

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

## FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES

### PROGRAMA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



## ESTRÉS LABORAL Y PERSONALIDAD EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UCHUMAYO

Tesis presentada por los Bachilleres:  
PORTOCARRERO APAZA, EDUARDO LUIS  
CABALLERO GONGORA, CHRISTIAN HERNAN

Para obtener el Título Profesional de  
LICENCIADO EN PSICOLOGIA

AREQUIPA –PERU

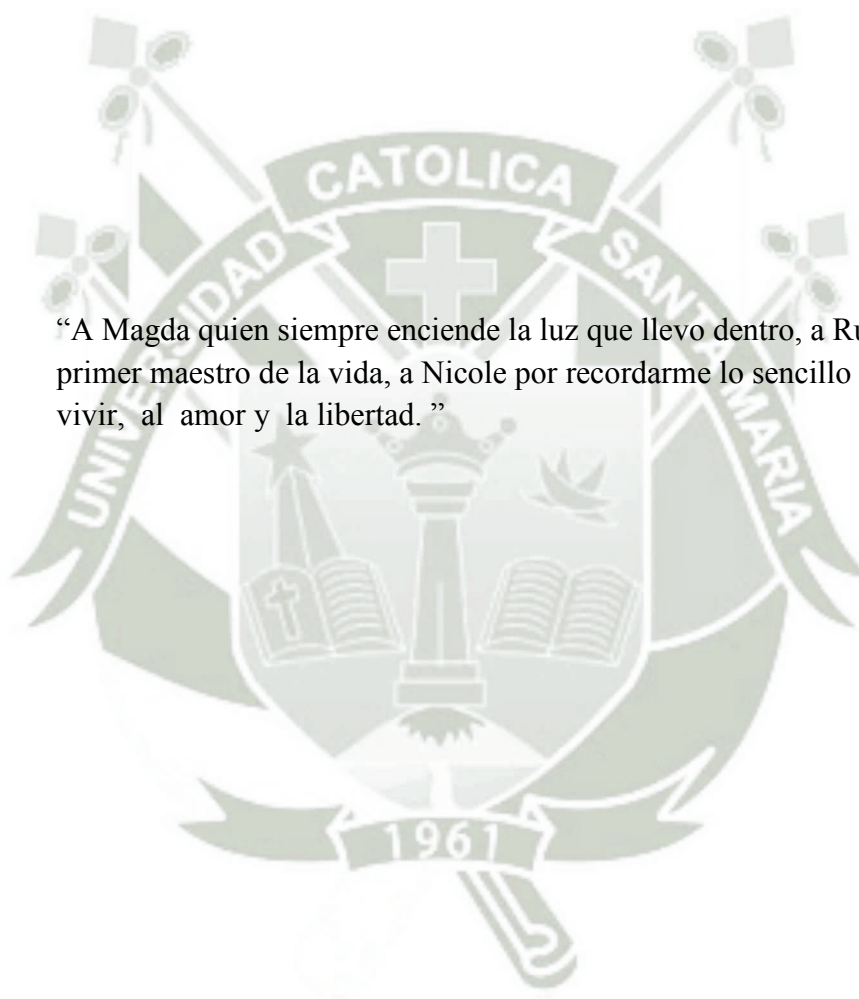
2013

“Dedico este trabajo en primer lugar a Dios que es quien siempre me guía y me da las fuerzas para seguir adelante ante cualquier adversidad, en segundo lugar a mis papas, Eduardo y Olga, quienes son mi principal motor, motivo y apoyo en esta vida para seguir adelante en todo lo que me proponga”

(Eduardo)

“A Magda quien siempre enciende la luz que llevo dentro, a Rubén mi primer maestro de la vida, a Nicole por recordarme lo sencillo que es vivir, al amor y la libertad.”

(Christian)



## INDICE

	<b>PAGINA</b>
Dedicatoria	
Índice	
Resumen	1
Abstract	2
 <b>CAPITULO I : MARCO TEORICO</b>	
Introducción	3
Problemas e interrogantes	4
Variables	5
Objetivos de la investigación	7
Antecedentes teórico investigativos	8
Naturaleza del estrés	8
Estrés laboral	14
Personalidad	19
 Hipótesis	 32
 <b>CAPITULO II: DISEÑO METODOLOGICO</b>	 <b>33</b>
Tipo de investigación	33
Técnicas e instrumentos	33
 <b>CAPITULO III: RESULTADOS</b>	 <b>40</b>
Discusión	54
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>56</b>
Sugerencias	57
Limitaciones	58
Referencias	59

## RESUMEN

El presente trabajo de tesis denominado “Estrés Laboral y Personalidad en Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo”, se realizó con la población que consta de 98 trabajadores pertenecientes al área administrativa.

Para la evaluación fueron empleados: La Escala de estrés laboral elaborada por Fernández Seara y Mielgo Robles (2001) y la Escala de personalidad EPQ forma adultos elaborado por Hans J. Eysenck –Sybul B. G. Eysenck.

Los resultados generales mostraron una relación significativa entre el estrés laboral y la personalidad, en la que se obtuvo relaciones con mayor significancia entre el estrés laboral y los tipos de personalidades sanguínea y flemática.

Asimismo, se encontró una predominancia de bajos niveles de estrés laboral a nivel general en la organización, siendo las personalidades sanguínea y colérica las que obtuvieron puntajes más bajos con relación al estrés laboral, por lo que se pudo comprobar la hipótesis de la investigación de manera parcial.

## ABSTRACT

The present thesis has for purpose to establish the probable relations between the level of job stress and the personality. This work has been applied on the Municipality of Uchumayo - Arequipa, this investigation I work with a population of 98 workers belonging to the administrative area. For the evaluation two instruments were in use; for the job stress the Scale of job stress was applied elaborated for Fernandez Seara and Mielgo Robles (2001), for the evaluation of the personality was in use Eysenck's battery (EPQ) it forms adults, elaborated by Hans J. Eysenck-Sybul B. G. Eysenck, The general results showed a positive relation between the job stress and the personality, in which relations were obtained by major significance between the job stress and the types of personalities blood and phlegmatic. Likewise, one found a predominance of low levels of job stress to general level in the organization, being the personalities blood and furious those that they obtained scores lower with relation to the job stress.

## CAPÍTULO I

### MARCO TEÓRICO

#### INTRODUCCION

En estos tiempos, la tecnología ha generado cambios donde los objetivos, metas y estrategias empresariales están cada vez más enfocados en las personas lo que genera un entorno en el que los individuos necesitan un mayor grado de autonomía. La sociedad, cada vez más competitiva demanda de los individuos estar más comprometidos con su labor y preparados a convivir con el estrés.

En esta investigación se estudió la relación entre la personalidad y el estrés laboral, dada la importancia tanto organizacional como social de cómo reaccionan los individuos ante el estrés y como afecta esto en su desempeño laboral.

Las presiones tanto internas como externas, evidencian que los individuos tienen distintas formas de afrontar las diferentes situaciones que se presentan tanto en lo laboral como en la familiar, personal y social. Algunos individuos lo afrontan positivamente y otros negativamente y esto influencia en su desempeño y en su vida de manera significativa, dependerá en gran medida de sus rasgos de personalidad.

En mayor porcentaje las respuestas ante estos estímulos son negativas lo que es entendido como estrés negativo, lo que conlleva a que los individuos experimenten dificultades para desarrollarse en los distintos ámbitos que tiene como individuo, además podrían manifestar problemas fisiológicos, cognitivos, conductuales, etc.

En tal sentido la sociedad está interesada en la influencia del estrés.

En las organizaciones el estrés negativo de los trabajadores provoca un bajo rendimiento en sus funciones dentro de la empresa por lo que esta se vería muy afectada y por lo tanto no se cumplen las expectativas que tienen como organización.

Mediante el trabajo de tesis denominado : “Estrés Laboral y Personalidad en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo”, se pretende establecer una probable relación entre ambos constructos psicológicos, partiendo del supuesto de que existe una importante relación entre los niveles de estrés laboral y los rasgos de personalidad y como afecta positivamente y negativamente en las organizaciones.

La presente investigación se estructura en tres capítulos: marco teórico que consta de la información base para nuestra investigación, diseño metodológico el cual es descriptivo relacional y los resultados obtenidos en la investigación.

### **Problemas e interrogantes**

#### **Interrogantes**

1. ¿Es posible establecer una relación entre el tipo de personalidad y los niveles de estrés laboral, en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo?
2. ¿Cuáles son los tipos de personalidad que manifiestan los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo?
3. ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral que presentan los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo ?
4. ¿Qué relación se puede establecer entre los niveles de estrés laboral y los tipos de personalidad que presentan los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo?

## **Variables**

El sistema de variables es el siguiente:

Variable A: Estrés laboral

Variable B: Personalidad

La definición operacional de los factores principales para cada una de las variables que presentamos pueden observarse a continuación:

### **Variable 1: Estrés laboral:**

Definición operacional:

Según Lazarus y Folkman(1986), El estrés laboral se define como un proceso dinámico de interacción entre la persona y su entorno. Este proceso se inicia cuando un individuo percibe un desequilibrio importante entre las demandas del entorno y su capacidad de respuesta bajo condiciones donde el fracaso en hacer frente a esas demandas tiene consecuencias negativas, importantes para él.

Los factores del estrés laboral considerados en la presente investigación son: trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo. Dichos factores se toman en cuenta en los niveles bajo, leve, medio, moderado y alto.

### **Variable 2: Personalidad**

Definición Operacional.

Personalidad para Eysenck (1959) es la resultante total de los patrones reales o potenciales del organismo determinados por herencia y ambiente. Tiene cuatro sectores

en los que se organiza los patrones del comportamiento: inteligencia (cognitivo), carácter (conativo), temperamento (afectivo) y constitución (somático).

Según Eysenck define la personalidad en tres dimensiones:

Dimensión E: extraversión - introversión.

Dimensión N: estabilidad- inestabilidad

Dimensión P: psicoticismo

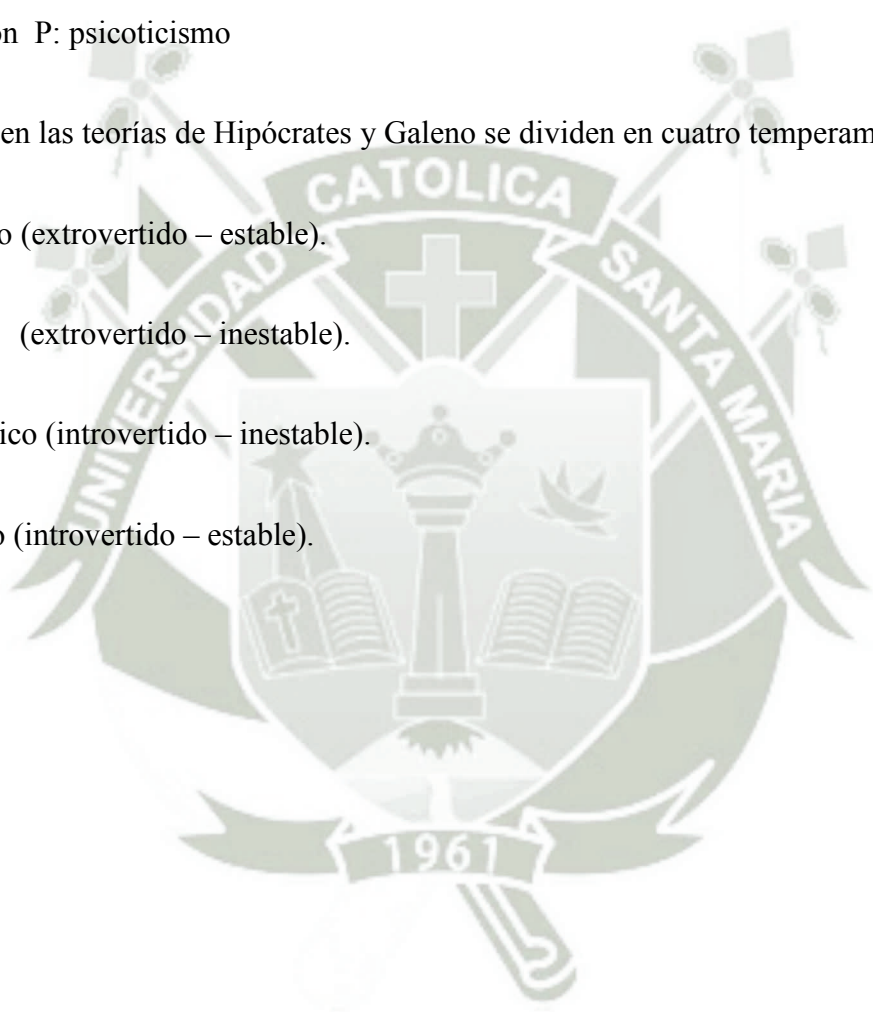
Basados en las teorías de Hipócrates y Galeno se dividen en cuatro temperamentos:

Sanguíneo (extrovertido – estable).

