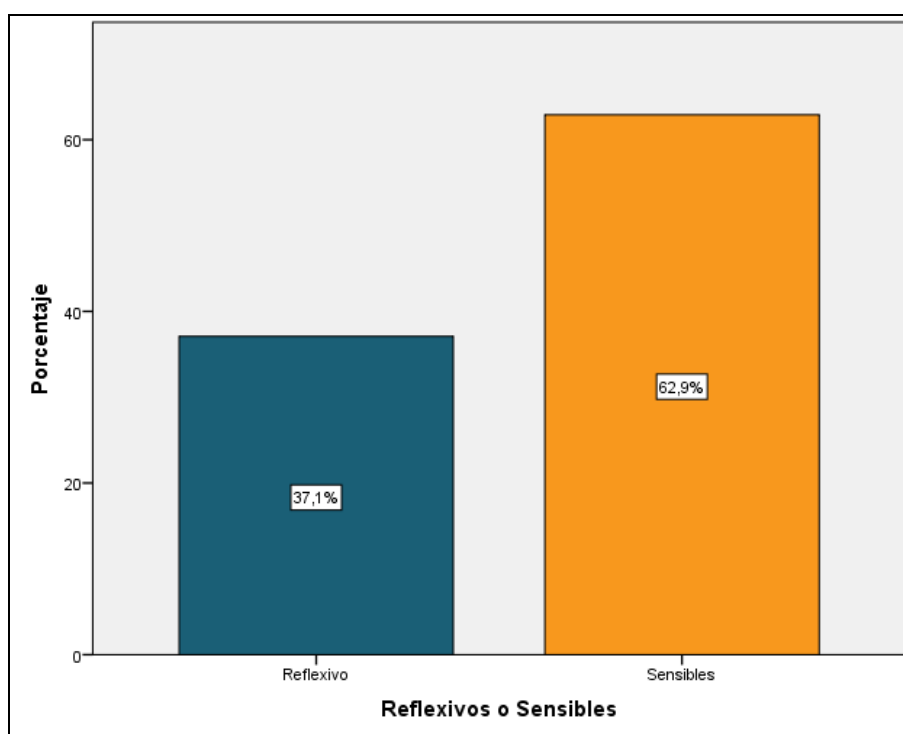


Figura 11. Reflexivo o sensibles de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Se observa en la Tabla 11 que el 33,7% de los trabajadores tienen una personalidad reflexiva y el 62,9% tiene una personalidad sensible.

Tabla 12

Juiciosos o perceptivos de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Juicioso	43	69,4
	Perceptivos	19	30,6
	Total	62	100,0

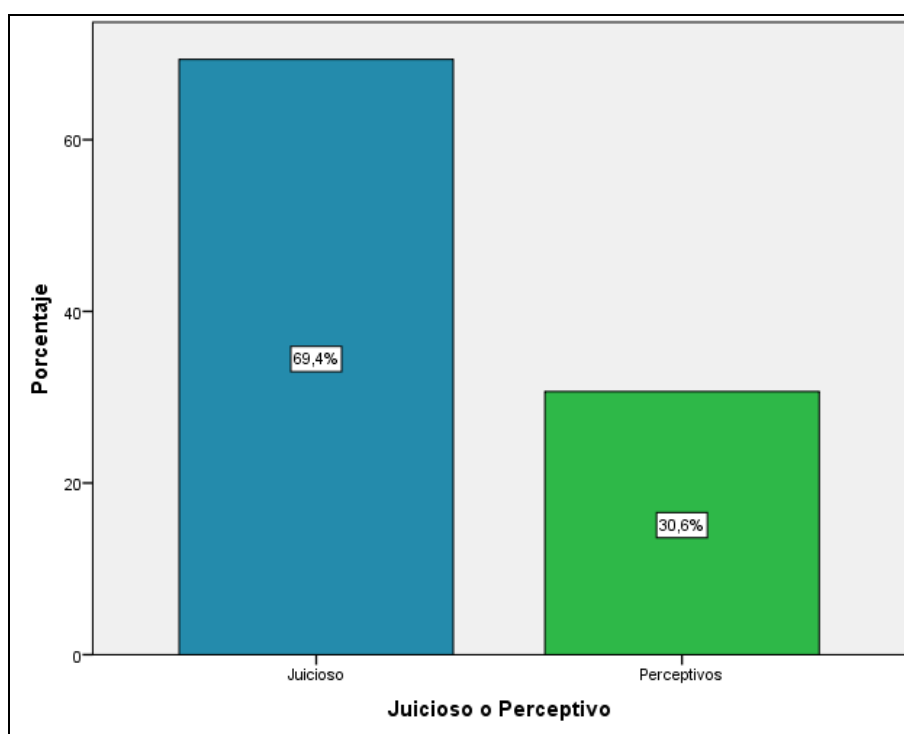


Figura 12. Juiciosos o perceptivos de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Se observa en la Tabla 12 que el 69,4% de los trabajadores tienen una personalidad juiciosa y el 30,6% tienen una personalidad perceptiva.

