

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades

Escuela Profesional de Psicología



**“PERSONALIDAD Y ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA
UNIVERSIDAD PRIVADA DE AREQUIPA”**

Tesis presentada por la Bachiller:

Acosta Loza, Kristel Rosario

Para optar por el Título Profesional de:

Licenciada en Psicología

Asesor:

Mg. Puma Huacac, Roger Freddy

Arequipa – Perú

2022

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

PSICOLOGIA

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 31 de Marzo del

2022 **Dictamen: 004262-C-EPSIC-2022**

Visto el borrador del expediente 004262, presentado por:

2014200022 - ACOSTA LOZA KRISTEL ROSARIO

Titulado:

**PERSONALIDAD Y ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE
AREQUIPA**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**1741 - MARTINEZ CARPIO HECTOR EMILIO
DICTAMINADOR**



**1785 - GUZMAN GAMERO RUFINO RAUL LIZANDRO
DICTAMINADOR**



**3154 - GOMEZ CORNEJO BAZAN ROSALUZ YANET
DICTAMINADOR**

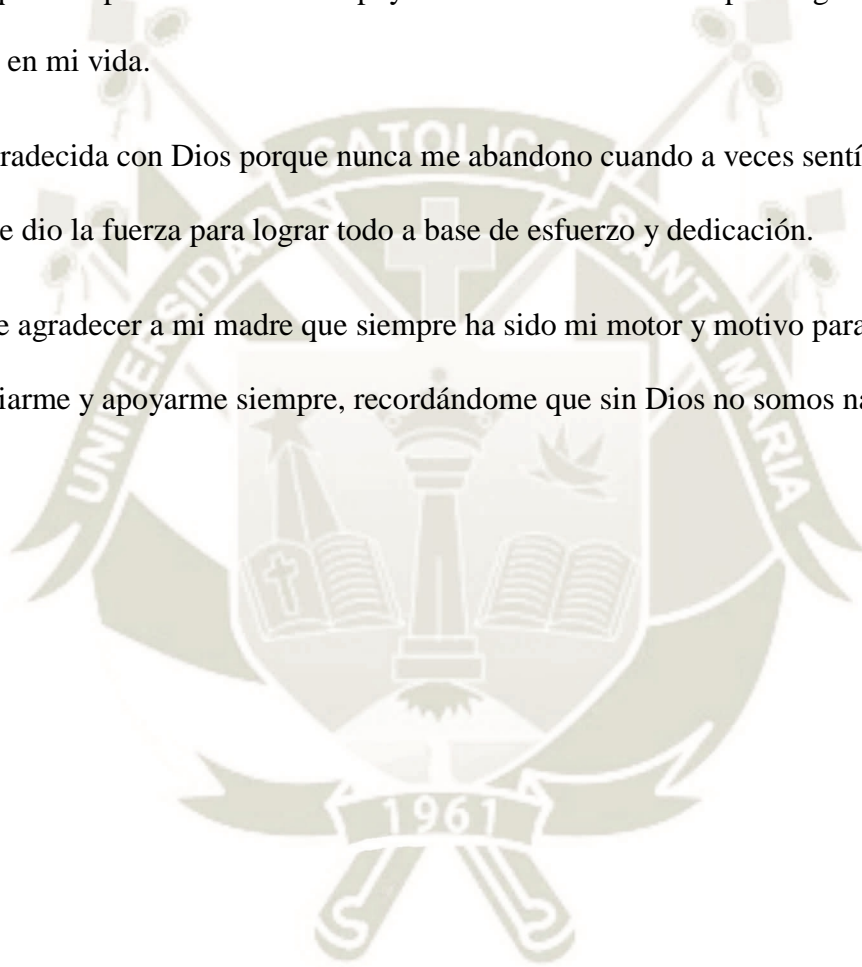


Agradecimientos

Agradezco primeramente a Dios por todo lo que me ha dado y sobre todo por haber hecho que logre una de mis metas que es la Licenciatura, estaré eternamente agradecida con ÉL por cada piedra en mi camino, por cada oportunidad que me ha dado, por poner a personas increíbles en mi camino, que siempre me han estado apoyando de distintas formas para lograr cada objetivo y meta trazada en mi vida.

Quedo agradecida con Dios porque nunca me abandono cuando a veces sentía que no podía más y que me dio la fuerza para lograr todo a base de esfuerzo y dedicación.

Y siempre agradecer a mi madre que siempre ha sido mi motor y motivo para lograr cada meta, por guiarme y apoyarme siempre, recordándome que sin Dios no somos nada.



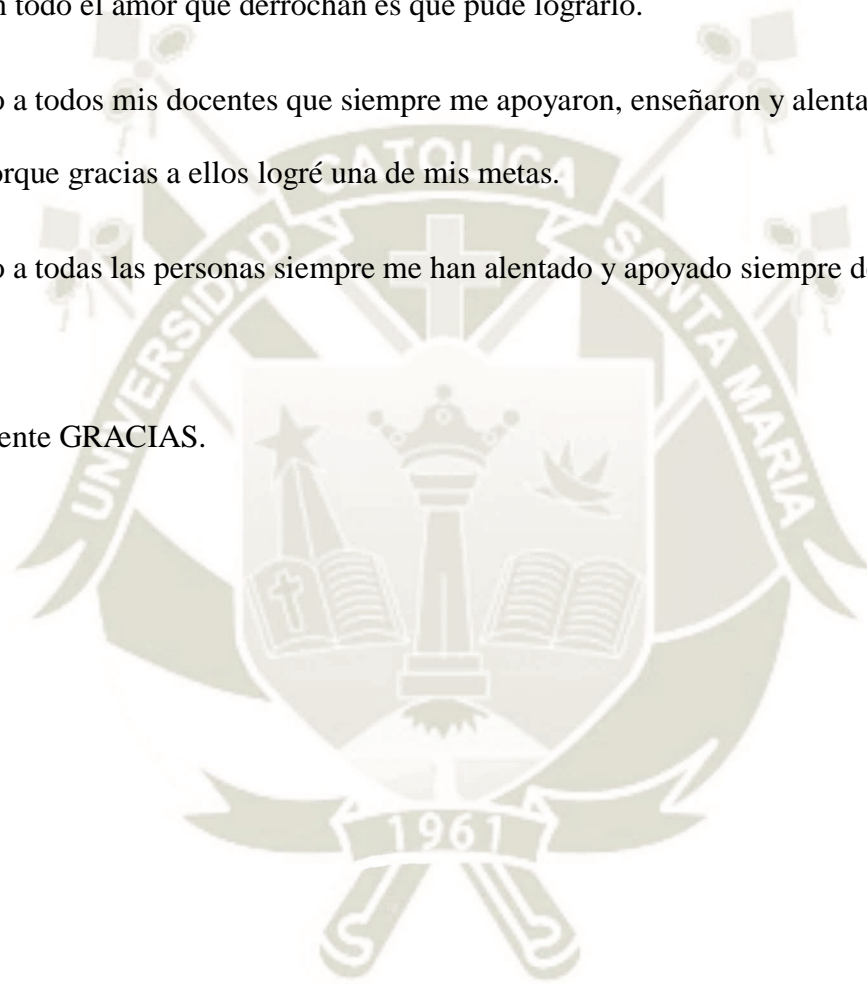
Dedicatoria

Dedicado a mi madre, a mis nonnos (abuelitos), que siempre han estado para apoyarme y hacerme saber que todo en esta vida se puede conseguir si te lo propones, que nunca hay que rendirnos y menos dejar de luchar por lo que queremos. Siempre con sus consejos, con sus sonrisas, con todo el amor que derrochan es que pude lograrlo.

Dedicado a todos mis docentes que siempre me apoyaron, enseñaron y alentaron en todo momento porque gracias a ellos logré una de mis metas.

Dedicado a todas las personas siempre me han alentado y apoyado siempre de alguna u otra manera.

Simplemente GRACIAS.



Resumen

Esta investigación se basa en el estudio de los Rasgos de Personalidad y el nivel de estrés laboral presentados por los colaboradores de una Universidad Privada de Arequipa, teniendo como objetivo general corroborar si existe relación entre los rasgos de personalidad y el estrés laboral siendo una organización ubicada en el sector educativo, pero se sabe que el estrés laboral es un problema en aumento y a veces es visto por la sociedad como algo normal, es por eso que esta investigación se realiza en esta institución para corroborar si existe relación entre ambas variables, sabiendo que aún se tiene costumbres de enseñanzas antiguas y teniéndose que adaptar de una nueva realidad.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, no experimental y transversal. Teniendo de población en su mayoría a mujeres y como tipo de recolección fue por conveniencia, debido a que se evaluó a todo el personal administrativo que se encontraba trabajando de manera remota, luego se tabuló los resultados en un Excel con los indicadores que se requerían, para que posteriormente los datos fueron analizados mediante el software R v. Siendo así que se obtuvo los resultados frecuencias del sexo, frecuencias de la personalidad, frecuencias de los niveles de estrés, media y desviación estándar del estrés, comparación entre colaboradores hombres y mujeres, y modelo de la regresión lineal múltiple para estrés laboral.

Teniendo como resultado que la relación entre ambas variables no es significativa, ya que no existe diferencias significativas en los rasgos de personalidad presentando similar porcentaje de estrés laboral, dándonos a conocer que el rasgo de personalidad no tiene un efecto en el estrés laboral.

Palabras clave: rasgos de personalidad, estrés laboral, personalidad, colaboradores.

Abstract

This research is based on the study of Personality Traits and the level of work stress presented by the collaborators of a Private University of Arequipa, having as general objective to corroborate if there is a relationship between personality traits and work stress being an organization located in the educational sector, but it is known that work stress is a growing problem and sometimes it is seen by society as something normal, that is why this research is carried out in this institution to corroborate if there is a relationship between both variables, knowing that there are still old teaching habits and having to adapt to a new reality.

The research has a quantitative approach of correlational, non-experimental and transversal type. The population was mostly women and the type of collection was by coexistence, because all the administrative personnel who were working remotely were evaluated, then the results were tabulated in an Excel with the indicators that were required, so that later the data were analyzed using the software R v. Being so, the results were obtained as frequencies of sex, frequencies of personality, frequencies of stress levels, mean and standard deviation of stress, comparison between male and female employees, and multiple linear regression model for occupational stress.

As a result, the relationship between both variables is not significant, since there are no significant differences in the personality traits, presenting a similar percentage of work stress, showing that the personality trait does not have an effect on work stress.

Keywords: personality traits, work stress, personality, collaborators

Índice

AGRADECIMIENTO

DEDICATORIA

RESUMEN

ABSTRACT

CAPITULO I : MARCO TEORICO	9
Introducción	10
Problema	12
Variables	13
Objetivos	14
Antecedentes teóricos – investigativos	15
Personalidad	15
Rasgos de personalidad	22
Estrés	28
Estrés laboral	31
Hipótesis	36
CAPITULO II : DISEÑO METODOLOGICO	37
Tipo de investigación	38
Técnica	38

Instrumentos	38
INVENTARIO DE PERSONALIDAD NEO – FFI	38
ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE OIT – OMS	39
Participantes	41
Muestra	41
Criterios de inclusión	41
Criterios de exclusión	42
Consideraciones éticas	42
Estrategias de recolección de datos	42
Criterios de procesamiento de información	43
CAPITULO III : RESULTADOS	44
Descripción de los resultados	45
Discusión	49
Conclusiones	52
Sugerencias	53
Limitaciones	54
Referencias	55
Anexos	60



Introducción

El escenario laboral que hoy en día tenemos, evidentemente por la globalización e inestabilidad nos muestra que hay un alto nivel de complejidad y más aún por la situación actual, por la cual estamos atravesando debido a la pandemia Covid-19, donde de un momento a otro se tuvo que adaptar a una nueva realidad, el trabajo remoto, donde muchas organizaciones tenían métodos manuales para ejecutar el trabajo de manera presencial, siendo así que no solo se tenía el trabajo virtual sino el también adaptarse al desarrollo tecnológico exponencial (programas informáticos) que cada organización implementó en los centros de trabajo para el desarrollo de ello y así poder continuar con la producción y desempeño laboral tanto de oficina como de campo.