Colérico (extrovertido – inestable).

Melancólico (introvertido – inestable).

Flemático (introvertido – estable).



## Objetivos de la investigación

### Objetivo general

El objetivo principal de la presente investigación es la siguiente:

Establecer la relación entre personalidad con los niveles de estrés laboral que presentan los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo.

### Objetivos específicos

1. Precisar los niveles de estrés laboral existentes en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo.
2. Determinar el tipo de personalidad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo.
3. Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y los tipos de personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo.

## Antecedentes teórico-investigativos

### Naturaleza del estrés

Probablemente, en psicología no encontraremos un término que sea tan empleado como el stress utilizado tanto en la psicología, psiquiatría, física, arquitectura y por las personas en general, se puede decir que ha sufrido tanto abuso y es tan ambiguo, que muchos están de acuerdo en que debería dejar de usarse.

La palabra estrés se deriva del latín stringere, que significa “apretar” (Cox, 1978). Hasta el siglo XVIII coloquialmente denotaba trabajo arduo, adversidad o aflicción. Posteriormente fue utilizado por los físicos para describir una fuerza aplicada a un objeto, de tal modo que los cambios resultantes en cuanto a volumen, forma y tamaño se conocieron como esfuerzos; de ahí “estrés y esfuerzos”.(Furham, 1992).

En el siglo XIX se creía que la búsqueda y el mantenimiento de un estado interno constante era la esencia de una vida libre e independiente. Los investigadores trataban de identificar los cambios encargados de mantener una situación estable. Esta búsqueda del equilibrio se denominó homeostasis. Se creía que el estrés representaba una amenaza para la homeostasis pero este uso del término estaba sujeto a cambios e imprecisión.

La indecisión entre tratar de entender el estrés como estímulo y como respuesta, o como ambas cosas, se sentó las bases para la elaboración de modelos posteriores del estrés, los cuales son concebidos, en términos generales, como ambientales, médicos y personales.

Cox (1978) identificó tres modelos distintivos; es decir, basado en estímulos, basado en respuestas e interactivo. Los modelos basados en respuestas concebían el estrés como una variable dependiente; es decir, una respuesta o reacción a un estresor como peligro

o trabajo excesivo. Los modelos basados en estímulos consideraban el estrés como una variable del ambiente (como el ruido excesivo, el frío, o las tareas que se deben realizar en un espacio breve de tiempo), mientras que los modelos interactivos trataban de incorporar elementos de respuestas y estímulos, además de algunos factores que posiblemente intervenían, como las diferencias de personalidad. (Furham, 1992)

Estas tres orientaciones, marcan el desarrollo general de la teoría del estrés. Concluyendo podemos decir que el estrés es un fenómeno complejo que implica al menos a estímulos y respuestas y a procesos psicológicos diversos que median entre ambos. (Sandin, 1993)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), definió al estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”

La definición más apropiada para nuestra investigación, es tomada de Lazarus y Folkman (1986) quienes consideraron al estrés como la relación existente entre el sujeto y el entorno, que es evaluado como amenazante o desbordante de sus recursos (capacidad de afrontamiento) y que pone en peligro su bienestar.

Cannon (citado por Guillen y Guil, 2000), descubrió accidentalmente la influencia de factores emocionales en la secreción de adrenalina, y desarrollo el concepto de reacción de lucha o huida, es decir, la respuesta básica del organismo a toda situación percibida como peligrosa, en la que la liberación de catecolaminas por la medula suprarrenal las terminaciones nerviosas simpáticas desempeñan un papel esencial. El estrés es, pues, para Cannon todo estímulo susceptible de provocar una situación de huida. (Guillen y Guil, 2000)

Uno de los partidarios más importantes del enfoque basado en respuestas, que tal vez sea el más difundido, es Selye (1956), cuyas ideas predominaron en las investigaciones

acerca del estrés durante muchos años. Selye observó que la inyección de extracto de ovario de bovino en ratones de laboratorio provocaba una triada de cambios morfológicos: incremento adrenocortical, úlceras gastrointestinales, y contracción timicolinfática. Llegó a la conclusión de que dicha triada de reacciones era una respuesta no específica, a que se presentaba independientemente de la naturaleza concreta del estímulo. (Furham, 1992)

Selye (1956-1980) definió el estrés como la respuesta inespecífica del organismo a toda exigencia hecha sobre él. Dicha respuesta produce un estado de desequilibrio corporal, ocasionado por un estímulo; al que llamo estresor. También introdujo el concepto de Síndrome de Adaptación General (SAG) definido como la suma de todas las reacciones inespecíficas del organismo consecutivas a la exposición continuada a una reacción sistémica de estrés. (Guillen y Gil, 2000)

En este síndrome, en función del grado de cronicidad del estrés, se pueden observar 3 etapas:

**Primera etapa: Reacción de alarma** es un medio de defensa ante una amenaza inmediata y real, el cuerpo responde incluso sin que seamos conscientes de ello, y nos prepara para sortear el riesgo o enfrentarnos a él con todas las energías disponibles. De la reacción inmediata se encarga el sistema neuroendocrino por medio de la segregación de hormonas que aceleran el pulso, aumentan el ritmo respiratorio y nos vuelven más excitables de forma que nuestra reacción pueda producirse rápidamente. El cuerpo se prepara a la velocidad de vértigo para la lucha o huida, y se producirán los cambios internos que reducirán pérdidas en uno u otro caso. La lucha o la huida quemarán las energías y si todo salió bien, el cuerpo se recuperará con normalidad de todo este esfuerzo.

**Segunda etapa: Resistencia.** Cuando la fase de alarma se repite, o se mantiene en el tiempo, el cuerpo reacciona adaptándose al esfuerzo requerido, si no puede hacerse nada para retomar el equilibrio orgánico original el cuerpo se adaptara, si ello es posible, aunque pagando un coste, una sobrecarga en el precio de la existencia, esta sobretasa se paga por haber sacado al cuerpo del equilibrio homeostático en el que se encontraba, el cuerpo sigue funcionando pero no de igual manera.

**Tercera etapa: Agotamiento.** Donde se reproduce con mayor intensidad los fenómenos iniciales de la reacción de alarma; finalmente, la muerte acaece por agotamiento total de las defensas. Esta reacción de estrés puede, en determinadas circunstancias, causar o favorecer la instauración de procesos patológicos, llamados por Selye enfermedades de adaptación, entre las que se encuentran la ulcera péptica, la cardiopatía isquémica, etc. Es importante darse cuenta, de que a diferencia de Cannon, Selye utiliza el término estrés para designar la respuesta y no el estímulo causante de la misma. (Guillen y Gil, 2000)

Las principales críticas que recibe la teoría de Selye, están basadas a que carece de base científica, y que su definición es insuficiente ya que no deja en claro la distinción entre el estresor y la respuesta, además de ser claramente objetado el concepto de inespecificidad. De esta manera Vargas (1998) define al estrés como “el comportamiento heredado, defensivo y/o adaptativo, con activación específica neuro-endocrina ante el estresor amenazante” (Vargas y Cruz, 1998)

Vargas (1998) contradice a Selye en su noción de inespecificidad, ya que para él, el estrés se debe a una respuesta neuro-endocrina, ya que es una respuesta que va junto con la estimulación del sistema nervioso autónomo que comanda la adrenalina, hormona

secretada por la medula suprarrenal y reforzada en la periferia corporal por la noradrenalina, secretada en las terminaciones de las fibras adrenérgicas.

Junto a todos estos conceptos de estrés biológico, Engel (1962) define al estrés psicológico como todo proceso originado tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona que implica un apremio o exigencia sobre el organismo y cuya resolución o manejo requiere el esfuerzo de los mecanismos psicológicos de defensa, antes de que sea activado ningún otro sistema.

Otra perspectiva importante acerca del estrés, es la interactiva, que es la que considera que el estrés ocurre cuando un subconjunto de exigencias ambientales coincide con un subconjunto de características individuales de susceptibilidad. Lazarus (1966), fue uno de los primeros en promover el enfoque interactivo. El concepto central de su modelo de estrés era el de la amenaza, considerada como una privación futura imaginada o prevista de algo que se considera importante.

Cox y Mackay (1979) describieron una variación del modelo interactivo. El elemento fundamental es la relación dinámica entre cuatro aspectos del individuo y el ambiente. Por un lado, este último impone exigencias y limitaciones, aunque, por el otro brinda apoyo. La persona tiene valores y necesidades (exigencias) además de recursos para afrontar. Cooper y Marshall (1976) propusieron otra variante del modelo interactivo para describir el estrés en el trabajo. Se identificaron seis fuentes potenciales, incluidos factores intrínsecos al trabajo, todos ellos afectaban a cada individuo en cierta medida e, hipotéticamente, podían provocar distintos síntomas de padecimientos laborales. (Furham, 1992)

Lazarus y Folkman (1986) en su “modelo cognitivo transaccional” o “modelo interactivo”, proponen una definición de estrés centrada en la persona y su medio, para

ello se da un proceso de evaluación del organismo que se dirige paralelamente en dos direcciones, una hacia el ambiente y otra hacia los propios recursos. El estrés tendría lugar cuando la persona valora a sus recursos como escasos e insuficientes como para hacer frente a las demandas del entorno. Es decir, el estrés es un concepto dinámico, resultado de las discrepancias percibidas entre las demandas del medio y de los recursos para afrontarlas. La clave del modelo radica en la evaluación cognitiva tanto del estímulo como de la respuesta. Este modelo, identifica tres clases de evaluación cognitiva: primaria, secundaria y la reevaluación.

La evaluación primaria consiste en la valoración de una situación como irrelevante, benigno-positiva o estresante. Las valoraciones estresantes pueden tomar tres formas de daño-perdida, amenaza o desafío. El daño-perdida se refiere al perjuicio que el individuo ha sufrido, la amenaza se refiere a la anticipación de daños o pérdida y el desafío hace referencia a aquellos acontecimientos que significan la posibilidad de aprender o de ganar. La amenaza y el desafío no son polos opuestos de un mismo eje; pueden ocurrir de forma simultánea y debe considerarse por separado, aunque con frecuencia se hallan relacionados en la interpretación del acontecimiento.

La evaluación secundaria es una valoración relativa a lo que puede y debe hacerse. Incluye la valoración de la posible eficacia de las estrategias de afrontamiento, de la posibilidad de que una estrategia determinada pueda aplicarse de forma efectiva y la evaluación de las consecuencias de utilizar una estrategia determinada en el contexto de otras interpretaciones y demandas internas y/o externas.

La reevaluación se refiere al cambio efectuado en una evaluación previa a partir de nueva información recibida del propio individuo y/o del entorno. Una reevaluación difiere de una evaluación tan solo en que la primera sigue a una evaluación previa.

Algunas veces, las revaluaciones son resultados de esfuerzos cognitivos de afrontamiento, estos son llamados revaluaciones defensivas y muchas veces resultan difíciles de distinguir de las revaluaciones basadas en la información recibida.

Sin duda alguna la propia evaluación cognitiva constituye un importante factor mediador en el proceso del estrés y en algunos casos su función puede resultar decisiva para la reacción de estrés que se produzca.

### **El estrés laboral**

Las emociones y las conductas de los trabajadores influyen en su bienestar personal y en el desarrollo de su trabajo. El estrés laboral según Karasek (1981), es “una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad del trabajador”

múltiples investigaciones han arrojado, que el estrés y la insatisfacción de los trabajadores tienen una estrecha relación a problemas de rendimiento y a conductas inadecuadas en el lugar de trabajo debido a su influencia en sus problemas de salud, el ausentismo, la rotación, los accidentes industriales, el uso de drogas y alcohol en el trabajo, y conductas contraproducentes, como extender los rumores, haciendo el trabajo de menor calidad, robando a la empresa, produciendo intencionalmente daños a la propiedad, el equipo y productos, y los varios tipos de “delincuencia de oficina” (Spielberger y Vagg. 1999)

Pelletier (1977), expone que el estrés y los factores psicológicos desempeñan un papel mucho más importante en los trastornos crónicos que en las enfermedades graves e infecciones. Como consecuencia, los empleados y las organizaciones son cada vez más

conscientes de los efectos negativos del estrés relacionado con el trabajo. (Muchinsky , 2000)

Un primer paso importante para la prevención es examinar y entender las causas del estrés. Las condiciones que tienden a causar tensión se denominan tensores. Aunque un solo tensor puede ocasionar mucho estrés, por lo general los tensores se combinan para presionar a un empleado en diversas formas hasta que se desarrollan fuertes sentimientos de estrés.