D. Análisis bivariado

Tabla 13

Nivel de estrés y la personalidad de Juiciosos o perceptivos de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura

		Extraversión			
		Extrovertido		Introvertido	
		Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
Nivel Estrés	Alto	16	94,1%	45	100,0%
	Regular	1	5,9%	0	0,0%

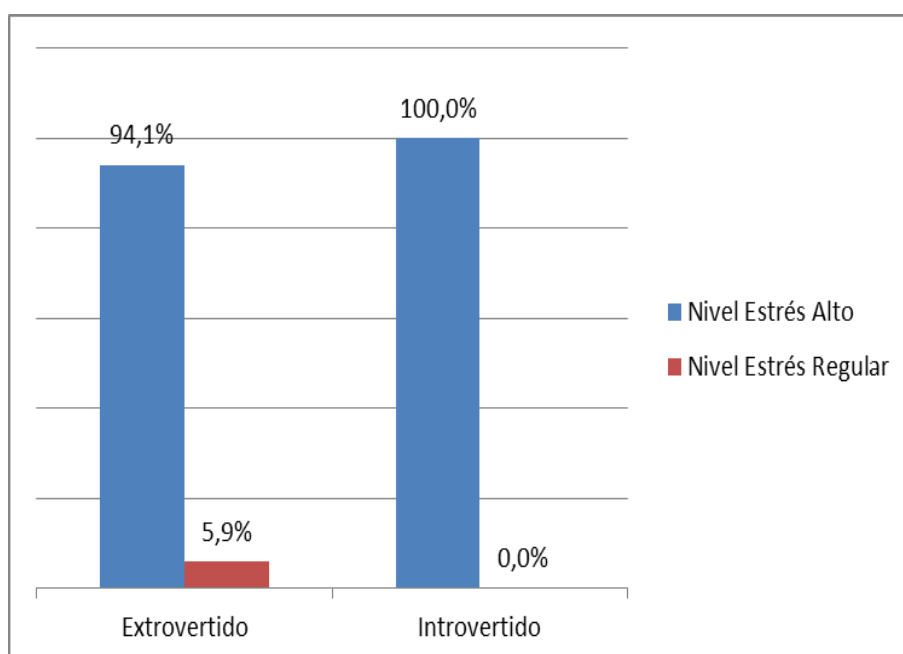


Figura 13. Nivel de estrés y la personalidad de Juiciosos o perceptivos de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Se observa en la Tabla 13 que el 94,1% es decir 16 de los 17 trabajadores con personalidad extrovertida tienen un nivel alto de estrés y en referencia a los 45 trabajadores que tienen una personalidad introvertida sufren de un nivel alto de estrés.

Tabla 14

Nivel de estrés y la personalidad de Intuitivo o Sensorial de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura

		Intuitivo o Sensorial			
		Intuitivo		Sensorial	
		Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
Nivel Estrés	Alto	31	96,9%	30	100,0%
	Regular	1	3,1%	0	0,0%