No solo se tiene este nuevo factor tecnológico sino la gestión de recursos humanos y la satisfacción del cliente directo e indirecto, por eso mismo, todas estas situaciones laborales se están viendo afectadas por otros aspectos sociales que están cambiando, uno de ellos las demandas emocionales como la ansiedad y estrés generados por la incertidumbre laboral, de salud; formas de trabajos que aún no están bien definidos.

El estrés es un problema en aumento sobre todo el estrés laboral y en ocasiones la sociedad lo ve como algo normal, cuando puede tener graves consecuencias. Una de las consecuencias graves puede ser las médicas, ya que agrava enfermedades previas y/o desencadena enfermedades (Victor Vidal Lacosta, 2019).

La Organización Mundial de la Salud en su documento “La organización del trabajo y el estrés”, define el estrés laboral como “La reacción que puede tener el individuo ante exigencias y

presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, que ponen a prueba su capacidad de afrontar la situación”. (Leka et al., 2004)

El estrés laboral puede ser transformable, dependiendo si los factores que lo desencadenan son cambiados, reducidos, aumentados o eliminados, en cuanto a las condiciones de trabajo, la gestión de los recursos y habilidades del colaborador para la mejora. Si es que estos factores no son modificados pueden desencadenar deterioro de la salud y bienestar de los colaboradores, pero existe casos en donde los colaboradores desarrollan mejor su trabajo bajo presión o estrés, este tipo de estrés suelen llamarlo estrés positivo o estimulante.

Así mismo el estrés laboral puede generar a la organización consecuencias negativas tanto como en los resultados laborales y a la imagen de la organización, generando disminución en la productividad y calidad del servicio, más aún si los colaboradores se encuentran en el área de servicio o atención al cliente. Por eso mismo, no sólo se debe evaluar o preocuparse por el cliente externo sino también por el cliente interno, ya que al cuidar el bienestar emocional y salud del cliente interno se está manteniendo satisfecho al cliente externo, mejorando el desempeño laboral y la reducción de estresores para los colaboradores de la organización.

Problema

¿Existe alguna relación entre los rasgos de personalidad y el estrés laboral en los colaboradores de una Universidad Privada de Arequipa?

Variables

Variable 1: Rasgos de Personalidad.

Según Eysenck (1985; citado en Modelo Psicobiológico de Personalidad de Eysenck, 2010) la personalidad es “Una organización más o menos estable y duradera del carácter, temperamento, intelecto y físico de una persona que determina su adaptación única al ambiente. El carácter denota el sistema más o menos estable y duradero de la conducta conativa (voluntad) de una persona, el temperamento, su sistema más o menos estable y duradero de la conducta cognitiva (inteligencia); el físico, su sistema más o menos estable y duradero de la configuración corporal y de la dotación neuroendocrina”. Teniendo 3 dimensiones:

E- Extroversión ante a Introversión

N- Neuroticismo ante Estabilidad Emocional

P- Psicoticismo ante el Control de Impulsos

McCrae y Costa indicaron que los Cinco Grandes factores y los rasgos que contienen al parecer muestran “una estructura común de la personalidad humana” que va más allá de las diferencias culturales (McCrae y Costa, 1997, citado en Teorías de la Personalidad, 2009), siendo estos rasgos de Neuroticismo, Extroversión, Apertura, Afabilidad y Escrupulosidad, creando la prueba de Personalidad – Inventario NEO de la Personalidad.

Variable 2: Estrés Laboral.

Lazarus y Folkman (1986) conciben el estrés no como un estímulo, una respuesta subjetiva o una reacción biológica, sino como un proceso. Haciendo referencia que hay una relación entre persona y entorno y que la clave de esta transacción es la valoración personal de la situación psicológica. “El estrés solo se caracteriza adecuadamente si se toma en consideración tanto la situación ambiental, como la particular relación en la que se encuentra la persona respecto de esa situación a lo largo del tiempo, que es evaluada por la persona como excediendo sus recursos y poniendo en peligro su bienestar. (Lazarus y Folkman, 1984, pag.21). Esta variable será evaluada por la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS; que analizará las diferencias culturales como conductuales, para poder conocer a exactitud el nivel de estrés laboral que puede presentar la persona. Esta prueba consta de 25 ítems con una escala de likert del 1 al 7 siendo de la siguiente manera:

1 = Si la condición “Nunca” es fuente de estrés.

2 = Si la condición “Raras veces” es fuente de estrés.

3 = Si la condición “Ocasionalmente” es fuente de estrés.

4 = Si la condición “Algunas veces” es fuente de estrés.

5 = Si la condición “Frecuentemente” es fuente de estrés.

6 = Si la condición “Generalmente” es fuente de estrés.

7 = Si la condición “Siempre” es fuentes de estrés. (OIT – OMS, 1987)

Objetivos

Objetivo General.

Corroborar si existe relación entre los rasgos de personalidad y el estrés laboral en los colaboradores de una Universidad Privada de Arequipa.

Objetivos Específicos.

Conocer los rasgos de personalidad predominantes en los colaboradores de una Universidad Privada de Arequipa.

Conocer los niveles de Estrés laboral de los colaboradores de una Universidad Privada de Arequipa.

Identificar la(s) diferencias entre los colaboradores varones y mujeres de una Universidad Privada de Arequipa.

Identificar el rasgo de personalidad que presenta mayor y menor nivel de estrés laboral en los colaboradores de una Universidad Privada de Arequipa.

Antecedentes teóricos – Investigativos

Personalidad

Consideran los psicólogos que la personalidad es el único patrón del pensamiento, las emociones y la conducta de una persona a largo plazo (Burger,2008, Mishel,2004). Eso se entiende que llega a ser una mezcla de sentimientos, acciones, pensamientos y hábitos que demuestra que cada uno es único y especial.

Muchas veces las personas confunden personalidad con “carácter” o “temperamento”, cuando carácter es la implicancia de que una persona ha sido evaluada y no sólo descrita (Skipton,1997) y al temperamento se refieren a los aspectos heredados de su personalidad, como los estados de ánimos, el reaccionar de la persona ante situaciones cotidianas (Rothbart,2007).

La personalidad consiste de rasgos siendo cualidades determinadas de la persona, que las demuestra en el día a día; muchas veces por no decir siempre nuestros rasgos de personalidad llegan a influir en nuestra salud, el éxito de nuestras metas y claramente del trabajo.

Habitualmente los rasgos de personalidad son reconocidos como base de la conducta, ya que una vez reconocidos, estos son usados para predecir la conducta futura de la persona (Coon & Mitterer, 2010, pág. 390).

Eysenck pensaba que la mayoría de los rasgos de personalidad están relacionados con el hecho de que la persona sea especialmente introvertida o extrovertida y que este predispuesto a ser emocionalmente estable o inestable (Adaptado de Eysenck.1981).

Sobre la personalidad se tiene varias teorías dentro de ellas están:

Las teorías psicodinámicas (funcionamiento interno de la personalidad), teorías humanistas (experiencia subjetiva privada y crecimiento personal), teorías de los rasgos (rasgos que componen la personalidad y la relación que hay entre ellas con la conducta), teorías conductistas

y del aprendizaje social (se recalca la importancia del entorno exterior, condicionamiento y el aprendizaje y acerca del aprendizaje social lo que son las diferencias de la personalidad en lo social, expectativas y procesos mentales) (Coon & Mitterer, 2010, pág. 394).

Según Freud, su modelo se basaba en que la personalidad como un sistema dinámico orientado por tres estructuras mentales “el Ello (id), el Yo (ego) y el SuperYo (superego) (Duane P. Schultz y Sydney Schultz, 2009).

El Ello son los instintos y las necesidades biológicas congénitas; el ello maneja en base al “principio del placer”. El ello actúa como fuente energética para toda la psique o personalidad. Esta energía, llamada libido, nace de los instintos de vida (Coon & Mitterer, 2010, pág. 398).

El Yo, se sabe que dirige las energías que transmite al ello. El ello solo puede formar imágenes mentales de las cosas que se desea. El yo tiene el poder de dirigir la conducta (Coon & Mitterer, 2010).

El Super Yo, es la parte llamada conciencia, haciendo que los pensamientos y conductas del yo sean racionales; el Super yo viene a ser la parte ideal que viene a ser la fuente de las metas y aspiraciones de la persona.

Según Adler, la personalidad esta moldeada por interacciones entre los ambientes sociales y no por los esfuerzos para satisfacer las necesidades biológicas, se sabe que Freud basaba su teoría en lo sexual como factor concluyente, mientras que Adler minimizo el sexo en su teoría, siendo así que para Adler era lo principal de la personalidad “la conciencia” y no el inconsciente. (Duane P. Schultz y Sydney Schultz, 2009, pág. 130)

Y es que para Adler influía el interés social, la cantidad de hijos y el orden de hermanos que uno tiene crearía condiciones diferentes en el desarrollo de la niñez que influirá en el desarrollo

de su personalidad, pero no solo podían ser esos factores sino también el estilo de vida que uno lleva.

Pero Freud afirmaba que las energías psicológicas inconscientes afectan de manera poderosa el pensamiento y comportamiento humano; estas energías empiezan en nuestra etapa de la niñez generadas por las emociones y continúan a lo largo de nuestra vida.

Freud caracterizó a los humanos como personas movidas por sus impulsos, pero también pensaba que las experiencias vividas en la niñez son los desencadenantes de la personalidad en la adultez.

Jung (1959) describe al yo como un aspecto de personalidad que es lo principal del consciente. El Yo viene a ser una parte esencial para la identidad personal, sin el yo las personas estarían abrumadas por las percepciones, emociones y recuerdos, influyendo significativamente en nuestro inconsciente (S.C. Cloninger, 2002).

El yo es el centro de la voluntad del humano, muchas de las personas se identifican con su propia conciencia, tanto así que la colocan como el centro de su personalidad (S.C. Cloninger, 2002). Siendo así que Jung llamo a este hecho “Inflación del Yo”.

En cuanto al inconsciente tiene un papel activo dentro del desarrollo de la personalidad proporcionando material a la conciencia y reintegra los desarrollos todo el sí mismo; si el inconsciente es seriamente ignorado, puede actuar de una manera extrema para generar el bloqueo de la conciencia, causando enfermedades como la neurosis o una psicógena.

El enfoque de Jung va dirigido hacia que el inconsciente incluye una fuerte energía psíquica en vez de una sexual como lo propone Freud. En cuanto a la conciencia e inconciencia existe una relación de compensación y durante la individualización adulta los aspectos inconscientes de la

personalidad se integran con aspectos de la conciencia en el desarrollo del Sí mismo adulto, teniendo como resultado el alejamiento del yo del centro de la personalidad.