Ivancevich (2006) dividió a los agentes estresores en estresores individuales y estresores grupales.

Estresores individuales: los estresores individuales, son aquellos que han sido estudiados más que ninguna otra categoría:

A) el conflicto de rol tal vez sea el estresor individual que se ha examinado en forma más generalizada. El conflicto de rol está presente siempre que la conformidad de un individuo con un conjunto de expectativas laborales entra en conflicto con la conformidad con otro conjunto de expectativas. Hay un tipo de conflicto de rol cada vez más predominante que ocurre cuando los roles laboral y no laboral interfieren entre sí. Los roles no laborales más comunes en relación con esta forma de conflicto son los de esposo y padre. Equilibrar las exigencias de los roles laborales y familiares es una tarea cotidiana significativa para cada vez más adultos empleados. (Ivancevich, 2006)

B) la sobrecarga, esta puede ser de dos tipos: cualitativa o cuantitativa. La sobrecarga cualitativa ocurre cuando las personas sienten que carecen de la capacidad necesaria para realizar su trabajo o que los criterios de desempeño se encuentran en un punto demasiado alto. La sobrecarga cuantitativa, por otra

parte, se deriva de tener demasiadas cosas que hacer o tiempo insuficiente para completar un trabajo.

Estresores grupales:

- A) participación: los grupos y las organizaciones que no fomenten o permitan la participación serán una fuente de frustración para quienes la valoran.
- B) Relaciones intragrupales e intergrupales: las malas relaciones dentro y entre los grupos puede ser una fuente de estrés. Las malas relaciones pueden ser desconfianza, falta de cohesión, poco apoyo y falta de interés para escuchar y enfrentar los problemas que confronta un grupo o el miembro del grupo.
- C) Política organizacional: los niveles elevados de comportamiento político en las organizaciones puede ser una fuente de estrés para muchos empleados.
- D) Falta de retroalimentación sobre el desempeño: la información derivada sobre la retroalimentación sobre el desempeño debe proporcionarse de tal forma que reduzca al mínimo el estrés, y en un sistema de comunicación abierto y bidireccional.
- E) Oportunidades de desarrollo profesional inadecuados: los estresores relacionados con las oportunidades de desarrollo profesional son los aspectos del entorno organizacional que influyen en la percepción que tiene una persona de la calidad de su progreso profesional. (Ivancevich, 2006)

Entre las causas del estrés, también han sido importantes aquellas causas que son originadas por la personalidad, hay una bibliografía uniforme en la que se sugiere que la gente con “efectos negativos”; es decir, con una mezcla de ansiedad. Irritabilidad, neurosis y baja autoestima, suele ser menos productiva y sentirse menos satisfecha con su trabajo, y es más tendiente al ausentismo. Los neuróticos tienden a pensar durante todo el tiempo en sus errores, desilusiones y carencias y a fijarse más en lo malo del

mundo en general. Tal parece que son más propensos al estrés y menos capaces de manejarlo. (Furham, 1992)

Es conocido que algunas personas tienen mayor vulnerabilidad ante el estrés, y que dos personas que ocupan un mismo puesto de trabajo o cumplen con las mismas labores pueden tener distintas maneras de afrontar el estrés. Un factor interno para el afrontamiento del estrés, es el umbral del estrés, que es la capacidad que tiene la persona para poder tolerar ciertos tenses antes de sentir sentimientos negativos de estrés, el otro factor interno es el control percibido que tienen sobre su trabajo y las labores que realizan. También la vulnerabilidad hacia el estrés es fuertemente relacionada con la personalidad de tipo A ya que estas personas son altamente competitivas e impacientes y tienden a desarrollar mayores niveles de estrés.

Síntomas conductuales: existen una gran variedad de síntomas comportamentales del estrés, desde lo que puede ser la huida o lucha (Cannon, 1911), hasta otros mucho más complejos

Furham (1992), dio a conocer algunos de estos síntomas conductuales tales como, el ausentismo o los accidentes de trabajo, conductas como el aumento en el consumo de alcohol, tabaco, caféina u otras sustancias psicoactivas, la necesidad de realizar ejercicio de manera excesiva, la fácil pérdida de los estribos, la irracionalidad, así como la baja productividad, la incapacidad para poder concentrarse o para realizar de manera correcta alguna tarea, estos síntomas pueden afectar de manera directa y considerable a los intereses de la empresa.

Síntomas emocionales. Furham(1992) detallo los siguientes síntomas emocionales del estrés en el trabajo, tales como la apatía, la falta de afecto o desesperanza de la persona, cinismo, resentimiento hacia los demás, una total apariencia deprimida con claras

expresiones de tristeza, así como manifestaciones de ansiedad , frustración y desconsuelo.

Síntomas fisiológicos: alguna vez hemos experimentado con bastante claridad lo que son las consecuencias físicas del estrés como sudoración excesiva, resequedad en la boca, escalofríos, pulso acelerado, fastidios estomacales. Estas manifestaciones se explican por los cambios fisiológicos que atravesamos como consecuencia del estrés. Para Furham (1992), otras manifestaciones fisiológicas son , la considerable deterioro de la apariencia física, fatiga y cansancio crónicos, infecciones recurrentes, de manera especial en las vías respiratorias, problemas de salud como jaquecas, dolores de espalda, problemas estomacales y de la piel, así como signos de depresión, variaciones de peso corporal o hábitos alimenticios. Díaz (2006), nos muestra otras manifestaciones somáticas muy importantes tales como, cefaleas, diaforesis, pérdida del sentido del humor, mialgia, taquipnea, dispepsia, poliuria, disfunción eréctil, amenorrea secundaria, dermatitis diversas, fatiga facial, entre otras.

Consecuencias y manejo del estrés: muchos de los resultados conductuales, emocionales y fisiológicos que hemos visto, también tienen consecuencias organizacionales. Si bien las consecuencias organizacionales del estrés son muchas y variadas, comparten la misma característica, que el estrés cuesta dinero a las organizaciones. Las consecuencias del estrés normalmente afectan al rendimiento del individuo en el trabajo y en otros roles de la vida. Entre las consecuencias del estrés encontramos las de tipo físico (malas condiciones de salud para realizar las labores, de tipo conductual (rebeldía, apatía, irritabilidad y depresión), y en la misma organización (baja productividad, ausentismo laboral, accidentes de trabajo).

Otra consecuencia del estrés es el llamado Burnout, que para Maslach (1982), es una combinación de circunstancias como, agotamiento emocional, sensación de no poder dar más de sí mismo, despersonalización y falta de realización personal.

El manejo del estrés en el trabajo incluirá medidas tanto en el ámbito personal o individual como en el ámbito organizacional, entre las medidas individuales se puede considerar, el cambio del estilo de vida, una mejor alimentación, la eliminación del consumo de sustancias como el alcohol, el tabaco y fármacos en general, también son aconsejables medidas como la relajación y meditación, esto implica eliminar malos pensamientos y mantener la tranquilidad interna, también existen terapias cognitivas y conductuales útiles para el manejo del estrés.

En lo referente al ámbito organizacional, se pueden mencionar, los cambios en la estructura y en las funciones organizacionales, estos cambios tienen que ir de manera progresiva y sin afectar la tranquilidad de los trabajadores, otra medida organizacional es el rediseño de los puestos de trabajo, los puestos se pueden ampliar, enriquecer, dividir, compartir y redefinir. Algunos son demasiado grandes para una persona, otros son demasiado pequeños. Pocas son las organizaciones que analizan el rediseño de puestos como un factor importante como reductor de estrés.

### **Personalidad**

Los actores romanos un siglo A.C. utilizaban un artefacto, que habían implantado los Griegos, de salir a escena con el rostro cubierto por una máscara con la que los actores cambiaban de papeles y asumían un rol diferente dentro de una representación teatral.(Llevado al campo de la psicología este sería el rol social de cada persona). Los Romanos lo llamaban a este artefacto persona (de per sonare, sonar a través de), del Latín “personam” este sería el origen primitivo de la palabra, el término ha ido pasando

de un término concreto a uno más abstracto. Este concepto tiene una estrecha relación histórica y teórica con el de persona teniendo un carácter más religioso y filosófico.

En el siglo III, los teólogos entienden por la palabra persona: algo interior, de matiz esencial o sustancial, En el siglo VI Boetio la define como sustancia individual de naturaleza racional y añade a esta concepción el atributo de la racionalidad. La psicología, área que en los últimos cien años los científicos comenzaron a realizar observaciones científicas y sistemáticas para sacar conclusiones de las mismas. Éticamente la noción de persona es, naturalmente, la condición de la responsabilidad, y su nota radical consiste en que, aunque es capaz de optar por ideales y valores, alberga en sí misma su propia finalidad y no es subordinable a fines extrínsecos.

La personalidad o lo singular que tiene un individuo que lo hace único e irrepetible, las características que lo distinguen de los demás. El pensamiento, la emoción y el comportamiento por sí solos no constituyen la personalidad de un individuo; ésta se oculta precisamente tras esos elementos.

Personalidad es el conjunto de las características más destacadas o dominantes de un individuo. Mishel (1979) La personalidad también implica previsibilidad sobre cómo actuará y cómo reaccionará una persona bajo diversas circunstancias su estudio es un campo de la psicología de gran interés por lo que se encuentran muchas teorías culturistas, psicoanalíticas, antropológicas, conductistas, neo conductistas, dinámicas, fenomenológicas, sociológicas, neurofisiológicas, etc.

Por otra parte no se puede hablar de personalidad sin hablar de las personas y la forma en que pensamos, sentimos, nos comportamos e interpretamos la realidad sin dejar de lado a la cultura que pone los parámetros para hablar de una personalidad sana o

apropiada de una insana o no aceptada. “Al emplear el término personalidad, también podemos referirnos a las características perdurables, pues suponemos que es relativamente estable y predecible. Cuando conocemos a una amiga suele ser tranquila la mayor parte del tiempo sabemos que en ocasiones suele, nerviosa o precipitada. La personalidad no es rígida ni tampoco, inmutable, puede variar según la situación tornarse irritable” Duane y Sydney (1997)

Al estudiar la personalidad se identifica los patrones de pensamiento, conducta y la experiencia y la forma que estos moldean al individuo y su relación con su vida. “La Personalidad es la configuración única que se toma en el transcurso de la historia de un individuo, el conjunto de los síntomas responsables de su conducta” Filloux (1978)

La personalidad tendría tres connotaciones básicas (Amorós 1978)

- a. Un aspecto humano en general
- b. Un aspecto diferencial específico; y
- c. Funciones cognoscitivas elevadas, que posibilitan las actividades intelectuales y la proyección del sujeto hacia el mundo exterior.

“Personalidad es la modalidad total de la conducta de un individuo que no es suma de modalidades particulares o rasgos sino producto de su integración” (Merani, 1980)

### **Definiciones**

Eysenck (1959) “es la resultante total de los patrones reales o potenciales del organismo, determinados por herencia y ambiente .Tiene 4 sectores en los que se organizan los patrones del comportamiento: inteligencia (cognitivo), carácter (conativo), temperamento (afectivo) y constitución (somático).

Allport (1937) La personalidad es la organización dinámica dentro del individuo de aquellos sistemas psicofísicos que determinan su conducta y pensamiento

característicos. Sistema nervioso, sistema familiar, sistema social. Allport dice “La personalidad es la organización dinámica, dentro del individuo, de los sistemas psicofísicos que crean patrones característicos de conducta, pensamientos y sentimientos (Allport citado por Cueli, 1995)

Filloux (1972) “Es la configuración única que toma en el transcurso de la historia de un individuo, el conjunto de los sistemas responsables de la conducta”.

John Watson asevera que es la suma de nuestros comportamientos, no tiene disposiciones, ni cualidades específicas, cree que el individuo desde que nace es como una mente o un organismo en blanco, sin estructuras existentes y la personalidad se forma y se modela por acción de la experiencia y el aprendizaje.

Rubén Ardilla afirma que personalidad “es la integración de la conducta individual fundamentada en factores genéticos aprendidos”.

B.F. Skinner considera que “es un constructo teórico, elaborado con el fin de establecer la relación existente entre el organismo y el medio ambiente”.