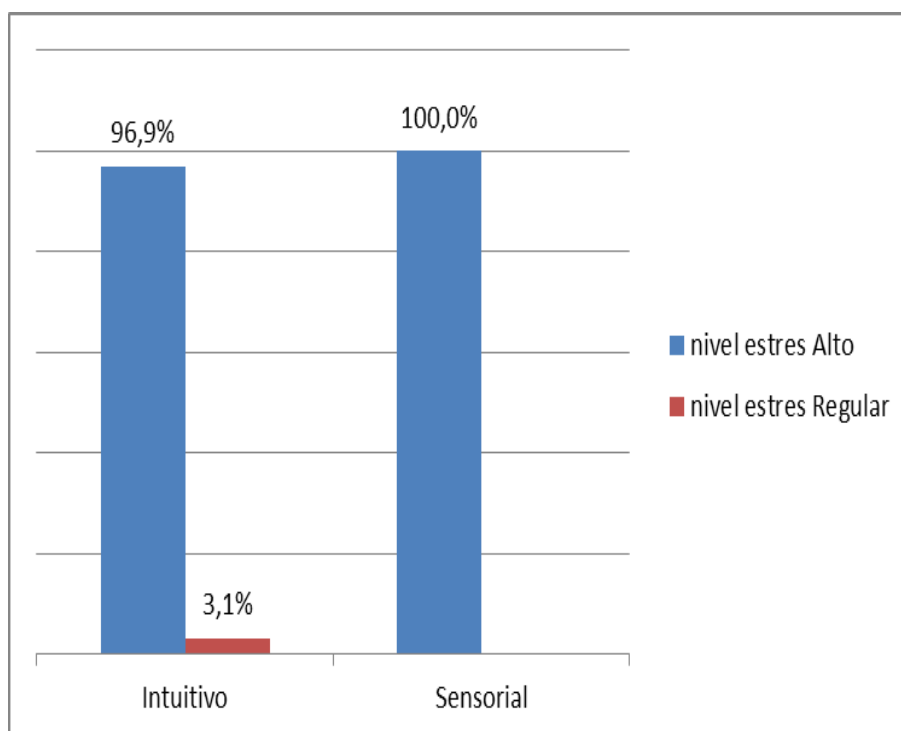


Figura 14. Nivel de estrés y la personalidad de Intuitivo o Sensorial de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Se observa en la Tabla 14 que el 96,9% es decir 31 de los 32 trabajadores con personalidad intuitiva tienen un nivel alto de estrés y en referencia a los 30 trabajadores que tienen una personalidad sensorial sufren de un nivel alto de estrés.

Tabla 15

Nivel de estrés y la personalidad de reflexivo o sensible de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura

		Reflexivo o Sensible			
		Reflexivo		Sensibles	
		Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
Nivel Estrés	Alto	23	100,0%	38	97,4%
	Regular	0	0,0%	1	2,6%

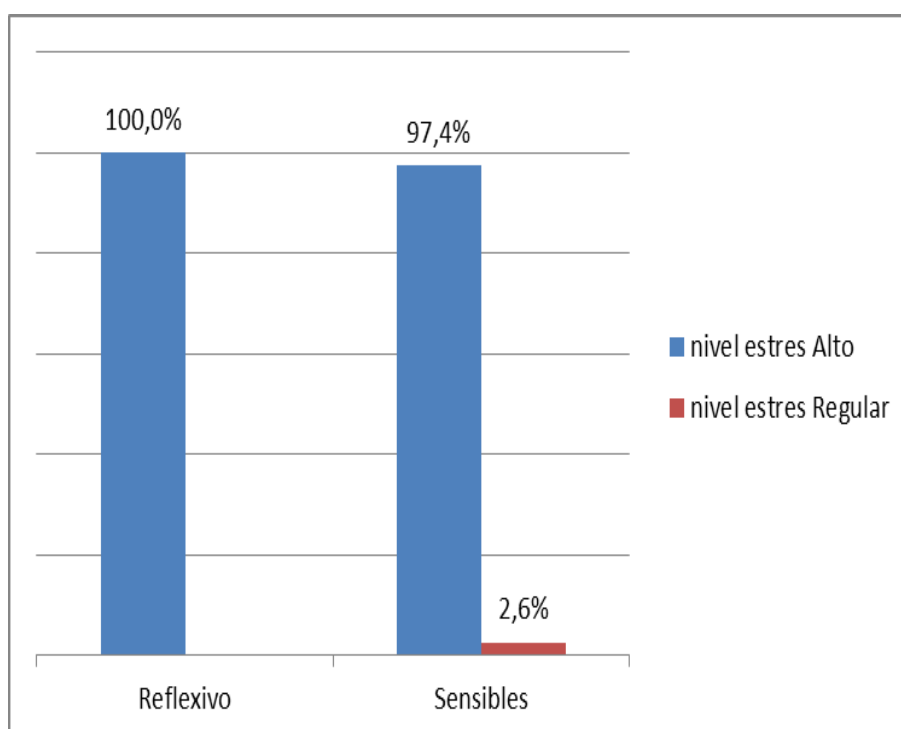


Figura 15. Nivel de estrés y la personalidad de reflexivo o sensible de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Se observa en la Tabla 15 que 23 trabajadores con personalidad reflexiva tienen un nivel alto de estrés y en referencia al 97,4%, es decir 38 de los 39 trabajadores que tienen una personalidad sensible sufren de un nivel alto de estrés.