Para evaluar la personalidad según la teoría de Jung es el Inventario tipológico de Myers – Briggs (ITMB) diseñado en la década de 1920 por Katherine Cook Briggs e Isabel Briggs Myers. En 1923 Katherine leyó el libro Tipos Psicológicos de Carl Jung y encontró lo que tanto buscaba, que era catalogar a las personas y dar una explicación las diferencias que existen entre las personas. (Duane P. Schultz y Sydney Schultz, 2009, pág. 119)

Adler en su teoría a comparación de la teoría de Freud y Jung, da énfasis en la lucha del consciente de las personas por la mejora de sus vidas. La teoría de Adler hace responsable a las personas por las decisiones erróneas por no tener control de su consciente; pero no solo se quedó con esa idea, sino que se dio cuenta que las circunstancias en las que se desarrollan las personas pueden generar una inclinación hacia estilos de vida deseables o indeseables, como los factores sociales que impiden el desarrollo de un estilo de vida psicológicamente saludable, siendo la familia una influencia especialmente importante.

Horney basa su teoría de la personalidad en la falta de amor que se da en la etapa de la infancia que propicia ansiedad y hostilidad, siendo otra teoría elaborada desde el punto de la intuición y las experiencias personales. (Duane P. Schultz y Sydney Schultz, 2009)

Horney coincidía con la teoría de Freud con respecto a la influencia que los primeros años de vida tiene en la persona y su desarrollo de la personalidad adulta, pero así mismo no coincidió del todo con él en aspectos concretos. Pensaba que los factores sociales eran los que influían en el desarrollo de la personalidad y no los factores biológicos.

Para Horney, la necesidad de seguridad era predominante en la niñez, entendida como la necesidad de sentirse seguro y la ausencia de miedo (Horney, 1937). Lo normal del desarrollo de

la personalidad depende mucho de que el bebé se sienta seguro y no sienta temor, esta seguridad debe ser brindada por los padres, al haber esta carencia de afecto y amor, se debilita la seguridad o impiden que se desarrolle.

Otra contradicción que tuvo Horney fue con Adler con respecto a la indefensión infantil, debido a que Adler pensaba que no todos los niños se sienten desvalidos, pero cuando se sienten así, eso los puede llevar a una conducta neurótica. (Duane P. Schultz y Sydney Schultz, 2009)

La culpa viene a ser una de las razones por la cual el niño reprime la hostilidad; la hostilidad reprimida a causa de las distintas conductas de los padres, debilita la necesidad de seguridad en la etapa de la niñez y este estado Horney lo llama “Ansiedad básica”, que viene a ser “un sentimiento creciente y generalizado de que uno está sólo e indefenso en un mundo hostil” (Horney, 1937, p.89).

Horney tenía el pensamiento que cualquiera de los mecanismos de autoprotección puede llegar a ser una parte tan permanente de la personalidad que se acoge a las características de un impulso o necesidad que determina la conducta de la persona. (Duane P. Schultz y Sydney Schultz, 2009, p.165)

En el estudio de personalidad realizado por Cattell era predecir cómo se comportaría la persona frente a una situación de estímulo dado, proponiendo estudiar la personalidad y no modificarla, siendo así que Cattell sometía sus estudios a los procedimientos estadísticos del “análisis factorial”, el cual está en evaluar la relación entre los pares posibles de medidas tomadas con el propósito de detectar factores comunes. (Duane P. Schultz y Sydney Schultz, 2009, p. 264)

Según Cattell (1920) “La personalidad es lo que nos permite predecir lo que un individuo hará en una situación dada” (pág. 2), de tal manera que la conducta debe ser original y ordenada para

que se pueda considerar como predecible, de no ser así no puede ser pronosticada si la personalidad no fuese constante ni congruente.

Cattell definió rasgos como tendencias, relativamente permanentes, a ciertas reacciones que son las unidades estructurales básicas de la personalidad, entre ellos se encuentran los rasgos comunes y rasgos únicos ((Duane P. Schultz y Sydney Schultz, 2009, p. 266).

Mientras que Eysenck coincidía con Cattell acerca de que la personalidad se compone de rasgos o factores que son derivados a través del análisis factorial. Así mismo crítico el método e investigación de Cattell en razón de la posible subjetividad de la técnica y dificultad para reproducir los resultados obtenidos. (Duane P. Schultz y Sydney Schultz, 2009, p. 278). Eysenck utilizó el análisis factorial para revelar los rasgos de personalidad y fue que lo complementó con pruebas y trabajos experimentales que contenían una amplia escala de variables.

La teoría de la personalidad propuesta por Eysenck es basada en tres dimensiones, siendo las siguientes:

1. E - Extroversión frente a introversión.
2. N - Neuroticismo frente a estabilidad emocional.
3. P – Psicoticismo frente a control de impulsos (o funcionamiento del superyó). (Duane P. Schultz y Sydney Schultz, 2009, p. 278)

Eysenck señaló que la extroversión y el neuroticismo han sido catalogados como elementos básicos de la personalidad, añadiendo que todos los instrumentos para la evaluación de la personalidad contienen las dos dimensiones mencionadas (Eysenck, 1997).

Las investigaciones que llevó a cabo Eysenck demostraron que los rasgos y las dimensiones propuestas tienden a permanecer estables a lo largo del tiempo desde la niñez a la adultez, de tal

manera que las experiencias sociales y ambientales que cada persona experimenta puede generar un cambio en las situaciones, pero las dimensiones permanecen constantes.

La teoría de McCrae y Costa fue una investigación amplia que encontraron los Cinco Factores Robustos o Grandes (McCrae y Costa, 1985b,1987), siendo las siguientes:

1. Neuroticismo
2. Extroversión
3. Apertura
4. Afabilidad
5. Escrupulosidad

La teoría de McCrae & Costa tenía ciertas semejanzas con la teoría de Eysenck en cuanto a los factores de extroversión y neuroticismo y las dimensiones de extroversión y neuroticismo, otra es la afabilidad y escrupulosidad del modelo de McCrae & Costa que estarían representando el extremo inferior del psicoticismo (control de los impulsos) de Eysenck y la apertura muestra una importante correlación positiva con la inteligencia. (Duane P. Schultz y Sydney Schultz, 2009, p. 283)

McCrae & Costa (1994), tomaron una estrategia similar a la de la búsqueda de elementos comunes de muchas definiciones de la personalidad, una de ellas de Allport (1961) “organización dinámica dentro del individuo de aquellos sistemas psicofísicos que determinan su forma característica de pensar y comportarse” (pág. 28).

Desde la propuesta de McCrae & Costa las tendencias básicas tienen procesos psicodinámicos que desenlazan Auto-Concepto, Adaptaciones características y Biografía objetiva estos procesos psicodinámicos son desenlazados de las Influencias Externas.

Las tendencias básicas son las acciones personales innatas o adquiridas que pueden ser modificadas o no a lo largo de la vida conforme a las experiencias que se dan como los rasgos, la inteligencia. Las adaptaciones características llegan a ser las adaptaciones personales como las creencias, actitudes, proyectos de vida, etc. El auto-concepto es lo que uno percibe, piensa o siente de cómo es uno mismo y los procesos dinámicos es lo que relaciona los distintos elementos del modelo de McCrae & Costa.

Desde el punto de vista de McCrae & Costa, las tendencias básicas y las influencias externas pueden ser consideradas como las fuentes últimas de la explicación de la conducta, dando a entender que son las unidades básicas de la personalidad. (J. Bermúdez, A. Pérez, J. Ruiz, P. Sanjuan y B. Rueda, 2013)

Rasgos Psicológicos.

Los rasgos psicológicos son respuestas ante diferentes situaciones dadas en el día a día, los rasgos vienen a ser la determinación de la conducta de forma más detallada que los tipos o factores de personalidad, los rasgos psicológicos fueron usados por Cattell, Eysenck y McCrae y Costa.

Cattell diferencio los rasgos comunes de los únicos, tomando como criterio que los rasgos comunes es el que toda persona posee (inteligencia, afiliación y extroversión) y los rasgos únicos, son los que se comparten entre pocas personas y suelen mostrarse en los intereses y actitudes, pero no solo existían esos rasgos para Cattell sino los demás se dividían conforme a categorías.

Rasgos de la capacidad, temperamento y de los dinámicos, estos rasgos definen las motivaciones, intereses y ambiciones de las personas dentro de la personalidad:

- R. de la capacidad: La eficacia que una persona puede dar para alcanzar una meta.
- R. del temperamento: El estilo general y tono emocional de la conducta.
- R. dinámicos: La fuerza motora del comportamiento. (Duane P. Schultz y Sydney Schultz, 2009, p. 266)

Rasgos de constitución y R. de moldeados por el entorno, con estos rasgos Cattell corroboró la interacción entre las variables de la persona y de la situación, detallando lo siguiente:

- R. moldeados por el entorno: Es la influencia del entorno social y físico, esto se da como conductas aprendidas que moldean un patrón de personalidad.
- R. de constitución: Son las originarias en lo biológico pero que no siempre son innatos. (Schultz y S. Schultz, 2009, p. 268)

Dentro de los factores básicos de la personalidad esta los rasgos de fuente, son conocidos por cómo se usan en la prueba objetiva de la personalidad (16 factores de la personalidad de Cattell), estos rasgos son expresados en las palabras que utilizamos durante una conversación cotidiana para describirnos y describir a las personas de nuestro entorno. Este tipo de rasgo esta en relación con el rasgo de temperamento por el estilo general y el tono del comportamiento. (Cattell, 1973; Cattell y Kline, 1977)

Para Eysenck hay tres dimensiones de la personalidad y estas dimensiones tienen rasgos de los cuales señaló que la extroversión y el neuroticismo han sido descritos elementos básicos de la personalidad (Eysenck, 1997).

La extroversión / introversión: Las personas extrovertidas están más orientadas al mundo exterior por eso se dice que son sociables, audaces, dominantes e impulsivos, en cuanto a los resultados obtenidos en la prueba de Cattell, si el resultado es alto se entiende que tiene emociones más placenteras. (Lucas y Fujita, 2000)

Las personas extrovertidas tienen una activación cortical inferior al de las personas introvertidas por eso mismo las personas extrovertidas requieren de motivación y emoción constantemente. Mientras que sucede lo contrario con las personas introvertidas escapan de estas situaciones, dado que su activación cortical es elevada de por sí. (Eysenck,1990)

El neuroticismo: En una persona con un puntaje alto en neuroticismo presenta ansiedad, depresión irracional y malhumorada, dentro de eso también esta una baja autoestima, para Eysenck el neuroticismo es un rasgo que tiene gran porcentaje de ser hereditario, dado que se exterioriza en las características biológicas y en la conducta, todo lo contrario, vendría a ser la Estabilidad Emocional.

El psicoticismo: Son las personas que tienen puntuaciones altas demostrando agresividad, inflexibles, egocéntricas y suelen ser antisociales; todo eso se comprueba en sus conductas teniendo respuestas hostiles, crueles hasta insensibles ante los sentimientos y necesidades de las otras personas, así mismo presentan problemas de alcoholismo y consumo de drogas en comparación a las personas que presentan puntuaciones bajas en Psicoticismo. (Sher, Barholow y Wood, 2000)

McCrae & Costa indicaron que los 5 Grandes Factores y sus rasgos según lo investigado representan una “estructura común de la personalidad humana”, que van más allá de las diferencias culturales (McCrae & Costa, 1997, p. 515).