El enfoque científico de la Personalidad es de aparición relativamente reciente dentro del desarrollo histórico de la Psicología. Al respecto Linton (1975) señala:

“La aparición de los conceptos modernos de la personalidad y el estudio del proceso que implica su formación, son creaciones relativamente recientes. Por consiguiente no sorprende que todavía reine una gran confusión en los conceptos y definiciones”

### **Perspectivas psicoanalíticas**

Esta perspectiva es la desarrollada por el padre del psicoanálisis Sigmund Freud (1856 – 1939) poniendo énfasis en que las conductas de la persona tiene un origen inconsciente que no se puede explicar conscientemente dándole importancia al libido o energía sexual como fuente motivadora de las conductas, divide a la personalidad basada en tres sistemas : ello, yo, superyo.

Ello el instinto es fundamental para todo ser humano viviente ese sistema de energía fenomenal llamado por Freud ello, que surge con el ser en su nacimiento y con el permanece el resto de su vida el ello solo conoce el principio del placer y no se interesa por nada más. Es esa materia cruda, salvaje, indisciplinada, hedónica y fundamental que da energía al hombre durante toda su vida. No conoce leyes, no conoce reglas y solo tiene en cuenta sus propios apetitos.(Bischof,1992).

El yo no hace juicios de valor ético, si no que busca los medios para que el ello satisfaga sus necesidades sin destruirse. El yo sigue el principio de la realidad, es el gerente con poder de veto sobre todo lo que el ello intente hacer para dar energía en el logro de sus deseos (Bischof,1992).

El súper yo constituye el brazo ético-moral de la personalidad. Es idealista, no realista. más que placer busca perfección. Decide si una actividad es buena o mala de acuerdo con los estándares de la sociedad que ha aceptado. . (Bischof,1992)

PEN de Eysenck: Afirma que la personalidad consta de tres dimensiones son la Extraversión, el Neuroticismo y el Psicoticismo. Cada una de ellas rige la conducta. Teoría de los rasgos de Eysenck propone una organización jerárquica de los rasgos de personalidad y tiene características polarizadas extraversión contra introversión, psicoticismo frente a control de los impulsos, neuroticismo contra estabilidad, las clasifica por:

Tipo: síndrome de rasgos organizados

Extraversión: Es una dimensión que se refiere a la sociabilidad, vivacidad, asertividad, la búsqueda de sensaciones, despreocupación dominancia, espontaneidad y aventurero que tiene como contraparte la introversión. Eysenck afirma que esta dimensión está relacionada con el sistema De activación reticular ascendente que se encarga de

activar la corteza cerebral por lo que una alta actividad evitarían el contacto social y viceversa.

Características de la persona extrovertida: El condicionamiento es más pobre que en los introvertidos. Se basa en las propiedades del sistema nervioso central constitucionalmente predispuesto a desarrollar potenciales débiles excitantes y fuertes inhibitorios.

En el laboratorio a) los condicionamientos son más pobres, b) muestran disgusto ante tareas repetitivas, c) extinguen con mayor prontitud las conductas aprendidas, d) mayor asociación de tarea, y e) manifiestan efectos de reminiscencia más fuertes que los introvertidos.

Mayor memoria inmediata para los dígitos, retienen la respiración más tiempo, más fáciles de inhibir que otros, les afecta poco los estimulantes, fuman más que los introvertidos y prefieren los cigarrillos, parecen buscar estímulos, prefieren cuadros brillantes y estimulantes, enfrentado a situaciones nuevas tienden a enfocar los detalles relativamente compulsivos dispuestos aceptar mayores riesgos o a hacer apuestas mayores se relaciona con tipo colérico o sanguíneo de Hipócrates.

Características de los introvertidos:

El condicionamiento es mejor en lo introvertidos basado en las propiedades del sistema nervioso central constitucionalmente predispuesto a desarrollar potenciales de gran excitabilidad y de débil inhibición. Más rápidos en tareas de computación cuando las presiones son bajas, pero no cuando las presiones cambian con rapidez.

## Neuroticismo

Dimensión que tiene en sus polos una patología y por el otro el control de las emociones y está compuesta por : la ansiedad , la depresión , el sentimiento de culpa, la baja autoestima , la tensión , la irracionalidad, la timidez , y la emotividad. Sus bases biológicas de esta dimensión están relacionadas con la activación del Sistema Nervioso Autónomo. Según Eysenck ésta es la dimensión emotiva.

## Psicoticismo

Dimensión impulsiva compuesta por factores como la agresividad, la frialdad, el egocentrismo, la impulsividad, ausencia de empatía, la impersonalidad ,la creatividad y la rigidez Eysenck propone que la base biológica de esta dimensión se encuentra en el metabolismo de las serotonina.

## Teorías de la personalidad

Las teorías de la personalidad se interesan en la investigación y descripción de los factores que conforman al individuo y así comprender su conducta y predecirla. Existen muchas teorías de la personalidad, tenemos las teorías psicodinámicas que se concentran en los sentimientos, pensamientos, represiones, el inconsciente, las humanistas cuyo estudio se basa en el desarrollo personal, y como la persona siente piensa y actúa, de aprendizaje social está basada en el conductismo, los refuerzos castigos y como responden las personas.

Teoría psicoanalítica; trata de explicar los fenómenos mentales como la interacción dinámica entre fuerzas que impelen, o instintos, y las fuerzas contrarias que presenta al medio exterior. Esta teoría divide la estructura de la Personalidad en id, ego, yo superego. El id es el inconsciente, irracional y egoísta. El ego es el aspecto racional que

regula las actividades del id. El superego es la conciencia del individuo en donde se guardan las ideas de lo lícito y lo ilícito desprendidos desde la niñez.

Teoría del aprendizaje; se relaciona con las cosas que nos motivan, los afectos de conflicto, de castigo, y de ansiedad. La formación de la personalidad no está rígidamente determinada por ninguna sucesión particular de situaciones acontecimientos; no es posible dar un plan de desarrollo paso por paso; emplea principios de aprendizaje. La teoría del aprendizaje estudia los procesos significantes para el ajuste humano.

Teoría cognitiva; Propone que la personalidad se refiere a la manera como uno ve y piensa acerca del mundo, de tal modo que lo que creemos es importante para el modo de conducirnos. Si el sistema cognoscitivo de un hombre cumple ciertas normas de adecuación, funciona bien, pero si los procesos cognoscitivos son defectuosos, encontrará problemas.

Teoría de los rasgos; Dice que cada uno de nosotros tiene disposiciones personales que nos dan individualidad. Podemos ser agresivos como muchas otras personas, pero somos agresivos a nuestra manera. Un rasgo de personalidad pues se refiere a la conducta consecuente más que a la que es temporal es ocasional. Los rasgos no son reacciones, no es algo que una persona “posea”. Lo importante es lo que se hace típicamente. La personalidad puede ser descrita por su posición en unas escalas cada una de las cuales representa un rasgo.

Basándose en la biología de su época (hacia 400 a.c.), el medico griego Hipócrates atribuyo a cada temperamento el predominio de uno de los humores corporales: bilis amarilla, bilis negra. Sangre y flema (.Mischel 1979)

“El padre de la medicina” formulo hace una teoría basada en 4 temperamentos:

### Tipo sanguíneo:

Del latín sanguines, en que predomina la sangre en la combinación de líquidos orgánicos. Se caracteriza el tipo por tener un sistema fuerte, activo y equilibrado: por sus reacciones, el sujeto es vivaz e inquieto y de elevada reactividad que se manifiesta en reacciones con gran excitación a todo lo que le rodea y llama la atención porque es muy impresionable ante los estímulos fuertes del mundo circundante social. Espinoza M. (1998).

Para Hipócrates el predominio de la sangre en el cuerpo da lugar a un físico robusto, bien desarrollado, de amplia frente, labios carnosos y expresiva mirada. A este temperamento se caracteriza por un sistema nervioso fuerte, activo, equilibrado, una mente en constante planeación de proyectos, optimista, los enfados son superados con rapidez.

Posee un nivel de actividad y fijación de la concentración es considerado un súper extrovertido, con una alta flexibilidad ante los cambios del ambiente, es una persona vivaz y disfruta la vida siempre que puede, es receptivo por naturaleza, cuando toma decisiones se basa más en los sentimientos que en la reflexión. Es una persona sociable debido a su alta flexibilidad y su iniciativa para formar nuevas relaciones, alegre despreocupado y líder.

### Tipo Flemático

Del latín flegma, moco en la combinación de líquidos orgánicos predominan el linfático, que fundamenta el temperamento flemático. Manifiesta un tipo de sistema nervioso equilibrado y fuerte. Se caracteriza este tipo por su baja excitabilidad emocional y por su estado imperturbable. El ritmo es lento, sus movimientos son lentos.

Sus reacciones son de poca plasticidad y de gran rigidez e introversión; es poco impresionable frente a situaciones, problemas que plantea la vida diaria: Espinoza M. (1998).

Posee una baja sensibilidad y alta actividad de concentración de la atención, baja flexibilidad a los cambios del ambiente es tranquilo y no se enfada con facilidad, no se vincula con las actividades de los demás, son personas serias impasibles y altamente racionales, cuidadosos, fiables y calmados.

#### Tipo Colérico

Del griego cholera, chole, bilis, en la combinación de líquidos orgánicos predomina la bilis amarilla, que engendra el temperamento colérico. Se fundamenta en un tipo de sistema nervioso fuerte y desequilibrado, con predominio de la excitación. El sujeto es impetuoso: cuando se irrita y se enfada sale rápidamente de sus cabales y se va de manos contra el contrincante que lo excitó o insito : ante los problemas y situaciones de la vida no pierde el control y los vence con gran energía. Sus características son de alta actividad y reactividad que se producen a ritmo rápido por eso, a veces enfrenta a las adversidades con violencia y agresividad potentes. Espinoza M. (1998)

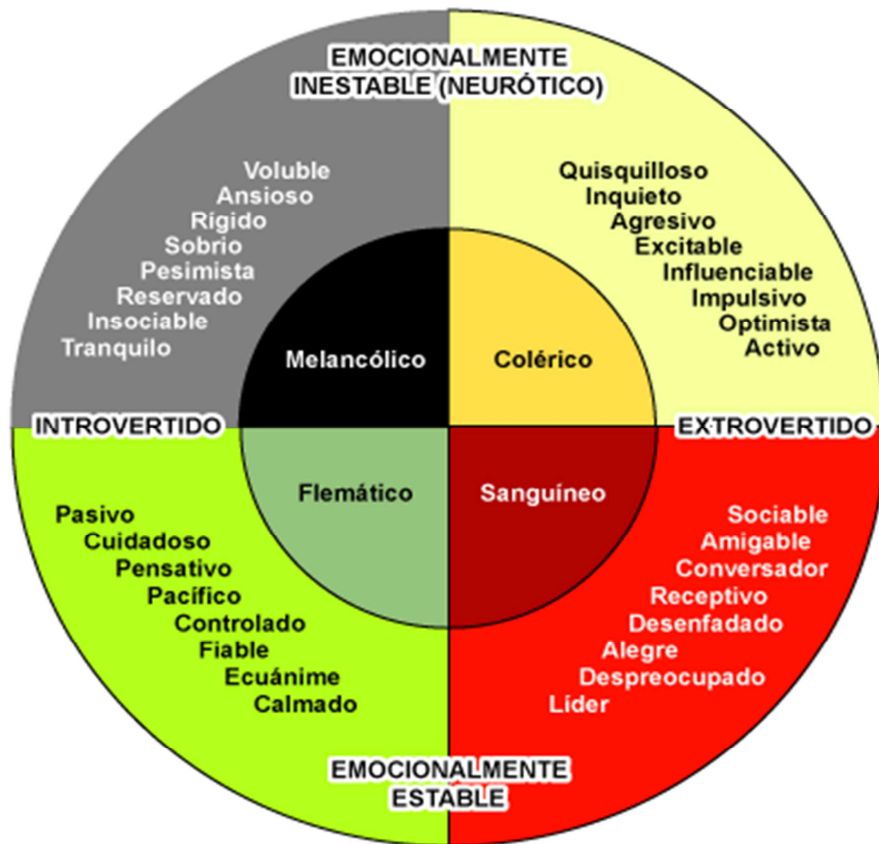
Alto nivel de sensibilidad, alta actividad y alta concentración de la atención es una persona flexible ante los cambios del ambiente, practico al momento de tomar decisiones autosuficiente e independiente, se fija metas y objetivos altos aunque a veces no los alcanza, con una tendencia decidida y firme de sus opiniones por lo que podría manipular a los demás para alcanzar sus objetivos, intolerante, inquieto agresivo influenciado, impulsivo, optimista y activo.