Tabla 16

Nivel de estrés y la personalidad de juicioso o perceptivo de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura

		Juicioso o Perceptivos			
		Juicioso		Perceptivos	
		Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
Nivel estrés	Alto	42	97,7%	19	100,0%
	Regular	1	2,3%	0	0,0%

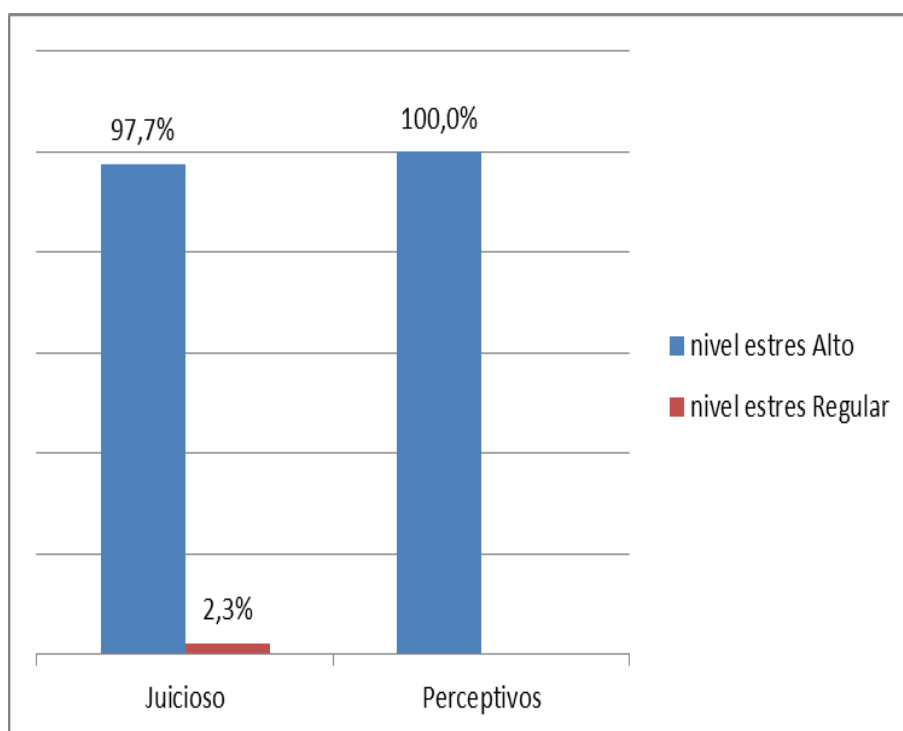


Figura 16. Nivel de estrés y la personalidad de juicioso o perceptivo de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Se observa en la Tabla 16 que el 97,7% es decir 42 de los 43 trabajadores con personalidad juicioso tienen un nivel alto de estrés y en referencia a los 19 trabajadores que tienen una personalidad perceptiva sufren de un nivel alto de estrés.

E. Comprobación de Hipótesis

Hipótesis General

Ho: El estrés laboral no se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

Ha: El estrés laboral se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

Tabla 17

Correlación de Rho de Spearman entre el estrés laboral y la personalidad

		Estrés laboral	Personalidad
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,573**
		N	,000
		62	62
	Personalidad	Coeficiente de correlación	,573**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		62	62

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

Se observa en la Tabla 17 que con una correlación moderada positiva $r = 0,573$; con un nivel de significancia $p = 0,00 < 0,05$, determinamos que el estrés laboral se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

Hipótesis Específica 1

Ho: Las demandas de las tareas no se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

Ha: Las demandas de las tareas se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

Tabla 18

Correlación de Rho de Spearman entre el estrés laboral en las demandas de las tareas y la personalidad

			Demandas de la tarea	Personalidad
Rho de Spearman	Demandas de la tarea	Coeficiente de correlación	1,000	,537**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Personalidad	Coeficiente de correlación	,537**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

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

Se observa en la Tabla 18 que con una correlación moderada positiva $r = 0,537$; con un nivel de significancia $p = 0,00 < 0,05$, determinamos que el estrés laboral en las demandas laborales se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

Hipótesis Específica 2

Ho: Las demandas interpersonales no se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