Según el estudio realizado por F. Huacarpuma (2017), los resultados de personalidad “son variados, no existiendo un patrón predominante, pero si hay patrones ligeramente más que otros, deduciendo que en los trabajadores existen patrones diferentes y por lo tanto las personas tienen tendencias a responder a situaciones de forma diferente”. Hizo uso de la Prueba de Chi – cuadrado donde un coeficiente de confianza al 95%, en tanto el nivel de significancia es de 5%

(0.05); como la significancia asintótica es de $0.037 < 0.05$, aceptando la hipótesis planteada, que existe relación entre los patrones de personalidad y el estrés laboral, por lo que, la relación que se da entre ambas variables tiene relación y afirmó que los patrones de personalidad están en relación con el estrés laboral según los instrumentos que utilizó.

En la investigación realizada por A. Zurroza, et al. (2009), para poder la posible relación entre el perfil de personalidad y los puntajes que se obtuvieron con la escala de estrés, realizaron un análisis de correlación para cada uno de los factores primarios que obtuvieron con el 16FP. El análisis estadístico que realizaron entre el factor Q3 (autoestima) y estrés no reveló una correlación significativa ($r = -0.238$; $P = 0.065$).

Por lo que para poder determinar si ciertos perfiles de personalidad se asocian con los niveles moderados y altos de estrés, se efectuaron la categorización del nivel de estrés conforme a lo descrito por Nowack". La escala de Nowack consta de seis ítems de los cuales exploran diversos aspectos relacionados con el estrés, siendo que el análisis estadístico de los puntajes obtenidos en el 16FP en cada uno de los tres grupos (leve, moderado y alto en estrés) permitió identificar las diferencias estadísticas significativas en el factor H ($P = 0.0022$; ANOVA – Scheffé) y Q4 ($P = 0.0025$; ANOVA-Scheffé) entre el grupo con estrés leve en comparación al de estrés alto. De manera interesante no encontraron en ninguno de los casos diferencias estadísticamente significativas entre hombre y mujeres, independientemente del nivel de estrés manifestado. En su estudio se demuestra que poco más del 50% de su población presentan nivel de estrés moderado a severo asociado a estresores laborales y de su entorno. Asimismo, reportaron una correlación entre la presencia del estrés y los rasgos de personalidad y en particular, los rasgos de personalidad H- y Q4+ se encuentran asociados con el nivel elevado de estrés. (Zurroza, et al., 2009)

Según Lalama F., M (2018), un 67% de su población consideraba que la personalidad si aporta en el comportamiento dentro de la institución, un 22% opinaba que algunas veces la personalidad influye en el comportamiento desarrollado laboralmente, mientras que un 11% de los encuestados concluyen que la personalidad no aporta en el cotidiano del comportamiento organizacional.

Al obtener sus resultados con el Chi cuadrado, rechaza su hipótesis nula “ La personalidad NO influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Regional Autónoma de los Andes” mientras que la hipótesis alternativa es aceptada según los resultados donde llego a la conclusión que los niveles de desempeño no satisfacen la expectativa del cumplimiento de objetivos institucionales son aquellos para quienes están orientados el programa de capacitación, orientado a impartir conocimiento de personalidad, motivación dando por aceptada la H1: “La personalidad SI influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Regional Autónoma de los Andes”.(Lalama F.,M, 2018)

Según la investigación de Muñoz C., M. (2019), la H1: “Los rasgos de personalidad si se relacionan con la Adicción al trabajo en Docentes y Personal Administrativo”, se concluyó que si hay relación entre ambas variables, en base a los resultados que se obtuvieron según la Correlación de Pearson con un resultado de 0,006; así mismo el rasgo de personalidad que predomino fue el de la Anancástica (que es el rasgo por el perfeccionismo y el orden, teniendo deseos de que todo sea perfecto de manera exacerbada).

En los estudios realizados el primer instrumento de los 5 factores de la personalidad llevo el nombre de NEO – PI, pero la desventaja de este instrumento es que solo evaluaba los 3 primeros factores a profundidad y se excluía los factores de responsabilidad y amabilidad, así que

posteriormente se incluyeron los 5 factores en la nueva versión del NEO – PI R, que en la actualidad es el instrumento que tiene mayor aprobación para la medición de la personalidad normal. (citado por Flores C., 2019 de Del Carmen, 2015)

Pero los autores McCrae y Costa desarrollaron en simultaneo la versión FFI que es la abreviación del NEO – PI R, creándolo para reducir el tiempo de aplicación y mejorar el contenido de los ítems, esta versión contiene un baremo propio (Flores C., 2019).

Según el estudio realizado por Flores C. Gonzalo, 2019, sobre “Los rasgos de personalidad y su influencia en los estilos de liderazgo de los colaboradores del área administrativa de la Empresa grupo Casa Grande”; teniendo una población de 53 colaboradores que predomino en los resultado el rasgo de Neuroticismo, siendo el factor que tiene mayor inclinación hacia lo que suelen ser personas inestables emocionalmente, preocupados y tensos, pueden ser incapaces de comunicarse de una manera asertiva, una quinta parte marco el rasgo de Extraversión, cerca de una décima parte se marcó al rasgo de Apertura, mientras que un poco más de una décima marco el rasgo de Amabilidad y por último cerca de una quinta parte marco el rasgo de Responsabilidad. Conforme a la significancia del 0,05 Chi cuadro experimental = 27,503 siendo este valor mayor al valor critico indicado según las tablas de Flores G., 2019 afirmó que si existe influencia entre las variables y se aceptó la hipótesis que los rasgos de personalidad si influyen en los estilos de liderazgo de los colaboradores.

Estrés

El estrés es una enfermedad psicológica que existe desde que la humanidad, pero según afirmaba Bucci y Luna (2012), el nombre de estrés se comenzó a utilizar desde el siglo XVII siendo asociado a la “tensión”.

El estrés suele estar relacionado a un estado patológico, pero así mismo se puede ver que es una reacción de la persona ante situaciones de excesiva demanda o amenazantes, cuando estas tienen respuesta controladas y seguras se tiene una mejor adaptación de la persona llamándose “eustres” o conocido como el estrés positivo el que te motiva a tener mejores resultados en el desempeño ante situaciones específicas o cotidianas.

En la actualidad el termino estrés esta tan usado para cualquier situación que parece ser difícil o complicada para la persona, que es muy común usarlo sin tener en cuenta que es una patología que puede llevar a desencadenar otro tipo de enfermedades o complicaciones en la salud de la persona. Pero hoy en día los estilos de vida que las personas tienen, dan como resultado menos horas de sueño, exigencias laborales, fragmentación social y exigencias económicas, así como situaciones altamente negativas. Estas respuestas pueden desencadenar una inadecuada adaptación a la situación y más cuando estas situaciones se extienden en el tiempo lo que produce es una sobrecarga en el organismo desencadenando problemas en la salud tanto física como mental, llamándose “disestrés o distrés”. (L. Vales, 2011)

En la teoría de Cannon se basa en un modelo fisiológico del estrés, W. Cannon en 1932 hizo la observación de la respuesta de “ataque-huida”, siendo respuestas automáticas emitidas por el organismo ante situaciones amenazantes tanto externas como internas en defensa de uno mismo.

Según Lazarus y Folkman (1986) “el estrés puede ser comprendido en términos de las interpretaciones cognitivas que la persona hace sobre la capacidad estresora de eventos”.

El estrés puede ser a causa de situaciones nuevas que requieren de un cambio significativo y al tener que adaptarse genera un cierto nivel de estrés. Y es que a lo largo de la vida se nos pueden presentar diversas situaciones que nos generaran cambios y adaptaciones, pero eso no quiere decir, que el estrés que se generara será perjudicial y dañino, sino que en varias situaciones genera motivación o impulso para realizar la acción o el lograr metas en la vida, pero si es que mantenemos el estrés por mucho tiempo puede ser perjudicial teniendo consecuencias negativas y convirtiéndose en algo patológico.

En uno de los núcleos del hipotálamo, hay ciertas neuronas que están involucradas con la respuesta al estrés, siendo las responsables de la regularización neuroendocrina, la autonomía y la conducta (Cardinali, 2005).

La organización Internacional del Trabajo (2016), definió el estrés como “Respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a las exigencias”. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización de trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tienen lugar cuando las exigencias del trabajo o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de la empresa.

Las amenazas que percibimos en el día a día, que suelen ser psicológicos o físicos, generan en la persona una reacción en defensa que hará que se logre sobrevivir estando en un entorno hostil o cambiante, hasta cualquier cambio en nuestra rutina diaria puede generar un poco de estrés en

respuesta al cambio. Pero estos cambios no siempre resultan estresantes para todas las personas, sino que lo encuentran como algo motivador un desfogue a lo cotidiano que eso si puede resultar estresante, y al tener este tipo de estrés positivo hace que la persona desarrollo nuevos recursos personales, fortaleciendo la autoestima y creando nuevas circunstancias que llevaran al éxito.

El ambiente físico puede ser un estresor, pero mayormente suele ser el ámbito social donde muchas de las situaciones son las que lo provocan, como las perdidas emocionales o bien los cambios trascendentes como el nacimiento de un hijo, una nueva conveniencia hasta un nuevo trabajo que significa nuevo aprendizaje y nueva adaptación.

En ciertas ocasiones el cambio de rutina puede generar estrés mientras que si no hay cambio o innovación en las tareas cotidianas puede generar estrés y mayormente en el trabajo es donde se puede tener esta monotonía o los turnos rotativos que no te dejan establecer generando constantes aprendizajes en cuanto al trabajo y a las personas (nuevos colaboradores) sin dejar de lado a los clientes excesivamente demandantes o exigentes, todo esto es llamado “mobbing”. (J. Acosta, 2008)

Ante todas esas amenazas se sabe que el cuerpo y el sistema neuroendocrino reacciona actuando contra la amenaza o huye de ella como se mencionó con anterioridad, pero esta reacción es algo natural, siendo así que puede generar consecuencias negativas en la salud de la persona.

El sistema nervioso autónomo se activa, controlando los músculos que alteran la digestión y la presión sanguínea, el sistema nervioso llega a liberar una serie de hormonas en el torrente sanguíneo, desencadenando una variedad de modificaciones en el cuerpo altamente significativas.

El estrés puede desaparecer cuando la situación desencadenante es resuelta, las respuestas fisiológicas se van disminuyendo estas son las actividades físicas que implican una acción muscular, pero cuando no hay una reacción muscular la desaparición suele ser difícil (J. Acosta, 2008).

Estrés Laboral.

El estrés laboral es un tanto común en el sentido que muchas personas pueden padecerlo, debido a que las personas pasan de 6 a 8 horas dentro de sus centros de trabajos, las tensiones laborales se deben al trabajo mecanizado, exceso o disminución de trabajo, la relación con sus compañeros y jefe(s) y al acomodamiento de la persona a su medio laboral.

Según estudios de centrales nucleares realizados en Estados Unidos resaltaron que el estrés laboral se da a raíz del ambiente o condiciones de trabajo en que se desarrolla el colaborador, existen los agentes físicos (ruidos, temperatura del espacio, etc.) (mencionado por Stora, 1991).