## Tipo Melancólico

Del griego melancolía, bilis negra en combinación con líquidos orgánicos predomina la bilis negra que engendra el temperamento melancólico, que reposa en un tipo de sistema nervioso débil. Su estado de ánimo cambia por causas insignificantes; es extremadamente sensitivo. Frente a situaciones fuertes y problemas de la vida pierde fácilmente el control de su conducta. Su baja reactividad y baja actividad propia del temperamento melancólico, se distingue por un ritmo psíquico lento. Sus movimientos son débiles y lentos, con tendencia a ser introvertido y rígido; rápidamente le abaten las penas y el dolor y el sufrimiento que le apena sobremanera y la sobrecoge. Espinoza M. (1998).

Posee alta sensibilidad, con un alto nivel de atención de la concentración, baja flexibilidad a los cambios del ambiente, difícilmente es el quien toma la iniciativa para las relaciones sociales, es una persona con tendencia al pesimismo concentrándose en lo negativo al momento de iniciar un proyecto nuevo, con tendencia hacia la depresión, voluble, ansioso, rígido, reservado y tranquilo.

La doctrina de Hipócrates fue elaborada mucho más tarde por el medico anatomista griego Galeno (129-199) en un sistema tipológico de los temperamentos todavía popular en nuestros días. Galeno en realidad fue el primero en describir los tipos llamados “tipos de Hipócrates”: el bilioso, el sanguíneo, el linfático y el nervioso. La descripción de los tipos es considerable para la época y contiene muchas intuiciones exactas y así justifica en parte la pervivencia hasta nuestros días de los cuatro temperamentos de Hipócrates.



Relación entre las dimensiones N y E con el esquema  
Hipócrates-Galeno ( Eysenck y Eysenck 1994)

**Antecedentes investigativos:**

Actualmente existe escasa investigación en nuestro medio de estrés laboral y la personalidad. La revisión de investigaciones realizadas, abordan las variables estudiadas por separado.

Un estudio realizado en la universidad Valladolid España por Herrero García (2009) compara la relación existente entre rasgos de personalidad y manifestaciones de estrés laboral, encontrando que los individuos con personalidad resistente tenían una mayor resistencia al estrés en el ámbito laboral.

Zurroza y Oviedo (2009), de la Universidad de Colima en México, presentan una investigación para comparar la relación existente entre los rasgos de personalidad y el nivel de estrés en médicos residentes, ellos reportan una importante correlación entre la presencia del estrés y los rasgos de personalidad.

Calle (2012), presenta un trabajo de tesis denominado “estrés y actitudes hacia la prevención de accidentes en trabajadores de una empresa minera”, concluyendo que se encontró una relación significativa entre el estrés y las actitudes hacia la prevención de accidentes.

De La Gala (2005) realizó una investigación denominada “rasgos de personalidad de vendedores en relación a su rendimiento laboral”, concluyendo que los vendedores estrella de nuestro medio si presentan, como grupo de rasgos de personalidad en común, los cuales difieren de los presentados por los vendedores sin éxito. Entonces, los rasgos de personalidad de los vendedores están relacionados e influye en su rendimiento laboral.

## Hipótesis

Es probable que los trabajadores con tipo de personalidad sanguínea y flemática, tengan los niveles de estrés laboral más bajos que los trabajadores que poseen personalidades colérica y melancólica.



## CAPITULO II

### DISEÑO METODOLOGICO

#### **Tipo de investigación**

La presente investigación es de campo que corresponde al nivel DESCRIPTIVO-RELACIONAL, ya que trata de establecer una relación entre dos categorías de variables: el nivel de estrés laboral y los rasgos de personalidad observado.

Asimismo corresponde al tipo de diseño no experimental.

#### **Técnicas, instrumentos**

**Técnica:** Encuesta

**Instrumentos:** para realizar nuestra investigación se emplearon los siguientes instrumentos:

#### **I. Escala de estrés**

##### **EAE – S: Escala de estrés socio laboral**

Esta escala tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral. Va dirigida a la población que está trabajando por cuenta ajena comprendida entre las edades de 20 a 60 años. Esta escala es una herramienta de evaluación que pertenece a la batería EAE denominada escala de apreciación del estrés elaborada por Fernández Seara y Mielgo Robles (2001) y publicada por TEA ediciones en Madrid, España.

Esta batería de escalas sobre el estrés ha sido diseñada con el objetivo de conocer el peso de los distintos acontecimientos en la vida de los individuos en la que cabe destacar 3 objetivos:

1. Conocer el número de acontecimientos estresantes que han estado presentes en la vida del sujeto.
2. Aprender la intensidad con que cada uno vive o ha vivido esos sucesos vitales.
3. Conocer si esos acontecimientos estresantes han dejado de afectarle o todavía le siguen afectando.

Los estadísticos para la escala S se muestran en el siguiente cuadro:

		ESCALA S	
		MEDIA	D.T.
Incidencia de los acontecimientos ( n. de series )		21,7	8,4
Vigencia (afectación en el tiempo)	A	12,1	-
	P	9,5	-
Intensidad de los acontecimientos	A	27,3	-
	P	30,4	-
TOTAL		57,7	15,6

Fuente: Fernández Seara y Mielgo Robles (2001)

Los índices de consistencia se calcularon con procedimientos test-retest (con un intervalo de 15 a 30 días) y mediante la correlación de los ítems pares-impares y corrección posterior del índice con la fórmula de Spearman-Brown. Los resultados obtenidos en la escala S se presentan en el cuadro siguiente.

ESCALA	TEST-RETEST	PAR-IMPAR
S	0,62	0,70

De manera específica la escala S consta de 50 enunciados los cuales están distribuidos en tres ámbitos:

- Trabajo en sí mismo
- Contexto laboral
- Relación del sujeto con el trabajo

Para analizar la estructura interna de la escala se contó con 72 ítems, se han aislado factorialmente 3 dimensiones cuya interpretación son:

- Factor I: trabajo en si mismo. Alude a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar (números 14, 15, 16, 17, 22, 26, 30, etc.).
- Factor II: contexto laboral. Se entiende como factor relativo a las condiciones ambientales del trabajo ( números 8, 13, 19, 20, 21, 24, 27, 28, 29, 32, 42, etc.).
- Factor III: relación del sujeto con el trabajo. Está vinculado a la problemática de uno mismo con el trabajo (números 4, 12, 32, 43, 44, 45, 46, 49, 50, etc.).

## **II Escala de personalidad:**

### **Inventario de personalidad EPQ**

#### **Forma adultos**

**Autor:** Hans J. EYSENCK –Sybul B. G. EYSENCK

Aspectos que evalúa:

- Dimensión “E” escala de extraversión
- 21 ítems

- Dimensión “N” escala de neuroticismo  
23 ítems
  - Dimensión “P” escala de psicoticismo  
25 ítems
- Además:
- Escala “C” escala predictora de la delincuencia  
34 ítems
  - Escala “L” escala de sinceridad  
21 ítems

Este test tiene como función principal medir el tipo o los rasgos de personalidad, va dirigida a la población en general desde los 16 años en adelante. Este test evalúa a la personalidad en 3 dimensiones básicas:

- **Neuroticismo:** El sujeto con puntuación alta en N es ansioso, preocupado, con cambios rápidos de humor, frecuentemente deprimido; probablemente duerme mal y se queja de diferentes desórdenes psicossomáticos; es exageradamente emotivo, presenta reacciones muy fuertes a todo tipo de estímulos y le cuesta volver a la normalidad después de cada experiencia que provoca una elevación emocional. Sus fuertes reacciones emocionales interfieren para lograr una adaptación adecuada, y hacen que reaccione de una manera irracional y, en ocasiones, rígida. Cuando esta puntuación se combina con la Extraversión, es probable que el sujeto se muestre quisquilloso e inquieto, excitable, e, incluso agresivo. Si hubiera que describir a este sujeto de valor N alto con un solo adjetivo, se podría decir que es un preocupado; su principal característica es una constante preocupación acerca de las cosas o acciones que pueden resultar mal, junto con una fuerte reacción emocional de ansiedad a causa

de estos pensamientos. Por otra parte, el sujeto estable tiende a responder emocionalmente sólo con un tono bajo y débil, y vuelve a su estado habitual rápidamente después de una elevación emocional; normalmente es equilibrado, calmoso, controlado y despreocupado.

- **Psicoticismo:** Un sujeto con puntuación alta en P se puede describir como solitario, despreocupado de las personas, crea problemas a los demás y no compagina con los otros fácilmente; puede ser cruel, inhumano e insensible, y tener falta de sentimientos y empatía; se muestra hostil, incluso con los más íntimos, y agresivo, incluso con las personas amadas: Tiene una cierta inclinación por cosas raras y extravagantes; desprecia el peligro; le gusta burlarse de los demás y ponerse de mal humor. La descripción anterior se aplica a un adulto con P alto; en cuanto a los niños, se puede decir de ellos que son raros y solitarios, se meten en problemas, son fríos y faltos de sentimientos humanitarios con sus compañeros o con los animales, son agresivos y hostiles, incluso con los más próximos y queridos. Tales niños intentan suplir su falta de sentimientos entregándose a la búsqueda de sensaciones dolorosas sin pensar en los riesgos implicados. La socialización es un concepto relativamente ajeno, tanto a esos adultos y niños; tanto la empatía como los sentimientos de culpabilidad o la sensibilidad para con los demás, son nociones que les resultan extrañas y desconocidas.
- **Extraversión:** El extravertido típico es sociable, le gustan las fiestas, tiene muchos amigos, necesita tener a alguien con quien hablar y no le gusta leer o estudiar en solitario, anhela la excitación, se arriesga, frecuentemente se mete en

todo, actúa por impulsos del momento y generalmente es un individuo impulsivo; le gustan las bromas, siempre tiene una respuesta a punto y generalmente le encanta el cambio; es despreocupado, de fácil cambio, optimista, y su lema es diviértete y sé feliz.

- Prefiere estar moviéndose y haciendo cosas, tiende a ser agresivo y se enfada rápidamente a la vez que sus resentimientos no se mantienen bajo un fuerte control, no es siempre una persona confiable.
- El introvertido típico es un individuo tranquilo, retraído, introspectivo, más amigo de libros que de personas; es reservado y se muestra distante, excepto con los amigos íntimos; suele ser previsor, mira antes de saltar y desconfía de los impulsos del momento; no le gusta la diversión, considera seriamente los asuntos cotidianos y disfruta de un modo de vida ordenado; controla cuidadosamente sus sentimientos, raras veces se comporta de una manera agresiva, y no se enfada con facilidad; se puede confiar en él, es algo pesimista y tiene en gran estima las normas éticas.

Además cuenta con una escala de sinceridad.

#### **Validez y confiabilidad:**

La confiabilidad del test-retest del EPQ, es alta, aun en periodos largos alcanza un 0,85; por el método de las dos mitades alcanza entre 0,90 a 0,95. La validez de la prueba es de 0,92.

**Población y muestra:**

Nuestra unidad de análisis es el total del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Uchumayo, compuesta por 98 trabajadores con las siguientes características:

**Tabla 1**

Edad	Entre 20 años y 60 años
Genero	43% hombres - 57% mujeres
Condición laboral	100% administrativos

En tal sentido, nuestra muestra es el universo mismo de análisis, es decir, el 100% de los trabajadores pertenecientes al área administrativa de la Municipalidad Distrital de Uchumayo – Arequipa- Perú.

**Estrategia de recolección de datos:**

Para recolectar los datos, se aplicó el cuestionario EAE-S y el inventario de personalidad de EPQ forma adultos, fueron aplicados de manera individual, anónima y voluntaria de parte de los trabajadores.

**Criterios de procesamiento de información:**

El análisis de nuestros datos, se realizaron con una aplicación informática, y nuestros resultados se presentan mediante cuadros estadísticos, gráficos, estableciendo la relación entre las variables estudiadas.

### CAPITULO III

### RESULTADOS

**Tabla 2**  
**ESCALA E**

<b>DIMENSION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Extraversión	67	68,37%
Introversión	31	31,63%

Fuente: elaboración propia

De los puntajes obtenidos en la dimensión E, se puede observar una predominancia de la extraversión en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Uchumayo, ya que alcanza el 68,37% del universo. También se lee en la tabla anterior que los introvertidos abarcan el 31,63% del total del universo.