Ha: Las demandas interpersonales se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

Tabla 19

Correlación de Rho de Spearman entre el estrés laboral en las demandas interpersonales y la personalidad

			Demandas interpersonales	Personalidad
Rho de Spearman	Demandas interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,600**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Personalidad	Coefficiente de correlación	,600**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

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

Se observa en la Tabla 19 que con una correlación moderada positiva $r = 0,600$; con un nivel de significancia $p = 0,00 < 0,05$, determinamos que el estrés laboral en las demandas interpersonales se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

Hipótesis Específica 3

Ho: La estructura organizacional no se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

Ha: La estructura organizacional se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

Tabla 20

Correlación de Rho de Spearman entre el estrés laboral en la estructura organizacional y la personalidad

		Estructura organizacional	Personalidad
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	,505**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	62
	Personalidad	Coeficiente de correlación	,505**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	62

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

Se observa en la Tabla 20 que con una correlación moderada positiva $r = 0,505$; con un nivel de significancia $p = 0,00 < 0,05$, determinamos que el estrés laboral en estructura organizacional se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

Hipótesis Específica 4

Ho: Los factores personales no se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

Ha: Los factores personales se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

Tabla 21

Correlación de Rho de Spearman entre el estrés laboral en los factores personales y la personalidad

		Factores personales		Personalidad
Rho de Spearman	Factores personales	Coeficiente de correlación	1,000	,459**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Personalidad	Coeficiente de correlación	,459**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

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

Se observa en la Tabla 21 que con una correlación moderada positiva $r = 0,459$; con un nivel de significancia $p = 0,00 < 0,05$, determinamos que el estrés laboral en los factores personales se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Por décadas los estudiosos vienen siendo conscientes de que existe una asociación entre los problemas psicológicos, de conducta y físicos que se relacionan al estrés y las características de la personalidad de cada individuo. Es posible que se pueda encontrar algunos factores personales que están predispuestos a estimularse ante ciertos requerimientos del ámbito profesional, que conjuntamente con el sistema y mecánica organizacional de la Municipalidad ayudan a la presencia del estrés en el personal administrativo que labora en ella. Hay que tomar en cuenta que algunos trabajadores administrativos de la Municipalidad de Huaura son más propensos a desarrollar el estrés, esto puede ser por diversas causas como las habilidades con que cuentan para poder hacer frente a los problemas, también depende de las labores que desempeñe dentro de la Municipalidad, así como el progreso de las causas de protección y fortaleza interna con que cuentan los trabajadores administrativos de manera individual, como son el tipo de personalidad y sus características de cada trabajador. El estrés afecta la parte económica, social y va deteriorando las distintas áreas de actividad, éste es el motivo por lo que la Municipalidad encuentra de importancia realizar una investigación de la relación que pueda existir entre el estrés y la relación que pueda tener en la personalidad del personal administrativo que labora en ella.

García (2016) en su tesis titulada "Estudios del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca 2015", expuso que entre las enfermedades profesionales, hoy en día, se reconoce al estrés laboral como uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores, que a su vez incide en el clima laboral de las entidades para las que trabajan, debido fundamentalmente a que los procesos productivos requieren de mayor esfuerzo mental, para labores que tradicionalmente requerían sólo fuerza muscular. Por otra parte, existe un incremento en ritmo de trabajo, debido a que con la tecnificación se requiere menor número de trabajadores con la exigencia de alcanzar mejores resultados. En la investigación muestran que de manera general los trabajadores presentan alto nivel de estrés (98,4%) en forma general.

En cuanto a la demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes de estrés. Los factores relacionados con el trabajo que desempeña el trabajador se muestra que en el 69,4% les genera un nivel alto de estrés. En cuanto a los factores relacionados como la falta de respaldo y las dificultades interpersonales que se les presenta en el trabajo, al 66,1% de los trabajadores les genera un alto nivel de estrés. Las reglas excesivas y la falta de oportunidades en la participación de toma de decisiones afectan de manera personal al 66,7% de los trabajadores encontrándose niveles altos de estrés. Se encontró que el 72,6% del personal lleva al trabajo sus problemas personales, lo cual esto les genera un nivel alto de estrés.