Existen fuentes que desencadenan el estrés laboral, como:

Fuente relacionada con el trabajo mecanizado; desencadena respuestas neurofisiológicas afectando la eficacia motivación en el trabajo; el trabajo mecanizado suele volverse menos estresante cuando se sabe controlar o adecuarse a las condiciones laborales sin sentirse excluidos del resto de colaboradores. (Stora, J.B, 1992, pag.11)

Fuente relacionada con el exceso o insuficiencia de trabajo; French y Caplan (1973, como se citó en Stora, J.B, 1992), establecieron que “el exceso de trabajo, como agente estresante, es de naturaleza cuantitativa o cualitativa o se está relacionado con componentes disfuncionales”. El exceso de trabajo puede generar ciertos niveles de ansiedad porque puede que el colaborador no llegue a cumplir con los tiempos o cumpla con los tiempos mas no con lo solicitado generando

cierta deficiencia en el desempeño laboral, como también no se cumplan las metas a corto y largo plazo afectando significativamente a la organización; mientras que la insuficiencia de trabajo es el desarrollo de funciones repetitivas, rutinarias hasta poco estimulantes generando falta de motivación, aburrimiento y cierta disminución del desarrollo de las capacidades dentro de la organización.

Pero según Robbins y Fudge (2013), lo exponen como “Factores organizacionales, donde los factores son el tiempo limitado para realizar una tarea, sobrecarga de trabajo, un jefe demandante y poco empático y no menos importante los compañeros desagradables”. Estos factores desencadenan distintos estresores como el desarrollo de trabajo, si tienen buenas o malas condiciones físicas para realizar su trabajo o el estar en un ambiente lleno de gente, lleno de ruido y las interrupciones continuas, estas hacen que la persona tenga un aumento de estrés y ansiedad al momento de desarrollar sus tareas, teniendo en cuenta que esto puede generar una deficiencia en el desarrollo de su trabajo. Otro estresor es el interpersonal, que se da entre los colaboradores, la falta de apoyo y la mala relación que pueda existir entre los colaboradores estos también generan cierto estrés dentro de ellos está la discriminación racial, sexual, la descortesía, etc.

Fuente relacionada con el peligro físico; esta fuente de estrés suele darse en trabajos que requieren de un esfuerzo alto en riesgo, para los puestos de trabajo que demandan este riesgo tiene que tener ciertas características/cualidades para poder sobrellevar el trabajo, de no ser así podría ser un estresor constante, haciendo que la persona se encuentre en un estado de alerta constante y su desempeño se vea afectado.

Fuente relaciona con la adaptación tanto con el ambiente y/o la persona; vendría a ser la adaptación de la persona con el ambiente de trabajo y con los demás colaboradores, de ser el

caso que no se llegue a adaptar generara síntomas de ansiedad, depresión, angustia y otro tipo de enfermedades somáticas. Mucho depende del clima laboral que se tenga dentro de la organización y el lugar de trabajo donde se vaya a desenvolver la persona, si una de las dos circunstancias es negativa o desagradable para el colaborador, sus respuestas ante estos estresores se verán manifestadas en el trabajo y desenvolvimiento de él, creando un ambiente hostil y actitudes negativas o a la defensiva hacia sus compañeros de trabajo y/o cliente.

Dentro de la adaptación de la persona hay tres incertidumbres ambientales: la económica, la política y la tecnológica.

La económica está referida a la seguridad del empleo, de si se tendrá estabilidad o el trabajo será por un tiempo corto determinado. La política tiene cierta influencia, pero dependiendo de país en que uno se encuentre, por ejemplo, en Estados Unidos no genera estrés el tema político debido a que tienen un sistema político estable donde los cambios son implementados de manera ordenada mientras que en Venezuela, Cuba o Haití si llega a generar un nivel de estrés significativo, por el sistema político que presentan amenazas de terrorismo. La tecnología va cambiando cada cierto tiempo generando que los aprendizajes adquiridos no tengan validez o sean lo suficientes para las nuevas innovaciones tecnológicas, haciendo que se muestren como amenazas para las personas, presentándose como una fuente de estrés (S.P Robbins y T.A. Judge, 2013).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) refiere que hasta el 60% que los días que se trabajan son perdidos debido al estrés. Se ha encontrado algunos estudios en Perú y Colombia que muestran algunas de las consecuencias más comunes del estrés laboral, donde las

personas que laboran en el ámbito de la salud presentan niveles de estrés alto, pero así mismo no se ha encontrado estudios determinados que evalúen las distintas realidades que desencadena el estrés laboral. (Ch. R. Mejia et al., 2019)

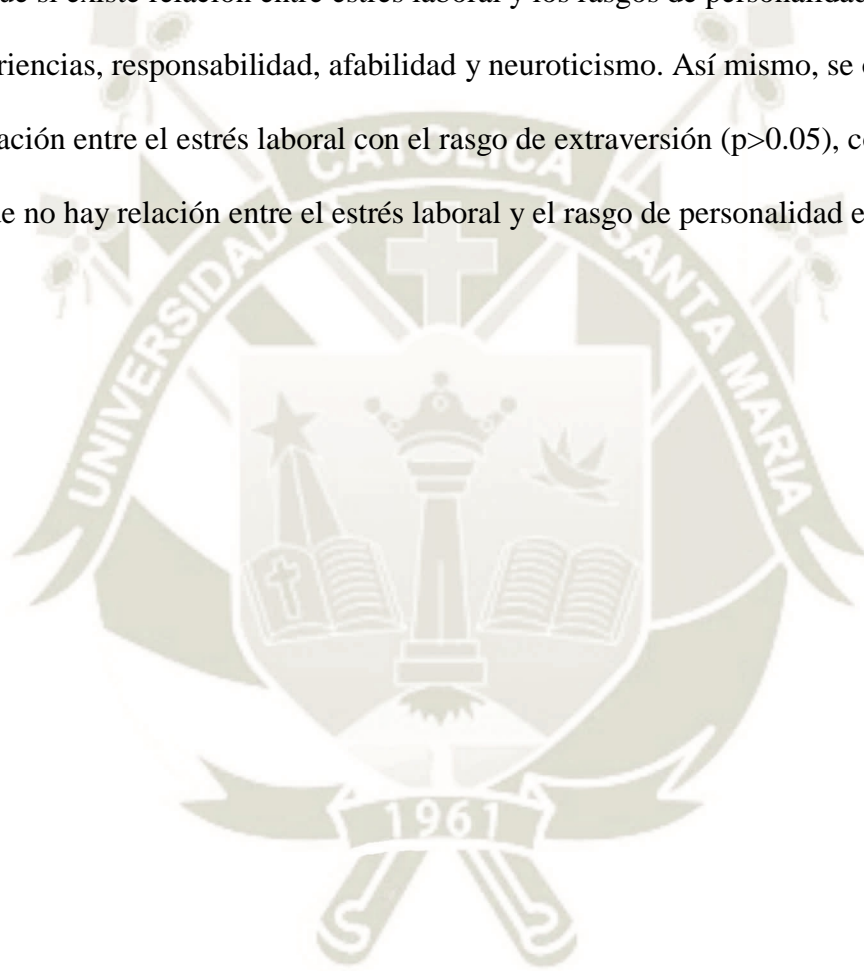
Según Ch. R. Mejia et al. (2019) estudio realizado a nivel de América Latina se desarrolló en ciudades de Colombia, Honduras, Perú; Venezuela, Panamá y Ecuador y su población fueron trabajadores de varias empresas; teniendo como resultado que los países con más nivel de estrés era Venezuela y Perú encontrándose en el 5to puesto de los seis países evaluados, teniendo como mayor frecuencia de estrés en el ambiente laboral.

En el estudio realizado por Borja, et al., (2017) da a conocer que utilizó el cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS, cuestionario que toma en cuenta los estresores labores que abarca la mejora de las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.

En el otro estudio realizado, tuvieron como resultado que el coeficiente de correlación entre los Rasgos de Personalidad y Estrés laboral, si existe una correlación significativa directa entre ambas variables mencionadas, mostrando un coeficiente de relación de 0,246 por lo tanto se aprueba su hipótesis general. (Torrejón, 2017)

En la investigación de Salazar (2021), da como resultado una correlación negativa moderada entre las variables (estrés laboral y resiliencia) ($Rho = -.44; p < 0.05$), en ese sentido si el estrés laboral aumenta la resiliencia de las personas baja y viceversa (como se citó en Flores, Lavin y Castillo, 2020); siendo el tamaño del efecto un 0.19, indicando que está por debajo de lo mínimo (como se citó en Dominguez, 2017).

Según la investigación realizada por Fernández y Hoyos (2021), afirman que conforme al coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo una correlación entre el estrés laboral y los rasgos de personalidad de apertura a nuevas experiencias, responsabilidad, afabilidad y neuroticismo ($p < 0.05$), dichos resultados evidencian que se acepta la hipótesis planteada mostrando que si existe relación entre estrés laboral y los rasgos de personalidad de apertura a nuevas experiencias, responsabilidad, afabilidad y neuroticismo. Así mismo, se obtuvo que no existe correlación entre el estrés laboral con el rasgo de extraversión ($p > 0.05$), con ello se evidencia que no hay relación entre el estrés laboral y el rasgo de personalidad extraversión.



Hipótesis

H1: “Existe relación significativa positiva entre los rasgos de personalidad y estrés laboral en los colaboradores de una Universidad Privada de Arequipa”.





Tipo de Investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, no experimentales y transversal, dado que se está recolectando datos de los colaboradores de una Universidad Privada de Arequipa para determinar si existe relación entre los rasgos de personalidad y el estrés laboral. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

Técnicas e instrumentos

La técnica que se está utilizando para la presente investigación es la aplicación de dos test psicológicos, que serán aplicados de manera individual.

1. El Inventario de Personalidad NEO – FFI (versión abreviada del NEO – PI – R)

- ❖ Nombre: Inventario de Personalidad Neo reducido de Cinco Factores “NEO – FFI
- ❖ Autores: Robert R. McCrae y Paul T. Costa
- ❖ Autor de la adaptación española: A. Cordero, N. Seisdedos y A. Pamos
- ❖ Fecha de publicación del test original: 1978
- ❖ Última fecha de adaptación española: 2008

Este inventario es de uso educativo, organizacional y clínico para la medición de la personalidad basada en el modelo de los cinco grandes, ha sido aceptado como la clasificación de rasgos de personalidad más validada y consensuada. Este inventario cuenta con material de cuaderno de preguntas, hojas de respuestas, plantilla de corrección manual, baremos y el perfil gráfico. El formato de los ítems es de tipo Likert, el NEO-PI-R consta de 240 ítems mientras que el NEO-FFI consta de 60 ítems de los cuales 12 son por cada dimensión; puede ser evaluada de manera individual o grupal; teniendo 5 opciones para dar por respuesta cada pregunta, siendo lo siguiente:

A = En total desacuerdo

B = En desacuerdo

C = Neutral

D = De acuerdo

E = Totalmente de acuerdo

Se debe tener en cuenta que, para tener un buen resultado en la aplicación de la prueba, se debe llenar todas las preguntas.

Este inventario tuvo la validación en Perú por P. Martínez y M. Cassaretto (2010), dónde se analizaron 517 estudiantes con un rango de edad de 16 y los 23 años con una participación voluntaria. Con los resultados de confiabilidad en Neuroticismo de 0.83, Conciencia 0.84, Extroversión 0.78, Apertura 0.67 y Agradabilidad 0.67, se presentaron dificultades en 8 ítems de ubicación factorial, en su poder de discriminación o hasta en ambas, pero con un segundo estudio aplicaron nuevamente el NEO – FFI con 16 ítems adicionales que actuaron como clones de los otros 8 ítems que presentaban dificultades, y se tuvo como resultado que 5 ítems fueron reemplazados por clones y 3 fueron neutralizados; al hacer estos cambios la confiabilidad de todas las escalas estaban por encima del 0.70, incrementando el porcentaje de varianza total explicada a 38.29. (Martínez y Cassaretto, 2010)

2. Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

- ❖ Nombre: Escala de Estrés laboral de la OIT – OMS
- ❖ Autor(es): OIT – OMS, sustentada por Ivancevich & Matteson

❖ Fecha de publicación: 1987

Este cuestionario cuenta con un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas, que consta de 25 ítems con 7 alternativas puntuadas del 1 al 7, siendo:

1 = si la condición “Nunca” es fuente de estrés.