**TABLA 3**  
**ESCALA N**

<b>DIMENSION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Inestabilidad	49	50%
Estabilidad	49	50%

Fuente: elaboración propia

La distribución de los puntajes obtenidos en la escala N, se puede observar que existe una equivalencia en los resultados, ya que el 50% de los individuos manifiestan inestabilidad frente al mismo porcentaje obtenido en la escala de estabilidad.

**Tabla 4**

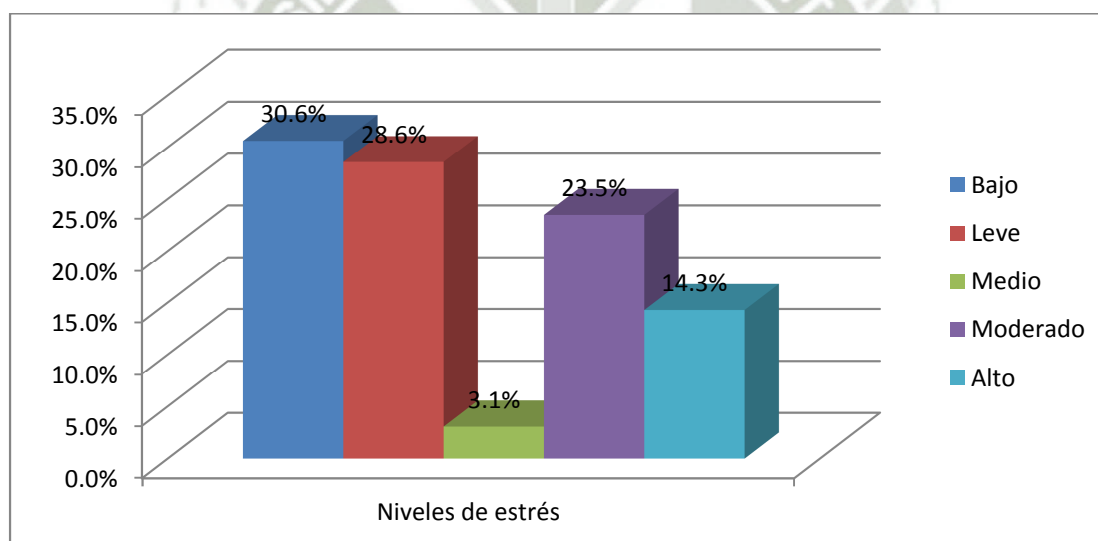
**NIVELES DE ESTRÉS**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	30	30,6
Leve	28	28,6
Medio	3	3,1
Moderado	23	23,5
Alto	14	14,3
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100,0</b>

Fuente: elaboración propia

**FIGURA 1**

**NIVELES DE ESTRÉS**



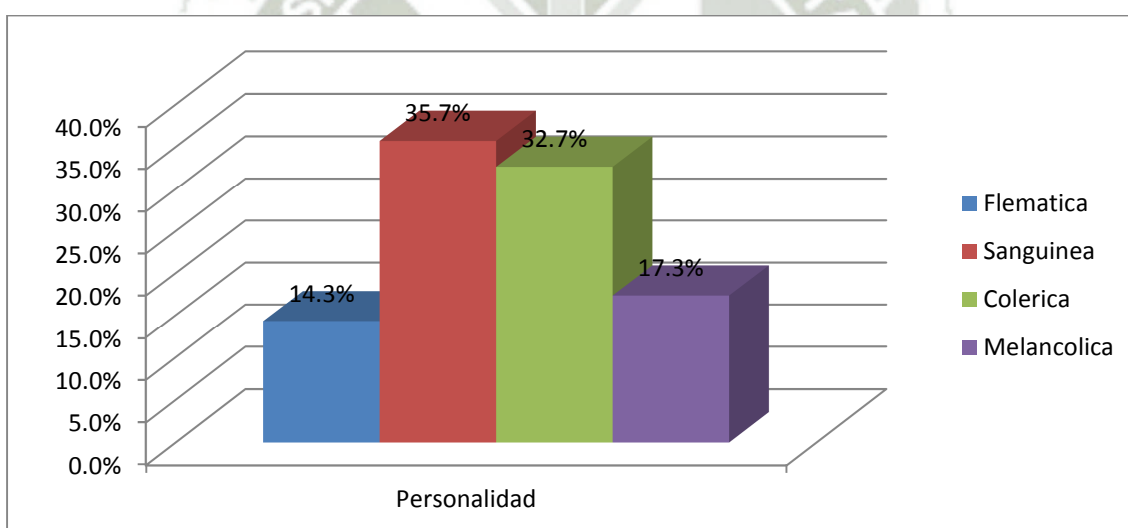
En La tabla número 4 se presenta la distribución de los puntajes obtenidos de acuerdo con cada uno de los niveles de estrés, donde se puede observar que lo que obtiene mayor predominancia son los niveles bajos, con un 30,6%, que junto con los niveles de estrés leve que alcanzan un 28,6%, suman un 59,2%. Tomando en cuenta la información anterior, la mayoría de los trabajadores de la municipalidad, ejercen su trabajo con unos niveles bajos de estrés laboral, lo que puede considerarse positivo para la organización.

**TABLA 5**  
**PERSONALIDAD**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Flemática	14	14,3
Sanguínea	35	35,7
Colérica	32	32,7
Melancólica	17	17,3
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100,0</b>

Fuente: elaboración propia

**FIGURA 2**  
**PERSONALIDAD**



En el análisis de la tabla 5 podemos apreciar que los encuestados que poseen una personalidad del tipo sanguíneo, son los que predominan en nuestra muestra con un 35.7% ,estas personas son consideradas receptivas por naturaleza, las impresiones externas encuentran fácil entrada en su interior en donde provocan un alud de respuestas, el tipo de personalidad sanguínea, sale de la unión de una alta estabilidad emocional , con niveles elevados de extroversión. También podemos observar, que las

personas que alcanzan el segundo lugar de mayor incidencia en nuestra muestra son los del tipo de personalidad colérica, estos alcanzan el 32,7% de la muestra, con lo que se puede concluir que en nuestra muestra hay mayor incidencia de personas extrovertidas que introvertidas. Los tipos de personalidad melancólica y flemática, son los que menor incidencia tuvieron ya que tan solo alcanzan el 17,3% y 14,3% respectivamente.



TABLA 6

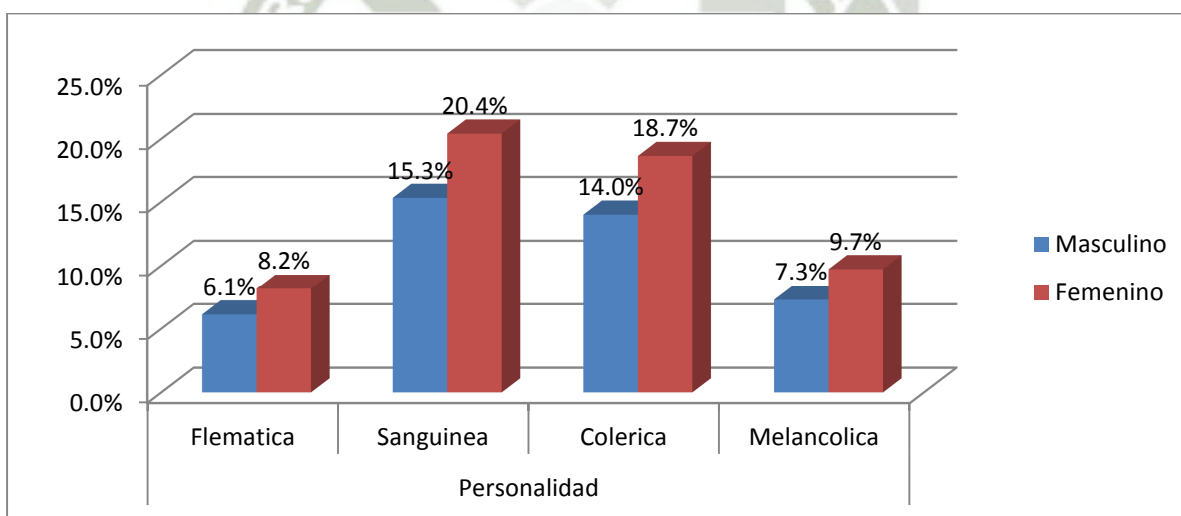
PERSONALIDAD Y EL SEXO

GENERO		Personalidad								Total	
		Flemática		Sanguínea		Colérica		Melancólica			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Masculino	6	6,1	15	15,3	14	14,3	7	7,1	42	42,9
	Femenino	8	8,2	20	20,4	18	18,4	10	10,2	56	57,1
Total		14	14,3	35	35,7	32	32,7	17	17,3	98	100,0

Fuente: elaboración propia

FIGURA 3

PERSONALIDAD Y SEXO



En cuanto a los tipos de personalidad, se aprecia que hay una mayor incidencia en el sexo femenino con el 20.4% en lo que respecta al tipo de personalidad sanguínea, mientras que en los hombres, los de este tipo de personalidad solo alcanzan el 15.3% del total de la muestra. En lo referente al tipo de personalidad colérica las mujeres tiene el 18.7% y los hombres el 14%, seguidamente esta la personalidad melancólica, en la

cual las mujeres también predominan con el 9.7% del total de nuestra muestra y solo el 7.3% de los encuestados pertenecen a los varones con tipo de personalidad melancólica, al final están los de tipo de personalidad flemática con el 8.2% en mujeres y solo el 6.1% en hombres. En ambos sexos se puede observar claramente que los tipos de personalidad predominante son los de tipos sanguíneo y colérico, cabe recordar que ambos tipos de personalidad tienen como clara característica niveles elevados en extroversión.



TABLA 7

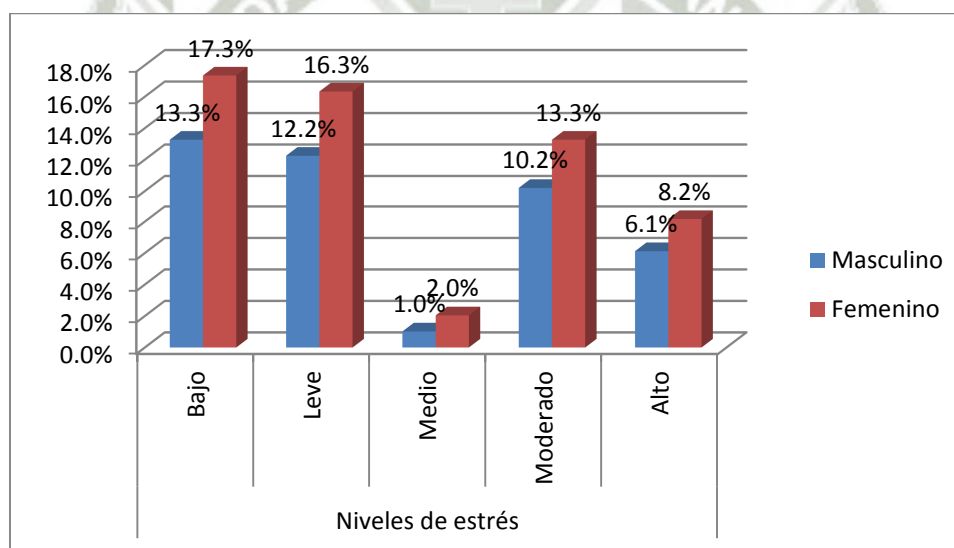
ESTRÉS Y SEXO

		Niveles de estrés										Total	
		Bajo		Leve		Medio		Moderado		Alto			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Sexo	Masculino	13	13,3	12	12,2	1	1,0	10	10,2	6	6,1	42	42,9
	Femenino	17	17,3	16	16,3	2	2,0	13	13,3	8	8,2	56	57,1
Total		30	31	28	29	3	3	23	23	14	14	98	100

Fuente: elaboración propia

FIGURA 4

ESTRÉS Y SEXO



En la tabla 7 podemos observar, que en ambos sexos predominan los niveles bajos de estrés laboral, en primer lugar vemos que las mujeres en lo que respecta al nivel bajo ocupan el 17,3% de la muestra, que sumado a los niveles leves de estrés laboral que es ocupado por el 16, 3%, suman un 33,6% de la muestra. En cuanto a los varones, los resultados son muy parecidos, ya que también los niveles predominantes son el nivel bajo y el nivel leve que sumados arroja que el 25,5% de la muestra es ocupada por varones con niveles de estrés laboral bajo.