Magallon (2012) en su tesis titulada "Personalidad y afrontamiento en adolescentes con patología psiquiátrica: estudio en pacientes con trastornos

del comportamiento alimentario y consumidores de drogas”, expuso que los rasgos temperamentales son patrones asociados a reacciones específicas, mientras que en la personalidad se refieren al conjunto de hábitos que asumimos. En la investigación. El 72,6% de los trabajadores presenta una personalidad extrovertida, el 51,6% presenta una personalidad intuitiva, el 62,9% presenta una personalidad sensible y el 69,4% presenta una personalidad juiciosa. En forma conjunta encontramos que los que presentan mayor nivel de estrés son los que manifiesta una personalidad introvertida representada por 45 trabajadores. En cuanto a los 30 trabajadores que se encontraron que mantienen una personalidad sensorial presentan mayor nivel de estrés. En cuanto a los 38 trabajadores que presentan una personalidad sensible presentan un nivel alto de estrés. En referencia a los 19 trabajadores que presentan una personalidad perceptiva presenta un alto nivel de estrés.

5.2. Conclusiones

- Se identifica una correlación moderada positiva $r = 0,537$; con un nivel de significancia $p = 0,00 < 0,05$, determinamos que las demandas de las tareas se relacionan significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017. Esto implica que a medida que exista más dependencia entre las tareas de un trabajador, mayor es el potencial de estrés, lo cual se deduce que las cualidades distintivas de una persona son diferentes a la otra y se relaciona con la manera en que el individuo reacciona ante determinadas situaciones de su vida.

- Se identifica una correlación moderada positiva $r = 0,600$; con un nivel de significancia $p = 0,00 < 0,05$, determinamos que las demandas interpersonales se relacionan significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017. Lo que implica que la falta de respaldo social de los colegas y las malas relaciones interpersonales puede ocasionar un estrés considerable, sobre todo entre los empleados con una elevada necesidad de reconocimiento social, lo cual se deduce que las cualidades distintivas de una persona son diferentes a la otra y se relaciona con la manera en que el individuo reacciona ante determinadas situaciones de su vida.
- Se identifica una correlación moderada positiva $r = 0,505$; con un nivel de significancia $p = 0,00 < 0,05$, determinamos que la estructura organizacional se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017. Lo que implica que las reglas excesivas y la falta de oportunidades en la participación de toma de decisiones afectan de manera negativa a la persona, lo cual se deduce que las cualidades distintivas de una persona son diferentes a la otra y se relaciona con la manera en que el individuo reacciona ante determinadas situaciones de su vida.
- Se identifica una correlación moderada positiva $r = 0,459$; con un nivel de significancia $p = 0,00 < 0,05$, determinamos que la estructura organizacional se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017. Lo que implica que los problemas personales manifestadas en el trabajo les origina estrés, lo cual se deduce que las cualidades distintivas

de una persona son diferentes a la otra y se relaciona con la manera en que el individuo reacciona ante determinadas situaciones de su vida.

5.3. Recomendaciones

- Capacitar mediante programas de apoyo a los trabajadores para expresar sus emociones y necesidades de un modo más positivo sobre todo a los que suelen tener mayor tensión ante una situación no cómoda con los roles que cumple en el trabajo por el diseño del puesto que ocupa, además se debe procurar un espacio físico cómodo, ventilado que le permita desarrollar sus actividades con facilidad.
- Realizar talleres para aumentar la confraternidad de los trabajadores, asimismo, se debe reconocer constantemente los esfuerzos de los trabajadores, entregándoles reconocimientos públicamente.
- Establecer reglas y darlas a conocer a todos los trabajadores, minimizar la tensión a través de dinámicas de grupo de participación musical, baile y otros.
- Crear un programa de asistencia al trabajador para prevenir el estrés y enfrentar el estrés, para ello es aconsejable identificar al personal que se siente abrumado con su trabajo, los que tienen problemas económicos y familiares, para que así puedan tener posibilidad de minimizar el estrés.

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*. (3ª Ed.). México: MxGraw-Hill/Interamericana.

Daft, R. & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración*. (6 Ed.). México: CENGAGE Learning.

Griffin & Van Fleet (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. México: Cengage Learning.

Guízar, R. (2013). *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones*. (4ª Ed.). México: Mc Graw Hill Education.

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª Ed.). México: Mc Graw – Hill.

Martínez, M. (2013). *La Gestión Empresarial*. España: Díaz de santos.

Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración*. (12ª Ed.). México: Pearson.

Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ª Ed.). México: Pearson.

Schermerhorn, J. (2010). *Administración*. (2ª Ed.). México: Limusa.