2 = si la condición “Raras veces” es fuente de estrés.

3 = si la condición “Ocasionalmente” es fuente de estrés.

4 = si la condición “Algunas veces” es fuente de estrés.

5 = si la condición “Frecuentemente” es fuente de estrés.

6 = si la condición “Generalmente” es fuente de estrés.

7 = si la condición “Siempre” es fuente de estrés.

Para la OIT su finalidad es de analizar el nivel de estrés de los colaboradores de determinadas organizaciones, teniendo como propósito identificar las oportunidades de mejora de la organización y la relación que puede haber entre jefes, pares y subordinados.

En el estudio realizado por A. Suárez (2013), toma una muestra de 203 trabajadores que se desempeñan en asesoría telefónica, encontrándose 89 trabajadores en el área de Atención al cliente y 114 en el área de Ventas de un Contact Center de Lima.

Dando como resultados que la Escala de Estrés Laboral obtiene adecuadas propiedades psicométricas; Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.972).

Suárez se basó en la validez y confiabilidad de los resultados de México, realizados por Medina, Preciado y Pando (2007), dado a que no había encontrado evidencia de la prueba original. Así es como Suárez obtuvo la confiabilidad del instrumento con el método Alpha de Cronbach con un 0.9218, indicando que tiene una alta adecuación del instrumento de la población estudiada.

Participantes

La población evaluada está compuesta por el personal administrativo que actualmente se encuentra trabajando en una Universidad Privada de Arequipa, con una muestra de 81 colaboradores que se encuentran laborando.

El tipo de muestreo que se usó es el no probabilístico de tipo por conveniencia, debido a que la elección de los elementos no depende de una probabilidad sino en base a la relación que se tiene a las características de la investigación, con relación al planteamiento del problema y con la contribución que se quiere hacer a la investigación. La utilidad que tiene esta muestra es para la determinación del diseño de la investigación. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

Muestra.

La muestra estuvo compuesta por el personal administrativo que actualmente está trabajando perteneciente a la Universidad Privada de Arequipa, en esta muestra se encuentran varones y mujeres, pero es predominante las colaboradoras mujeres con un 74.07% y colaboradores varones un 25.93%. Así mismo oscilan entre las edades de 23 años a 60 años, siendo las edades de los colaboradores que cooperaron en el desarrollo de las pruebas psicológicas.

Criterio de inclusión.

Los colaboradores que serán incluidos en esta investigación son los que actualmente se encuentran laborando, tanto de manera remota como semi – presencial.

Criterio de exclusión.

Colaboradores que no desean ser partícipes de la investigación.

Colaboradores que se encuentran con descanso médico por contagio del COVID-19.

Consideraciones éticas

Previamente se solicitó mediante la Escuela Profesional de Psicología al Vicerrectorado Administrativo la autorización para aplicar las pruebas que anteriormente fueron mencionadas a los colaboradores que pertenecen al área Administrativa, una vez autorizada la aplicación de las Pruebas Psicológicas a los participantes se les envió un comunicado vía correo electrónico indicándoles que se les brindará 2 pruebas psicológicas pero no son con puntajes de bueno o malo o con calificación del 1 al 20 determinando su trabajo, es simplemente para evaluar los Rasgos de Personalidad y el nivel de Estrés Laboral, en el mismo correo se le hace de conocimiento que previamente deben leer el Consentimiento Informado y que una vez estando de acuerdo firmarlo para garantizar una participación libre y continuar con el llenado de las pruebas psicológicas, se les recalca en el comunicado que es de manera anónima protegiendo su privacidad y reiterándoles que estas pruebas serán sin puntajes o calificativos, así mismo se les deja un número telefónico y un correo electrónico para que cualquier duda pueda ser consultada y aclarada.

Estrategia de recolección de datos

Se solicitó la autorización al Vicerrector Administrativo siendo el jefe inmediato del personal administrativo de la Universidad Privada de Arequipa para la aplicación de los

cuestionarios al personal que actualmente se encuentra trabajando para la Universidad, se les fue enviado de manera virtual debido a la coyuntura y el consentimiento informado enviado a sus correos institucionales, detallándoles el motivo del envío de las pruebas psicológicas y con qué fin serán usadas, así mismo se les recalcó que será de manera anónima y que los cuestionarios no tienen clasificaciones de “aprobado o desaprobado”.

La recolección de datos se hizo de manera manual corrigiendo la prueba psicológica de Personalidad (NEO – FFI) en Excel con un cuadro diseñado por mi persona y la corrección de Estrés laboral OIT fue corregida de manera sistematizada en un cuadro de Excel. Así mismo, a cada participante se le brindó un agradecimiento personalizado por su tiempo y disposición.

Criterios de procesamiento de información

Una vez que fueron aplicados los cuestionarios, se procedió a realizar la corrección de las pruebas mediante dos cuadros sistematizados en Excel. Luego se tabuló los resultados en un Excel con los indicadores que se requerían, para que posteriormente los datos fueron analizados mediante el software R v. 4.0.0 (R Core Team, 2021), utilizando los paquetes para manipulación y limpieza de los datos *tidyverse* (Wickham et al., 2019) y *data.table* (Dowle & Srinivasan, 2021). Para los análisis descriptivos se utilizó el paquete *jmv* (Selker, Loft, Dropmann y Moreno, 2021). Siendo así que se obtuvo los resultados frecuencias del sexo, frecuencias de la personalidad, frecuencias de los niveles de estrés, media y desviación estándar del estrés, comparación entre colaboradores hombres y mujeres, y modelo de la regresión lineal múltiple para estrés laboral.



Descripción de los Resultados

En esta investigación analizamos si existe relación significativa entre los Rasgos de Personalidad y el Estrés Laboral en los colaboradores de la Universidad Privada de Arequipa. Por lo cual lo siguientes resultados nos darán a conocer que sexo predominó en el presente estudio, los rasgos de personalidad y los niveles de estrés laboral.

Tabla 1
Frecuencias del sexo

	<i>n</i>	<i>%</i>
Mujer	60	74.07
Hombre	21	25.93

En la tabla 1 se observa que en la muestra evaluada el 74.07% son mujeres, conformando prácticamente tres cuartos de la muestra total.

Tabla 2
Frecuencias de la personalidad

	<i>n</i>	<i>%</i>
Neuroticismo	22	27.16
Extraversión	11	13.58
Amabilidad	24	29.63
Responsabilidad	15	18.52
Apertura	9	11.11

Se puede observar en la tabla 2 que la mayor cantidad de participantes tienen un tipo de personalidad amable (29.63%), seguido del rasgo de neuroticismo (27.16%). Por otro lado, el rasgo de personalidad menos presente en la muestra es el de apertura (11.11%).

Tabla 3
Frecuencias de los niveles de estrés

	<i>N</i>	<i>%</i>
Promedio alto	3	3.70
Promedio bajo	22	27.16
Bajo	56	69.14

En la tabla 3 se observa que los participantes evaluados en general tienen niveles bajos de estrés laboral. Asimismo, se observa que sólo el 3.70% de la muestra tiene un promedio alto de estrés laboral.

Tabla 4
Media y desviación estándar del estrés

	<i>Estrés Laboral</i>	
	<i>M</i>	<i>DE</i>
Total	72.77	27.75
<i>Personalidad</i>		
Neuroticismo	84.23	27.11
Extraversión	73.73	29.50
Amabilidad	60.13	22.43
Responsabilidad	72.40	29.09
Apertura	77.89	29.73

En la tabla 4 se observa que la media de estrés laboral es de 72.77 ($DE = 27.75$), refiriéndose a un nivel de estrés bajo. Del mismo modo, se observa que los promedios de estrés laboral entre los distintos rasgos de personalidad se mantienen en un nivel bajo o promedio bajo. Sin embargo, se observa que las personas con rasgos de neuroticismo presentan el promedio más elevado de estrés laboral ($M = 84.23$, $DE = 27.11$), mientras que las personas con el rasgo de amabilidad presentan la media más baja de estrés laboral ($M = 60.13$, $DE = 22.43$).

Tabla 5
Comparación entre colaboradores hombres y mujeres

	Hombres		Mujeres		<i>t</i>	<i>P</i>
	<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>M</i>	<i>DE</i>		
Estrés	74.33	28.45	72.22	27.72	-0.295	0.77

En la tabla 6 se observa que entre hombres y mujeres no existen diferencias estadísticamente significativas ($t = -0.295$, $p = .77$) lo que indicaría que tanto hombres como mujeres presentan niveles similares de estrés laboral.

Tabla 6
Modelo de regresión lineal múltiple para estrés laboral

	<i>B</i>	<i>ES</i>	IC B 95%		<i>t</i>	<i>p</i>	<i>R</i> ²
			<i>LI</i>	<i>LS</i>			
Intercepto	84.23	5.72	72.84	95.61	14.74	< .001	0.113
Neuroticismo vs. Extraversión	-10.50	9.90	-30.22	9.22	-1.06	.29	
Neuroticismo vs. Amabilidad	-24.10	7.91	-39.86	-8.34	-3.05	.003	
Neuroticismo vs. Responsabilidad	-11.83	8.98	-29.71	6.05	-1.32	.19	
Neuroticismo vs. Apertura	-6.34	10.61	-27.47	14.79	-0.60	.55	

En la tabla 6 se muestra en análisis de regresión lineal múltiple, tomando al estrés laboral como variable dependiente y a la personalidad como variable independiente, tomando como rasgo de referencia al neuroticismo. Se puede observar que, el rasgo de amabilidad predice de manera negativa y significativa el estrés laboral en comparación al rasgo de neuroticismo ($B = -24.10$, $p = .003$), esto quiere decir que, cuando las personas tienen el rasgo de amabilidad, tienen 24.10 puntos menos en estrés laboral, que las personas que presentan el rasgo de neuroticismo.

El coeficiente de determinación (R^2) del modelo observándose que el modelo explica el 11.3% de la varianza, siendo no significativo ($F[4, 76] = 2.43, p = 0.06$).



Discusión

En la presente investigación tuvo como objetivo el ver si existe relación significativa entre Rasgos de personalidad y el estrés laboral en los colaboradores de la Universidad Privada de Arequipa, se tuvo una muestra de 81 colaboradores dentro de los cuales eran de género femenino y masculino y oscilan de las edades desde 24 a 60 años.

En los resultados obtenidos se puede observar que la hipótesis ha sido rechazada no habiendo diferencias estadísticamente significativas al tener un puntaje mayor a 0.05 ($P < 0.05$) mientras que $P = 0.06$ presentando el neurótico, amable, extravertido, responsable y el de apertura presentan puntajes similares en estrés laboral, demostrando que la personalidad no tiene un efecto en el estrés laboral.

Los resultados muestran que se tiene un coeficiente de determinación el cual equivale a un 11.3% del estrés laboral corresponde a la personalidad, dándonos a conocer que otros son los factores que están relacionados al estrés mientras que solo un 11.3% es correspondiente a la personalidad está relacionado al estrés laboral.