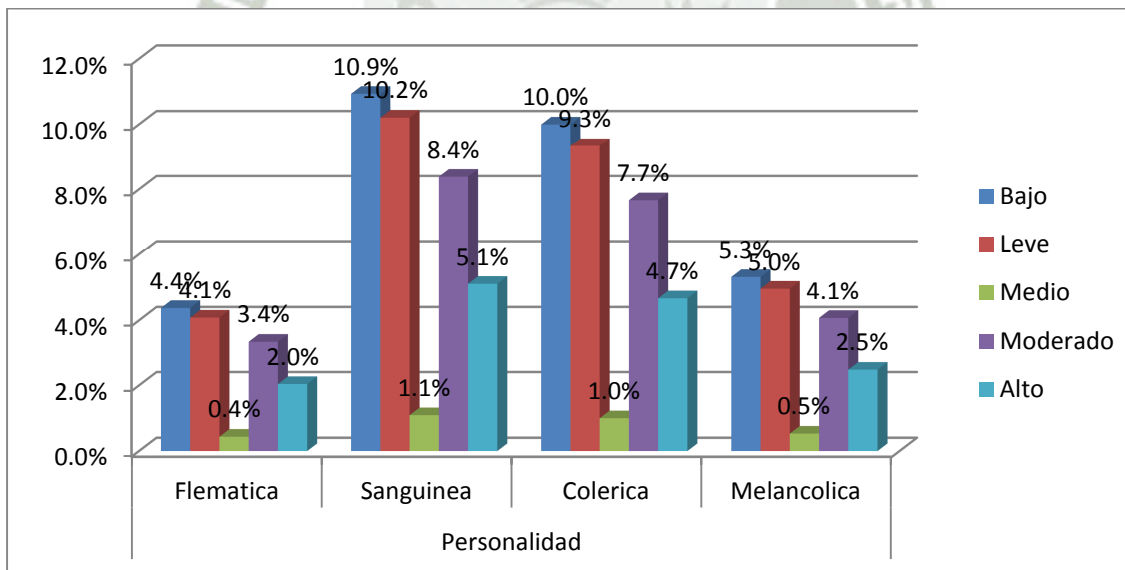
TABLA 8

VARIABLES ESTRÉS LABORAL Y PERSONALIDAD

		Niveles de estrés										Total
		Bajo		Leve		Medio		Moderado		Alto		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Personalidad	Flemático	4	4,4	4	4,1	0	0,4	3	3,4	3	2,0	14,0
	Sanguínea	11	10,9	10	10,2	1	1,1	8	8,4	5	5,1	35,0
	Colérica	10	10,0	9	9,3	1	1,0	8	7,7	4	4,7	32,0
	Melancólica	5	5,3	5	5,0	1	0,5	4	4,1	2	2,5	17,0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>31</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>98</b>

Fuente: elaboración propia

FIGURA 5  
ESTRES LABORAL Y PERSONALIDAD



**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	<b>17,169<sup>a</sup></b>	12	0,037
Razón de verosimilitudes	31,849	12	0,001
Asociación lineal por lineal	11,956	1	0,001
N de casos válidos	98		

Los datos que nos arroja el chi cuadrado manifiesta que si hay una relación significativa entre el tipo de personalidad y los niveles de estrés laboral, el valor del chi cuadrado que nos da la tabla es de 17,169, analizando la tabla de chi cuadrado nos indica que a 12 grados de libertad le corresponde 21.026 como valor límite y por ende el valor alcanzado está dentro de la región de aceptación, lo cual significa que existe una relación significativa entre ambas variables.

$H_1 \square 0.05$  ó 5%      Valor  $p=0.05$

Valor p hallado=  $0.037 * 100\% = 3.7\%$

TABLA 9

TEMPERAMENTO FLEMÁTICO

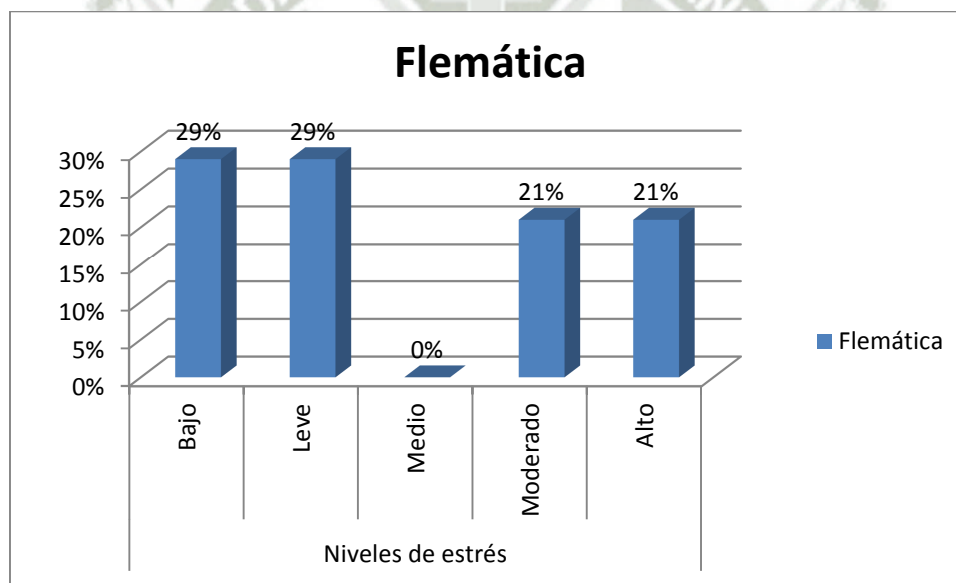
	Niveles de estrés									
	Bajo		Leve		Medio		Moderado		Alto	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Flemática</b>	4	29	4	29	0	0	3	21	3	21

Fuente: elaboración propia

$R^2 = 0.658$   $p = 0,028$

FIGURA 6

TEMPERAMENTO FLEMÁTICO



En la tabla número 9 se puede observar de manera más clara cada uno de los niveles de estrés laboral asociados al tipo de personalidad flemática, podemos ver que los niveles bajo y leve sumados alcanzan el 58% del total de flemáticos y los niveles moderado y alto únicamente alcanzan un 42%,

TABLA 10

TEMPERAMENTO SANGUINEO

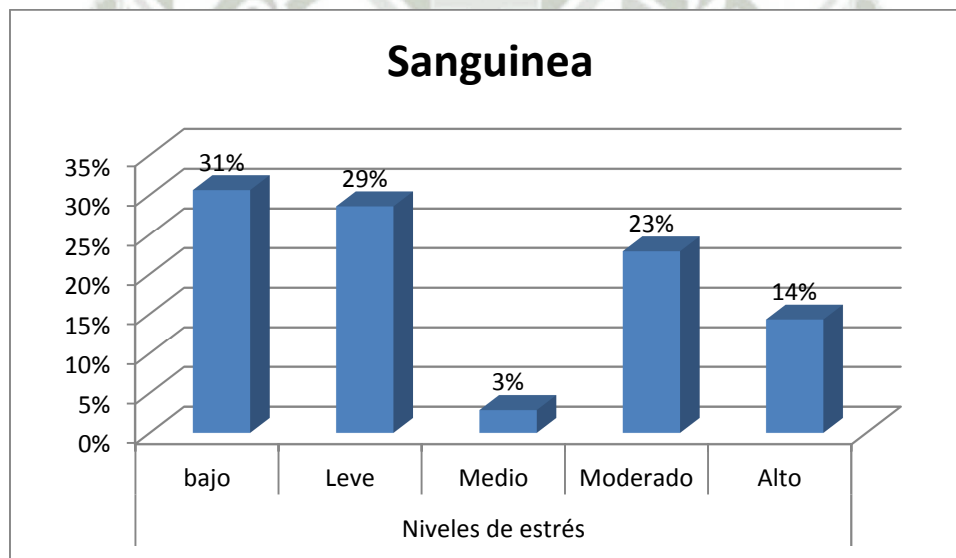
	Niveles de estrés									
	Bajo		Leve		Medio		Moderado		Alto	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Sanguínea</b>	11	31	10	29	1	3	8	23	5	14

Fuente: elaboración propia

$R^2 = 0.758$   $p = 0,047$

FIGURA 7

TEMPERAMENTO SANGUINEO



La tabla número 10 nos da a conocer el tipo de personalidad sanguínea y sus respectivos valores para cada uno de los niveles de estrés laboral. Podemos ver que al igual que en los flemáticos los niveles bajo y leve son los de mayor notoriedad, ya que sumados llegan a alcanzar el 60% del total de trabajadores con tipo de personalidad sanguínea dentro de la municipalidad, mientras que los niveles moderado y alto apenas alcanzan un 37%, siendo también en este tipo de personalidad muy claro que tienen muy buenas maneras de afrontamiento del estrés laboral.

Tabla 11

**TEMPERAMENTO COLERICO**

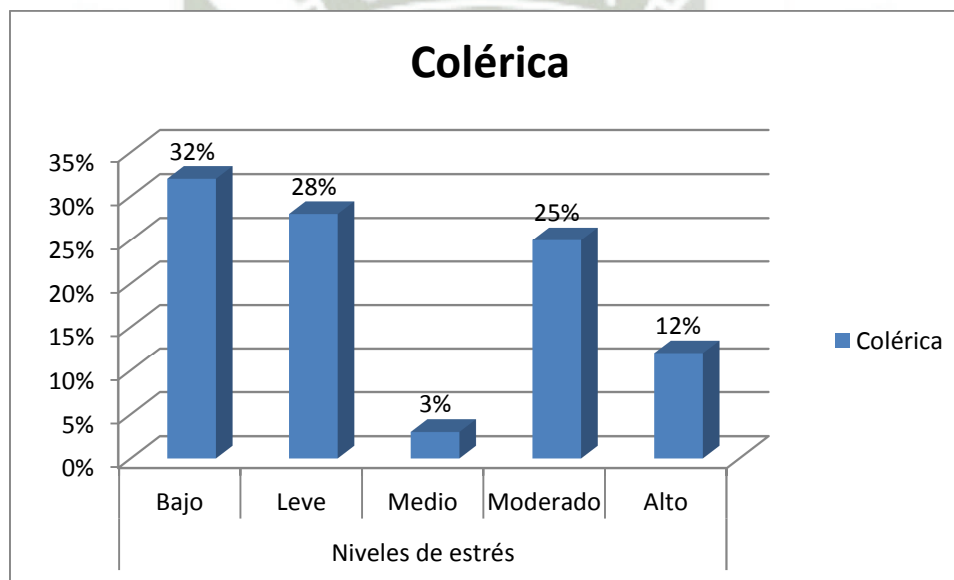
	Niveles de estrés									
	Bajo		Leve		Medio		Moderado		Alto	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Colérica</b>	10	32	9	28	1	3	8	25	4	12

Fuente: elaboración propia

$R^2 = 0.358$   $p = 0,018$

FIGURA 8

**TEMPERAMENTO COLÉRICO**



En cuanto a las personas del tipo colérico, que al igual que los tipos de personalidad sanguínea y flemática, los niveles de estrés son bajos, ya que sumando el nivel bajo con el nivel leve alcanzan un 60% del total de personas con este tipo de personalidad, dejando a los niveles moderado y alto apenas con el 37% del total.

Tabla 12

**TEMPERAMENTO MELANCOLICO**

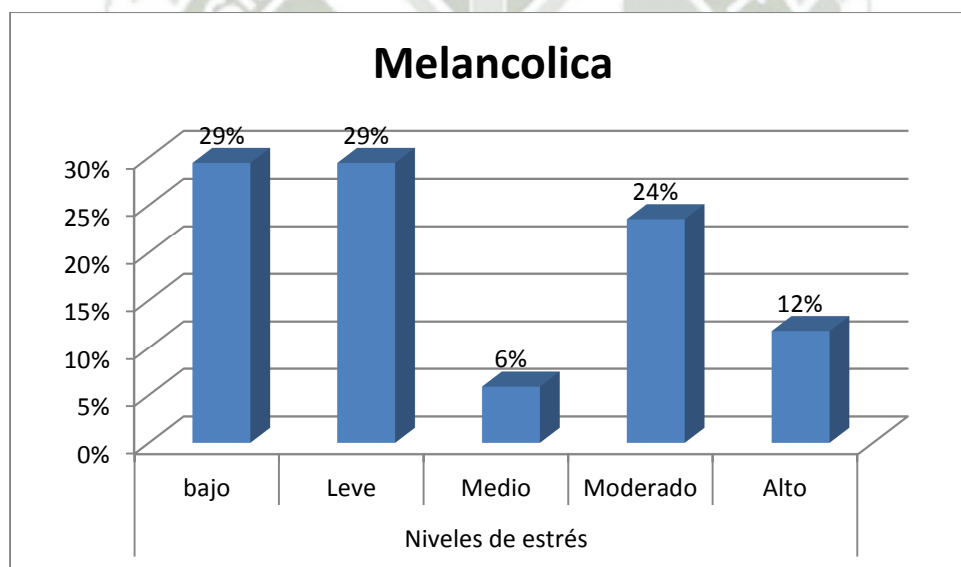
	Niveles de estrés									
	Bajo		Leve		Medio		Moderado		Alto	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Melancólica</b>	5	29	5	29	1	6	4	24	2	12

fuelle: elaboración propia  
0,026

$R^2 = 0.587$   $p =$

FIGURA 9

**TEMPERAMENTO MELANCOLICO**



En cuanto a las personas con el tipo de personalidad melancólica, la tabla 15 nos muestra claramente que al igual que los 3 tipos anteriores son más significativos los de estrés laboral bajo y leve ocupando el 58% del total de melancólicos, mientras que las personas que tienen un nivel de estrés laboral moderado o alto tan solo son parte del 36% del total de individuos con este tipo de personalidad.