6.2. Fuentes electrónicas

Barale, M. (2011). *Similitudes entre estilos de personalidad de adolescentes estudiantes que eligen la misma carrera universitaria*. Universidad

- Abierta Interamericana. Argentina. Recuperado el día 30 de agosto del 2017 de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111811.pdf>
- Camarillo, L. (2015). Rasgos de personalidad en trastornos de la conducta alimentaria, evolución y gravedad de los síntomas. Universidad Complutense De Madrid. Recuperado el día 30 de agosto del 2017 de <http://eprints.ucm.es/33297/1/T36423.pdf>
- Díaz, I. & Gaviria, K. (2013). Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de Enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Universidad Nacional de San Martín. Perú. Recuperado el día 30 de agosto del 2017 de http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/lvonne%20del%20Pilar%20D%C3%ADaz%20Re%C3%A1tegui_Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf
- García, J. (2016). " 'Estudios del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca 2015' " en la Universidad de Cuenca – Ecuador. Recuperado el día 30 de agosto del 2017 de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- Magallón, E. (2012). Personalidad y afrontamiento en adolescentes con patología psiquiátrica: estudio en pacientes con trastornos del comportamiento alimentario y consumidores de drogas. Universidad de Barcelona. Recuperado el día 30 de agosto del 2017 de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/42580/2/EMMN_TESIS.pdf
- Municipalidad Provincial de Huaura (2019). Historia. Recuperado el día 3 de abril del 2019 de <http://www.munihuacho.gob.pe/portal/index.php/municipalidad/informacion-general/historia>

Sánchez, f. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Universidad Abierta Interamericana. Argentina. Recuperado el día 30 de agosto del 2017 de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“ESTRÉS LABORAL Y LA PERSONALIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema Principal ¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?</p> <p>Problemas Específicos ¿De qué manera las demandas de las tareas se relacionan con la personalidad del</p>	<p>Objetivo General Establecer de que manera el estrés laboral se relaciona con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p> <p>Objetivos Específicos Establecer de que manera las demandas de las tareas se relaciona con la</p>	<p>Hipótesis General El estrés laboral se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p> <p>Hipótesis Secundarias Las demandas de las tareas se relacionan significativamente con la personalidad del</p>	<p>Variable Independiente: ESTRÉS LABORAL</p> <p>Demandas de la tarea</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño del puesto de trabajo. - Condiciones laborales. - Espacio físico en que se llevan a cabo las actividades. <p>Demandas interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respaldo social de los colegas. - Malas relaciones interpersonales. - Elevada necesidad de reconocimiento social. <p>Estructura organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reglas excesivas. - Falta de oportunidades. <p>Factores personales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Problemas familiares. - Dificultades económicas individuales. - Problemas personales. <p>Variable Dependiente: PERSONALIDAD</p> <p>Extrovertido o introvertido</p> <p>Extrovertido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abiertos. 	<p>DISEÑO: No experimental.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Transversal. Correlacional.</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTUMENTO: Cuestionario</p>

<p>personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?</p>	<p>personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p>	<p>personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sociables. - Asertivos. - Entorno laboral variado y orientado a la acción. 	<p>POBLACIÓN: Consta de 74 trabajadores administrativos.</p>
<p>¿De qué manera las demandas interpersonales se relacionan con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?</p>	<p>Establecer de que manera las demandas interpersonales se relaciona con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p>	<p>Las demandas interpersonales se relacionan significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Introverso. - Entorno laboral silencioso y concentrado. <p>Introverso o intuitivos</p> <p>Introverso</p> <ul style="list-style-type: none"> - Practico. - Rutinario. - Ordenado. <p>Intuitivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confían en procesos inconscientes. - Resuelven problemas. - Desagradan hacer lo mismo. - Impacientes. 	<p>MUESTRA: Consta de 62 trabajadores administrativos.</p>
<p>¿De qué manera la estructura organizacional se relaciona con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?</p>	<p>Establecer de que manera la estructura organizacional se relaciona con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p>	<p>La estructura organizacional se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p>	<p>Sensoriales o intuitivos</p> <p>Sensoriales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confían en procesos inconscientes. - Resuelven problemas. - Desagradan hacer lo mismo. - Impacientes. <p>Reflexivos o sensibles</p> <p>Reflexivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emplean la razón y la lógica para manejar problemas. - No son emocionales. <p>Sensibles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analíticos. - Se deja llevar por sus valores y emociones. - Toman en cuenta las emociones de los demás. - Les gusta la armonía. - Compasivos. - Se relacionan bien con la 	<p>ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Estadística descriptiva de distribución de frecuencias.</p>