El rasgo de personalidad que muestra mayor relación con el estrés laboral es el Neuroticismo con una Media de 84.23 mientras que el rasgo de personalidad que muestra menor relación con el estrés laboral es la Amabilidad con una Media de 60.13. En lo que, en una regresión lineal, entre Neuroticismos vs. Amabilidad presenta -24.10, quiere decir que es estadísticamente significativo, eso indica que cuando la persona tiene un rasgo de personalidad Amable menor al rasgo de personalidad Neurótico presenta menor estrés laboral. Mientras que los otros rasgos de personalidad no son significativos ante el estrés laboral en cuanto a la comparación con Neuroticismo, por lo que vienen a ser similares.

Según la tabla 6 nos muestra que están en negativos nuestros *B*, lo que quiere decir que los tipos de personalidad que son distintos al neuroticismo tienen una relación negativa con el estrés laboral.

En cuanto a la comparación con el estudio realizado por Zurroza et. al (2009), dice que los rasgos de personalidad H- (no les gusta el riesgo, busca seguridad, le gusta lo que es predecible y la estabilidad) y Q4+ (exceso de impulsividad, frustración, poca capacidad para mantenerse inactivo debido al nerviosismo) estos se encuentran en mayor relación con altos niveles de estrés laboral; mientras que el presente estudio nos da a conocer que el rasgo de personalidad que tiene mayor relación con el estrés laboral es el Neuroticismo y por segundo pero con gran diferencia el rasgo de Apertura, siendo similares estos tipos y/o rasgos de personalidad por lo que tienen mayor relación con el estrés laboral.

En cuanto al rasgo de Extraversión se pudo determinar que no es significativo en cuanto a la relación con el estrés laboral, por lo que se puede corroborar que tiene concordancia con la investigación de Fernández y Hoyos (2021), donde se aprueba su hipótesis nula al tener como resultado que no existe correlación entre el estrés laboral con el rasgo de extraversión ($p > 0.05$), mientras que todos los demás rasgos de personalidad si obtuvieron una correlación entre rasgos de personalidad y estrés laboral con un $p < 0.05$, no teniendo concordancia con los autores Fernández y Hoyos en que hay relación significativa entre los rasgos de personalidad y estrés laboral.

Según Eysenck señaló que el neuroticismo y la extraversión han sido catalogados como rasgos básicos de la personalidad por lo que siempre están sujetos a estudios (Eysenck, 1997), teniendo en cuenta la tabla 4 de la presente investigación el rasgo de personalidad con mayor relación al estrés laboral es el neuroticismos y a continuación le sigue el rasgo de extraversión,

siendo así que Eysenck en una de sus investigaciones demostró que los rasgos y las dimensiones propuestas tienden a permanecer estables a lo largo del tiempo desde la niñez a la adultez, de tal manera que las experiencias sociales y ambientales que cada persona experimenta puede generar un cambio en las situaciones, pero las dimensiones permanecen constantes (Eysenck,1997). Por lo que el estrés viene a ser un factor externo dado en situaciones cotidianas dentro y fuera del trabajo a raíz de eso puede darse que el estrés modifique el estado de ánimo, el actuar de la persona incluyendo las decisiones que pueda tomar en ese momento.



Conclusiones

Primera. No existe relación significativa entre los rasgos de personalidad y el estrés laboral en los colaboradores de la Universidad Privada de Arequipa.

Segunda. Los rasgos de personalidad predominantes en los colaboradores son los de Amabilidad y Neuroticismo.

Tercera. La mayoría de los colaboradores presentan bajo nivel de estrés laboral mientras que el nivel promedio bajo es el segundo y promedio alto el con menos indicio.

Cuarta. El mayor porcentaje de colaboradores evaluados son mujeres, lo cual lo hace equivalente a 3 cuartas partes, mientras que un menor porcentaje es equivalente a varones. Así mismo, no existen diferencias estadísticamente significativas, lo que indica que tanto hombres como mujeres presentan niveles de estrés laboral similares.

Quinta. Las personas con rasgos de neuroticismo presentan el promedio más elevado de estrés laboral, mientras que las personas con el rasgo de amabilidad presentan la media más baja de estrés laboral.

Sugerencias

Primera. Los resultados de esta investigación nos llevan a querer evaluar de manera más profunda en cuanto a otras variables para poder ver que es a lo que conlleva el estrés laboral y como poder erradicarlo en un 90% de los colaboradores. Por lo que se sugiere que cada periodo (trimestral, semestral o anual) se hagan evaluaciones de 180° grados o una de 360° grados.

Segunda. Se sugiere que al momento de una contratación o continuidad y/o renovación de contrato se evalúe al personal, debido a que la mayoría del personal administrativo se encarga de atención al cliente y uno de los rasgos de personalidad predominante es el Neuroticismo cuando lo óptimo sería que el rasgo de personalidad existente sea de Responsabilidad, porque ya se cuenta con un buen porcentaje de personal con rasgo predominante de Amabilidad.

Tercera. Se sugiere que se implementen más programas de integración para poder escuchar al cliente interno y que necesidades son las que los mantienen en un promedio bajo – alto de estrés, así mismo esto puede ayudar a un buen servicio de calidad al cliente interno.

Limitaciones

Primera. Debido a la pandemia COVID 19, el tiempo fue limitado para poder continuar con el plan de tesis debido a que el trabajo remoto demanda más tiempo del que uno puede tener de manera presencial, teniendo el tiempo sumamente limitado.

Segunda. También a raíz de la pandemia se implementó un nuevo sistema para la ejecución de la Tesis por lo que tomo más tiempo el tener que estar consultando y al aumento de estudiantes queriendo agilizar sus trámites a raíz del tema de la virtualidad.

Tercero. El personal administrativo debido a las fechas es que no disponía del tiempo para poder colaborar con el desarrollo de las pruebas por lo que se tuvo que hacer un seguimiento individual y algunos con temor a que los resultados sean de conocimiento de sus superiores, a pesar de haberles explicados que es para uso de una investigación de tesis en modo anónimo y no para conocimiento de los demás.

Referencias

- Acosta V., J. (2008). *Gestión del estrés: Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. Bresca Profit Editorial, S.L., Barcelona.
- Bermúdez M., J., Pérez G., A. y Sanjuan S., P. (2017). *Psicología de la personalidad: Teoría e investigación*. (Vol.1). Editorial UNED.
https://books.google.com.pe/books/about/PSICOLOG%C3%8DA_DE_LA_PERSONALIDAD_TEOR%C3%8DA_E.html?id=X7IVDgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Bermúdez M., J., Pérez G., A., Ruiz C., J., Sanjuan S., P. y Rueda L., B. (2013). *Psicología de la personalidad*. Editorial UNED.
- Borja S., K., López F., P. y Lalama A., J., (2017). Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos humanos y cultos. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias* 3(4), 509-518.
- Cloninger, S. (2002). *Teorías de la personalidad*. (3ª ed.). Pearson Educación.
- Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos (2011). *Evaluación del Test Neo-pi-r*. Resumen de la valoración del Test, Conde Peñalver, 45. 5º Izq.,
<https://www.cop.es/uploads/PDF/NEO-PI-R.pdf>
- De Lama Morán, R., (2018), *Características de la personalidad y conocimiento de la normatividad de tránsito en conductores infractores de lima metropolitana* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal].

Dowle, M. & Srinivasan, A. (2021). *data.table: Extension of `data.frame`*. R package version 1.14.2. <https://CRAN.R-project.org/package=data.table>

Fernández Salazar, E. y Hoyos Alvarez, C., (2021) *Rasgos de personalidad y estrés laboral en trabajadores de modalidad remota en una empresa constructora de Lima en 2021* [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]

Flores Carpio Gonzalo A., (2019), *Los rasgos de personalidad y su influencia en los estilos de liderazgo de los colaboradores del área administrativa de la empresa grupo casa grande* [Tesis de Pregrado, Universidad Tecnológica Indoamérica]

Hernández Sampieri, R., Fernández C., C. y Baptista L., P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Huacarpuma Mamani, F., (2020) *Factores de la personalidad y estrés laboral en los trabajadores de los establecimientos de salud de la micro red cusco – 2017* [Tesis pregrado, Universidad Andina del Cusco].

<https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3722>

Lalama F, M. J. (2017-2018) *Influencia de la personalidad en el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad regional autónoma de los andes*. [Tesis pregrado]. Universidad Técnica de Ambato.

Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer

Martín H., P., Salanova S., M. y Peiró S., J. (2003). El estrés laboral: ¿Un concepto cajón-de-sastre?. *Revista de relaciones laborales ISSN(Nº10-11)*, pág. 9.

<https://www.researchgate.net/profile/Marisa->

[Salanova/publication/39673812_El_estres_laboral_Un_concepto_cajon-de-sastre/links/09e4150d080630fc65000000/El-estres-laboral-Un-concepto-cajon-de-sastre.pdf](https://salanova/publication/39673812_El_estres_laboral_Un_concepto_cajon-de-sastre/links/09e4150d080630fc65000000/El-estres-laboral-Un-concepto-cajon-de-sastre.pdf)

Martínez U., P. y Cassaretto B., M. (2011). Validación del inventario de los cinco factores neo – ffi en español en estudiantes universitarios peruanos. *Revista Mexicana de Psicología*, 28(1), 63-74. <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243029630006.pdf>

Mejia, Christian R., Chacón Jhosselyn I., Enamorado-Leiva Olga M., Garnica Lilia R., Chacón-Pedraza Sergio A. y García-Espinosa Yislem A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, vol. 28(3), 204-211. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004

Muñoz C., M.J. (2019). *Rasgos de personalidad y su relación con la adicción al trabajo en docentes y personal administrativo de la facultad de ciencias de la salud de la universidad técnica de Ambato*. [Tesis de pregrado]. Universidad Técnica de Ambato.

R Core Team (2021). *R: A language and environment for statistical computing*. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria. URL <https://www.R-project.org/>.

Robbins, S. y Judge T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15th ed.). Pearson Educación de México, S.A.

Salazar Ramirez, J., (2021). *Estrés laboral y resiliencia en tiempos de pandemia en personal medico de un hospital regional nivel III de la ciudad de Arequipa, 2021*. [Tesis Pregrado de la Universidad César Vallejo].

- Schultz, D. y Schultz, S. (2009). *Teorías de la personalidad*. (9ª ed.). Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Schmidt, V., Firpo, L., Vion, D., De Costa Oliván, M., Casella, L., Cuenya L, Blum, G.D. y Pedrón, V. (2010). Modelo Psicobiológico de la Personalidad de Eysenck: una historia proyectada hacia el futuro. *Revista internacional de psicología*, Vol. 11(Nº2), pág. 9.
- Selker, R., Love, J., Dropmann, D. & Moreno, V. (2021). jmv: The 'jamovi' analyses. R package version 2.0. <https://CRAN.R-project.org/package=jmv> .
- Stora, J. B. (1992). *El estrés*. (Vol. 12). Publicaciones Cruz O., S.A.
https://books.google.com.pe/books?id=pF9L7HajHxkC&printsec=frontcover&dq=estrés&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=estres&f=false
- Suárez T., A., (2013). *Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima*. Revista PsiqueMag. (Vol.2) (pag. 33-50). Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>
- Torrejón Acevedo, L., (2017). *Rasgos de personalidad y estrés en trabajadores de una empresa del área de publicidad digital, San Isidro*. [Tesis de Pregrado Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3393/Torrejón_ALG.pdf?sequence=1&isAllowed=y .
- Vales M., L. (2011). Psicobiología del estrés en M. Leira P. (coordinadora) (Ed.). *Manual de bases biológicas del comportamiento humano*. (pág. 179-182). Udelar. CSE.