**Discusión:**

Los resultados indican la presencia de una importante predominancia de bajos niveles de estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo; lo cual se presenta como algo positivo, al haber bajos niveles de estrés laboral los efectos o consecuencias que produce el estrés en el trabajo tales como: las del ámbito fisiológico (deterioro considerable de la apariencia física, fatiga y cansancios crónicos, infecciones recurrentes, etc.) Furham (1992), y las consecuencias organizacionales que son las que afectarían de manera directa a la organización como: rebeldía, apatía, baja productividad, ausentismo o accidentes laborales entre otras, se verían disminuidos también de manera considerable.

En nuestra población estudiada, los bajos niveles de estrés laboral llaman la atención en la evaluación realizada con la prueba EAG – S. El estrés encontrado hace referencia únicamente al ámbito laboral de los individuos.

Asimismo, la evaluación realizada para encontrar los diferentes rasgos de personalidad de las personas encuestadas con la prueba EPQ escala adultos, se puede observar que sin importar el sexo los dos tipos de personalidad que tienen una mayor incidencia son los del tipo sanguíneo y los del tipo colérico, con esto se puede decir, que la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo tienen rasgos de extroversión, estas personas, se caracterizan por que el enfoque de sus intereses están más avocados a las cosas externas de la vida, se preocupan por el mundo exterior de la gente y de las cosas, tratan de ser más sociables y de estar mucho más al tanto de lo que pueda ocurrir en su entorno. En relación al sexo, los resultados del EPQ arrojan que hay mayor predominancia de mujeres en los tipos de personalidad sanguíneo, colérico y melancólico y flemático.

En función a lo anterior, se encontró que entre la variable estrés laboral y la variable personalidad existe una relación significativa.

Dado que los tipos de personalidad sanguínea y flemática poseen las siguientes características: sanguínea (extrovertido – estable), es sociable, amigable, conversador, receptivo, desenfadado, alegre, despreocupado, líder. Flemático (introvertido- estable) es pasivo, cuidadoso, pensativo, controlado, fiable, ecuánime, calmado, con relación a tales características se esperaba un mejor afrontamiento hacia el estrés laboral que las personas con una personalidad melancólica y colérica quienes poseen las siguientes características; colérico (extrovertido – inestable ), es quisquilloso, inquieto, agresivo, excitable, influenciado, impulsivo , optimista, activo, melancólico (introvertido – inestable ) que es voluble, ansioso, rígido, sobrio, pesimista, reservado, insociable, tranquilo, con estas características se esperaba que su afrontamiento hacia el estrés sea menor al del afrontamiento sanguínea y flemática.

Al realizar la investigación se logró comprobar la hipótesis parcialmente ya que los resultados arrojaron que las personalidades sanguínea y colérica, quienes tienen en común mayor predominancia hacia la extroversión, presentaron niveles más bajos de estrés laboral

Es importante señalar que no se encontró una relación altamente significativa entre el estrés laboral y el sexo de las personas estudiadas, muy por el contrario se encontró relaciones altamente significativas entre el sexo y los tipos de personalidad. En este sentido es probable que el sexo de las personas de la municipalidad no tenga relación con las maneras de afrontamiento hacia el estrés en el trabajo que poseen, mientras que el sexo si sería de gran influencia para los tipos de personalidad que desarrollan.

**Conclusiones:**

**Primera:**

Se ha encontrado una relación significativa entre las variables estrés laboral y personalidad, siendo aún más significativa con los tipos de personalidad sanguínea y flemática.

**Segunda:**

Los resultados indican la presencia de una importante predominancia de las personas con tipos de personalidad sanguínea y colérica.

**Tercera:**

La mayoría de los trabajadores de la municipalidad presentan niveles de estrés bajo o leve.

**Cuarta:**

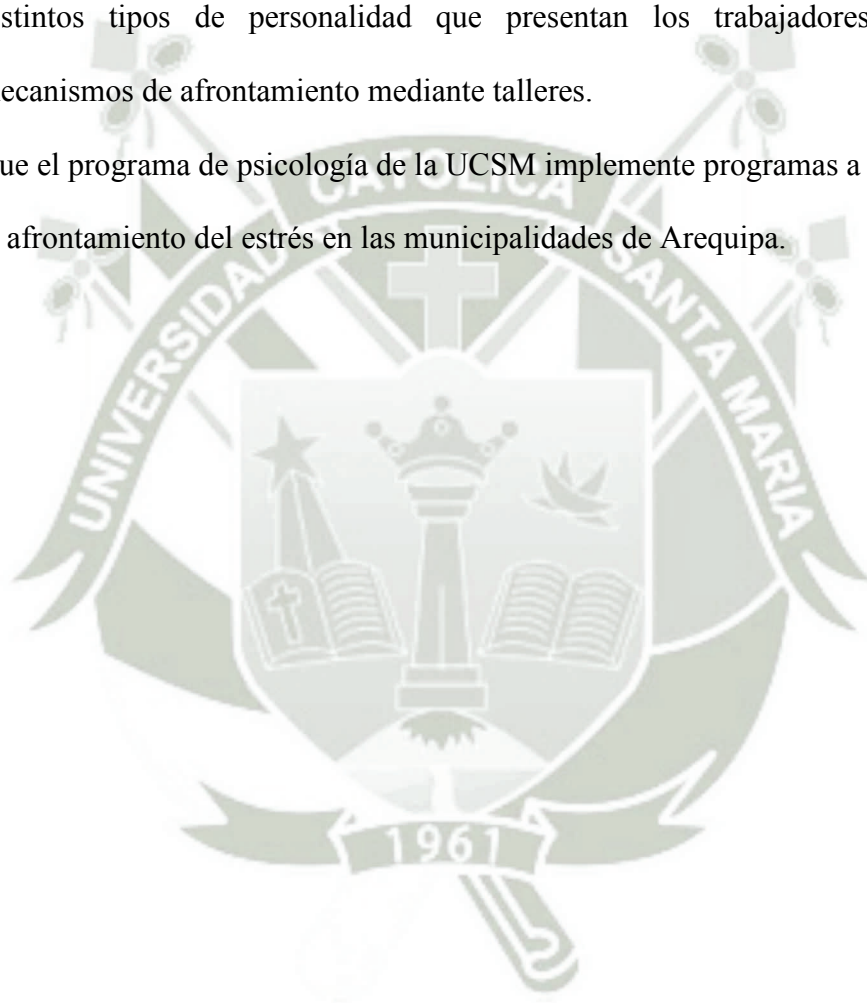
Las personas de tipo con temperamento sanguíneo tienen niveles más bajos de estrés laboral, seguidos por los del tipo colérico, luego vienen los flemáticos y los melancólicos.

**Quinta:**

La hipótesis se logró comprobar parcialmente, siendo las personalidades sanguíneas y coléricas las que presentan niveles más bajos de estrés.

### SUGERENCIAS:

- A) Que las municipalidades fomenten una interacción positiva entre compañeros de trabajo, sean jefes o subordinados, mediante programas para motivar un buen clima organizacional, para así mantener con los niveles bajos de estrés laboral existente en la organización.
- B) Potenciar el desarrollo de habilidades para el manejo del estrés de acuerdo a los distintos tipos de personalidad que presentan los trabajadores y a sus mecanismos de afrontamiento mediante talleres.
- C) Que el programa de psicología de la UCSM implemente programas enfocados al afrontamiento del estrés en las municipalidades de Arequipa.



### LIMITACIONES:

- A) El poco apoyo brindado por las empresas en Arequipa para fomentar la investigación en el campo de la psicología organizacional.
  
- B) El tiempo disponible de los trabajadores de la municipalidad de Uchumayo para poder realizar de manera individual la evaluación.



## REFERENCIAS:

Alles, M. (1999). Elija al mejor. Como entrevistar por competencias. Argentina:  
Buenos Aires: Granica, S.A.

Allport, G. (1937) Personality: A psychological interpretación. Nueva York.

Amoros, J. L. (1978) La gran Aventura del cristal. Madrid: Ed. UCM.

Bischof, L. (1992) Interpretación de las teorías de las personalidad. México:  
Trillas.

Cooper, L. y Marshall, J.(1996) Understanding executive stress. Londres:  
MacMillan.

Cox, T. (1978). Stress. Londres: Macmillan Press.

Cuyeli,G y (1995). Teorías de la personalidad. México: Trillas.

Díaz V. (2006) Estrés y Enfermedad. UCSM. Perú

Duane, P. y Sydney, E. Schultz (2002). Teorías de la personalidad. México:  
Hispanoamérica.

Engel, J. (1962). Psychological development in health and disease. Filadelfia:  
Saunders

Eysenck, H. J. (1959) Estudio científico de la personalidad. Bs, Aires: Ed.

Paidos.

Eysenck, H. J. (1978). Fundamentos biológicos de la personalidad. Barcelona:

Ed. Fontanella S.A.

Eysenck, H. J. y Eysenck, S.B.G. (1994) Manual of the Eysenck Personality  
Questionnaire. California.

Espinoza, M. (1998) criminología. Lima: Rodas.

Fernández Seara J. L. y Mielgo Robles, M. (2001). EAE: Escalas de apreciación  
del estrés. Escala de estrés socio-laboral. Madrid: TEA Ediciones

Filloux, J. C. (1978) La Personalidad. Bs. Aires: Ed. Eudeba.

Furham, A. (1992) Psicología Organizacional: El comportamiento humano en  
las organizaciones. México: Ed. Oxford

Guillen, G. C. y Guil, B. R. (2000) Psicología del trabajo para las relaciones  
laborales. Madrid: Mc Graw Hill.

Ivacevich, J. y Matteson, M. (2006) Comportamiento Organizacional. España:

Mc Graw Hill.

Karazek, R. A. (1981) "Job socialization and job strain: The implications of two related Psychological Mechanism for job design. New York.

Karazek, R. y Theorell, T. (1990). Healthy work stress, productivity and the reconstructions of working life .New York: Basic Books.

Lazarus, R. S. (1966) Psychological stress and the coping process. New York: Mc Graw Hill.

Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986) Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Edit. Martínez Roca.

Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1984) Stress, Appraisal and coping. New York: Springer Publishing Company.

Linton, R. (1975) Cultura y personalidad. Fondo de cultura económica. México D.F.

Maslach, C. (1982). Burned out. Human Behaviour. New York.

Merany, A. (1980) Educación y relaciones del poder. México: Grijalbo.

Mischel, W. (1979) Introducción a las personalidad. México: Interamericana.

Muchinsky, P. (2002) Psicología aplicada al trabajo.Madrid: ITES Paraninfo.

Nuttin, J. (1973) Estructura de la personalidad. Argentina: Editorial Capelusz.

Ojeda, H. y Moreno, V. (2005) Dimensiones de la personalidad y de los delitos de robo agravado y la violación a la libertad sexual cometidos por varones liberados.

UCSM. Perú

OMS (2000) Informe sobre la salud en el mundo. Mejorar el desempeño de los sistemas de salud. Ginebra.

Pelletier, J. (1977) Lockes doctrine of substance. Canadá.

Sandin, B. (1993) Estrés y salud: factores que intervienen en la relación entre el estrés y la enfermedad física. Madrid: Edit. Pirámide.

Selye, H. (1974). Stress without distress Hodder y Stoughton. Londres

Spielberger, CH. y Vagg, H. (1999). JSS. Inventario de estrés laboral. U.S.A.:  
Mc Beer.

Vargas, L. y Cruz, C. (1998) Estrés: entenderlo es manejarlo. Chile: Universidad Católica de Chile.