<p>personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?</p> <p>¿De qué manera los factores personales se relaciona con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?</p>	<p>personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p> <p>Establecer de que manera los factores personales se relaciona con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p>	<p>personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p> <p>Los factores personales se relaciona significativamente con la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p>	<p>mayoría.</p> <p>Juiciosos o perceptivos</p> <p>Juiciosos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejercen el control. - Son ordenados. - Planeadores. - Decididos. - Se enfocan en la tarea. - Toman decisiones rápidamente. - Les interesa contar solamente con la información necesaria para llevar a cabo la tarea. <p>Perceptivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Flexibles. - Espontáneos. - Curioso. - Adaptables. - Tolerantes. - Inician la tarea. - Postergan las decisiones. 	
---	---	---	---	--

ANEXO N°02
CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre el estrés laboral y la personalidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaura. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
ESTRÉS LABORAL					
DIMENSIÓN: LAS DEMANDAS DE LA TAREA					
1. ¿Se siente cómodo con los roles que cumple en el trabajo por el diseño del puesto que ocupa?					
2. ¿Trabaja en condiciones laborales adecuadas?					
3. ¿Trabaja en un espacio físico adecuado que le permita desarrollar sus actividades con facilidad?					
DIMENSIÓN: LAS DEMANDAS INTERPERSONALES					
4. ¿Sus colegas lo apoyan?					
5. ¿Lleva malas relaciones interpersonales?					
6. ¿Siente la necesidad que le reconozcan constantemente tus esfuerzos?					
DIMENSIÓN: LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					
7. ¿Las reglas que se manejan en su centro laboral son las adecuadas y no existe excesos de ellas?					
8. ¿En la Municipalidad Provincial le brindan las oportunidades de crecer profesionalmente?					
DIMENSIÓN: FACTORES PERSONALES					
9. ¿Tiene problemas familiares?					
10. ¿Tiene dificultades económicas individuales?					
11. ¿Tiene problemas personales?					
PERSONALIDAD					
DIMENSIÓN: EXTROVERTIDO O INTROVERTIDO					
12. ¿Se considera una persona de mente abierta?					
13. ¿Es sociable?					
14. ¿Es asertivo?					
15. ¿Prefiere un entorno laboral variado y orientado a la					

acción?					
16. ¿Intenta comprender lo que lo rodea?					
17. ¿Prefiere laborar en un entorno silencioso y concentrado?					
DIMENSIÓN: SENSORIALES O INTUITIVOS					
18. ¿Es una persona práctica?					
19. ¿Es rutinario?					
20. ¿Es ordenado?					
21. ¿Confía en los procesos que le indican su instinto?					
22. ¿Resuelve problemas fácilmente?					
23. ¿Le desagrada hacer lo mismo seguidamente?					
24. ¿Es impaciente?					
DIMENSIÓN: REFLEXIVOS O SENSIBLES					
25. ¿Emplea la razón y la lógica para manejar problemas?					
26. ¿Es emocional?					
27. ¿Es analítico?					
28. ¿Se deja llevar por sus valores y emociones?					
29. ¿Toma en cuenta las emociones de los demás?					
30. ¿Le gusta trabajar en un ambiente de armonía?					
31. ¿Es una persona compasiva?					
32. ¿Se relaciona fácilmente con la mayoría?					
DIMENSIÓN: JUICIOSOS O PERCEPTIVOS					
33. ¿Ejerces el control sobre los demás?					
34. ¿Es ordenado?					
35. ¿Planea constantemente su rutina?					
36. ¿Es decidido?					
37. ¿Se enfoca en la tarea cada vez que trabaja?					
38. ¿Toma decisiones rápidamente si es necesario?					
39. ¿Cuándo realiza una tarea le interesa contar solamente con la información necesaria para llevar a cabo dicha tarea?					
40. ¿Es flexible con las decisiones que toma?					

41. ¿Es espontáneo?					
42. ¿Es una persona curiosa?					
43. ¿Se adapta fácilmente a cualquier entorno?					
44. ¿Es tolerante?					
45. ¿Es una persona que toma la iniciativa?					
46. ¿Posterga las decisiones que debe tomar?					