Vidal L., V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. (1ª ed.). Prensas de la Universidad de Zaragoza.

Wickham, H., Averick, M., Bryan, J., Chang, W., D'Agostino McGowan, L., François, R., Grolemond, G., Hayes, A., Henry, L., Hester, J., Kuhn, M., Pedersen, T. L., Miller, E., Bache, S. M., Müller, K., Ooms, J., Robinson, D., Seidel, D. P., Spinu, V., Takahashi, K., Vaughan, D., Wilke, C., Woo, K. & Yutani, H. (2019). Welcome to the tidyverse. *Journal of Open Source Software*, 4(43), 1686, <https://doi.org/10.21105/joss.01686> .

Zurrosa E., A., Oviedo G., I, Ortega G., R. y Gonzales P., O. (2009). Relación entre rasgos de personalidad y nivel de estrés en los médicos residentes. *Revista de Investigación Clínica*, 61(2), 110-118. [\(PDF\) \[Relación entre los perfiles de personalidad y el estrés en los residentes médicos\] | - Oscar González-pérez - Academia.edu](#)

Anexos

Consentimiento informado

Título del estudio:

Nombre del Investigador Principal:


Consentimiento informado

He recibido una explicación satisfactoria sobre los procedimientos del estudio y su finalidad.

He quedado satisfecho con la información recibida, la he comprendido y se me han respondido todas mis dudas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria.

Presto mi consentimiento para la recolección de datos/la realización de la encuesta propuesta y conozco mi derecho a retirarlo cuando lo desee, comprometiéndose el investigador en mantener en reserva mis datos personales.

Arequipa, a los días del mes de de 2021, suscribo el presente



Título del estudio:

Nombre del Investigador Principal:

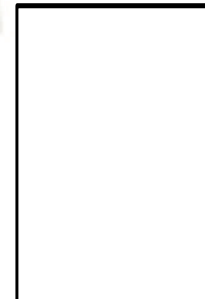
Consentimiento informado

He recibido una explicación satisfactoria sobre los procedimientos del estudio y su finalidad.

He quedado satisfecho con la información recibida, la he comprendido y se me han respondido todas mis dudas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria.

Presto mi consentimiento para la recolección de datos/la realización de la encuesta propuesta y conozco mi derecho a retirarlo cuando lo desee, comprometiéndose el investigador en mantener en reserva mis datos personales.

Arequipa, a los días del mes de de 2021, suscribo el presente



Título del estudio:

Nombre del Investigador Principal:


Consentimiento informado

He recibido una explicación satisfactoria sobre los procedimientos del estudio y su finalidad.

He quedado satisfecho con la información recibida, la he comprendido y se me han respondido todas mis dudas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria.

Presto mi consentimiento para la recolección de datos/la realización de la encuesta propuesta y conozco mi derecho a retirarlo cuando lo desee, comprometiéndose el investigador en mantener en reserva mis datos personales.

Arequipa, a los días del mes de de 2021, suscribo el presente



Inventario de Personalidad NEO – FFI

INVENTARIO DE PERSONALIDAD NEO -FFI				
EVALUADO(A):				
EVALUADOR:				
MARCAR LA LETRA CORRESPONDIENTE SEGÚN SU APRECIACIÓN				
A	EN TOTAL DESACUERDO		D	DE ACUERDO
B	EN DESACUERDO		E	TOTALMENTE DE ACUERDO
C	NEUTRAL			

A.	En total desacuerdo	B.	En desacuerdo	C.	Neutral	D.	De acuerdo	E.	Totalmente de acuerdo
1	A menudo me siento inferior a los demás.	A	B	C	D	E			
2	Soy una persona alegre y animosa.	A	B	C	D	E			
3	A veces cuando leo una poesía o contemplo una obra de arte, siento una profunda emoción o excitación.	A	B	C	D	E			
4	Tiendo a pensar lo mejor de la gente.	A	B	C	D	E			
5	Parece que nunca soy capaz de organizarme.	A	B	C	D	E			
6	Rara vez me siento con miedo o ansioso.	A	B	C	D	E			
7	Disfruto mucho hablando con la gente.	A	B	C	D	E			
8	La poesía tiene poco o ningún efecto sobre mí.	A	B	C	D	E			
9	A veces intimidado o adulo a la gente para que haga lo que yo quiero.	A	B	C	D	E			
10	Tengo unos objetivos claros y me esfuerzo por alcanzarlos de forma ordenada.	A	B	C	D	E			
11	A veces me vienen a la mente pensamientos aterradores.	A	B	C	D	E			
12	Disfruto en las fiestas en las que hay mucha gente.	A	B	C	D	E			
13	Tengo una gran variedad de intereses intelectuales.	A	B	C	D	E			
14	A veces consigo con artimañas que la gente haga lo que yo quiero.	A	B	C	D	E			
15	Trabajo mucho para conseguir mis metas.	A	B	C	D	E			
16	A veces me parece que no valgo absolutamente nada.	A	B	C	D	E			
17	No me considero especialmente a legre.	A	B	C	D	E			
18	Me despiertan la curiosidad las formas que encuentro en el arte y en la naturaleza.	A	B	C	D	E			
19	Si alguien empieza a pelearse conmigo, yo también estoy dispuesto a pelear.	A	B	C	D	E			
20	Tengo mucha auto-disciplina.	A	B	C	D	E			
21	A veces las cosas me parecen demasiado sombrías y sin esperanza.	A	B	C	D	E			
22	Me gusta tener mucha gente alrededor.	A	B	C	D	E			
23	Encuentro aburridas las discusiones filosóficas.	A	B	C	D	E			
24	Cuando me han ofendido, lo que intento es perdonar y olvidar.	A	B	C	D	E			
25	Antes de emprender una acción, siempre considero sus consecuencias.	A	B	C	D	E			
26	Cuando estoy bajo un fuerte estrés, a veces siento que me voy a desmoronar.	A	B	C	D	E			
27	No soy tan vivo ni tan animado como otras personas.	A	B	C	D	E			
28	Tengo mucha fantasía.	A	B	C	D	E			
29	Mi primera reacción es confiar en la gente.	A	B	C	D	E			
30	Trato de hacer mis tareas con cuidado, para que no haya que hacerlas otra vez.	A	B	C	D	E			
31	A menudo me siento tenso e inquieto.	A	B	C	D	E			
32	Soy una persona muy activa.	A	B	C	D	E			
33	Me gusta concentrarme en un sueño o fantasía y, dejándolo crecer y desarrollarse, explorar todas sus posibilidades.	A	B	C	D	E			
34	Algunas personas piensan de mí que soy frío y calculador.	A	B	C	D	E			
35	Me esfuerzo por llegar a la perfección en todo lo que hago.	A	B	C	D	E			
36	A veces me he sentido amargado y resentido.	A	B	C	D	E			
37	En reuniones, por lo general prefiero que hablen otros.	A	B	C	D	E			
38	Tengo poco interés en andar pensando sobre la naturaleza del universo o de la condición humana.	A	B	C	D	E			
39	Tengo mucha fe en la naturaleza humana.	A	B	C	D	E			
40	Soy eficiente y eficaz en mi trabajo.	A	B	C	D	E			
41	Soy bastante estable emocionalmente.	A	B	C	D	E			
42	Huyo de las multitudes.	A	B	C	D	E			
43	A veces pierdo el interés cuando la gente habla de cuestiones muy abstractas y teóricas.	A	B	C	D	E			
44	Trato de ser humilde.	A	B	C	D	E			
45	Soy una persona productiva, que siempre termina su trabajo.	A	B	C	D	E			
46	Rara vez estoy triste o deprimido.	A	B	C	D	E			
47	A veces reboso felicidad.	A	B	C	D	E			
48	Experimento una gran variedad de emociones o sentimientos.	A	B	C	D	E			
49	Creo que la mayoría de la gente con la que trato es honrada y fidedigna.	A	B	C	D	E			
50	En ocasiones primero actúo y luego pienso.	A	B	C	D	E			
51	A veces hago las cosas impulsivamente y luego me arrepiento.	A	B	C	D	E			
52	Me gusta estar donde está la acción.	A	B	C	D	E			
53	Con frecuencia pruebo comidas nuevas o de otros países.	A	B	C	D	E			
54	Puedo ser sarcástico y mordaz si es necesario.	A	B	C	D	E			
55	Hay tantas pequeñas cosas que hacer que a veces lo que hago es no atender a ninguna.	A	B	C	D	E			
56	Es difícil que yo pierda los estribos.	A	B	C	D	E			
57	No me gusta mucho charlar con la gente.	A	B	C	D	E			
58	Rara vez experimento emociones fuertes.	A	B	C	D	E			
59	Los mendigos no me inspiran simpatía.	A	B	C	D	E			
60	Muchas veces no preparo de antemano lo que tengo que hacer.	A	B	C	D	E			

RODEE UNA DE LAS RESPUESTAS	SÍ	NO
¿Ha respondido a todas las frases?		
¿Ha respondido fiel y sinceramente a las frases?		

FIN DE LA PRUEBA

Escala de Estrés Laboral (OIT)

**ESCALA DE ESTRÉS LABORAL ORGANIZACIONAL (OIT/OMS)
ADAPTACIÓN PERÚ**

EVALUADO(A):	
EVALUADOR:	

MARCAR CON EL NÚMERO CORRESPONDIENTE SEGÚN SU APRECIACIÓN

1	NUNCA	4	ALGUNAS VECES
2	RARA VEZ	5	FRECUENTEMENTE
3	OCASIONALMENTE	6	GENERALMENTE
		7	SIEMPRE

Nº	ÍTEMS	RESPUESTA
1	<i>El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.</i>	
2	<i>El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa.</i>	
3	<i>El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.</i>	
4	<i>El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.</i>	
5	<i>El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.</i>	
6	<i>El que mi supervisor no me respete me estresa.</i>	
7	<i>El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.</i>	
8	<i>El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.</i>	
9	<i>El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.</i>	
10	<i>El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.</i>	
11	<i>El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.</i>	
12	<i>El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.</i>	
13	<i>El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.</i>	
14	<i>El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.</i>	
15	<i>El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.</i>	
16	<i>El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.</i>	
17	<i>El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.</i>	
18	<i>El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.</i>	

19	<i>El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.</i>	
20	<i>El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.</i>	
21	<i>El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.</i>	
22	<i>El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.</i>	
23	<i>El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.</i>	
24	<i>El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.</i>	
25	<i>El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.</i>	

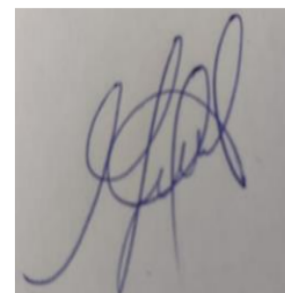


Título del estudio: “Personalidad y Estrés laboral en colaboradores de la Universidad Privada de Arequipa”

Consentimiento informado

He recibido una explicación satisfactoria sobre los procedimientos del estudio y su finalidad.

He quedado satisfecho con la información recibida, la he comprendido y se me han respondido todas mis dudas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria. Presto mi consentimiento para la recolección de datos/la realización de la encuesta propuesta y conozco mi derecho a retirarlo cuando lo desee, comprometiéndose el investigador en mantener en reserva mis datos personales.



Arequipa, a los 10 días del mes de diciembre de 2021, suscribo el presente

