



Universidad Andina del Cusco  
Facultad de Ciencias de la Salud  
Escuela Profesional de Psicología



**FACTORES DE LA PERSONALIDAD Y ESTRÉS LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA  
MICRO RED SUR CUSCO - 2017**

**Tesis presentada por:**

Bach. Flor De María Huacarpuma Mamani

Para optar el título de Profesional de Psicóloga

**Asesor:**

Dr. Gareth Del Castillo Estrada

Cusco-2020





### **Agradecimientos**

Quiero expresar mi sincero agradecimiento al Dr. Gareth del Castillo Estrada, por haber apoyado a empezar la elaboración de esta tesis, ya que gracias a su asesoramiento de manera incondicional fue posible realizar este trabajo

Agradecerles a mis padres, que son una inspiración constante en cada etapa de mi formación educativa.

Por último, dar gracias a todas las personas que me han animado en este largo camino, soportando y comprendiendo con paciencia la dedicación que se requiere para la realización de una tesis.

Muchas gracias a todos.



A Kiara y Laura, mi fuente de inspiración de cada día



**Jurado de la tesis**

Dra.Ps. Yanet Castro Vargas

Presidente Dictaminante

Mg. Ps. Luis Fernando Gamio González

Dictaminante

Ps. Celso León Ramírez

Replicante

Mgt. Ps. Angelit Ruth Morveli Palomino

Replicante

Dr. Gareth Del Castillo Estrada

Asesor



## Índice General

CAPITULO I	1
Introducción	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	6
1.2.1 Problema general	6
1.2.2 Problemas específicos	6
1.3 Justificación	7
1.3.1 Conveniencia	7
1.3.2 Relevancia social	8
1.3.3 Implicancias prácticas	8
1.3.4 Valor teórico	8
1.3.5 Utilidad metodológica	8
1.4 Objetivos de la investigación	9
1.4.1 Objetivo general	9
1.4.2 Objetivos específicos	9
1.5 Delimitación del estudio	9
1.5.1 Delimitación espacial	9
1.5.2 Delimitación temporal	9
CAPITULO II	10



2.1 Antecedentes de estudio	10
2.1.1 Antecedentes internacionales	10
2.1.2 Antecedentes Nacionales	12
2.2.1.1 Definiciones básicas	14
2.2.1.2 <i>Teorías de la personalidad</i>	15
2.2.1.3 <i>Dimensiones de la personalidad</i>	24
2.2.1.4 <i>Patrones de los perfiles clásicos</i>	27
2.2.2 Estrés	31
2.2.2.1 <i>Definición de estrés</i>	31
2.2.2.2 <i>Efectos del estrés</i>	32
2.2.2.3 <i>Fases del estrés</i>	33
2.2.2.4 <i>Estrés laboral</i>	33
2.3 Hipótesis	35
2.3.1 Hipótesis general	35
2.4.1 Identificación de variables	36
2.4.2 Operacionalización de variables	37
2.5 Definición de términos básicos	41
CAPITULO III	43
3.1 Tipo de investigación	43
3.2 Diseño del estudio	43
3.3 Población y muestra	44



3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.5 Técnicas de procesamiento de datos.	49
CAPITULO IV:	50
Resultados de la investigación	50
CAPITULO V	63
Discusión	63
5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	63
5.2 Limitaciones del estudio	65
5.3 Comparación crítica con la literatura existente	65
5.4 Implicancias del estudio	66
CONCLUSIONES	68
SUGERENCIAS	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA	71





Relación de tabla

Tabla 1: Operacionalización de los factores de la personalidad	37
Tabla 2: Operacionalización de los factores de la estrés	39
Tabla 3: Distribucion de muestra según área de trabajo	44
Tabla 4: Factores de la personalidad en los trabajadores de los Establecimientos de Salud de la Micro Red Sur - Cusco	51
Tabla 5: Factores de personalidad en los trabajadores de los Establecimientos de Salud de la Micro Red Sur – Cusco 2017, según área de trabajo.	54
Tabla 6: Niveles de estrés en los trabajadores de la Micro Red Sur -Cusco.	56
Tabla 7: Estrés laboral en los trabajadores de los Establecimientos de Salud de la Micro Red Sur – Cusco 2017, según área de trabajo	58
Tabla 8: Patrón de personalidad de cada trabajador y su relación con el nivel de estrés	60
Tabla 9 : Prueba de chi - cuadrado	62



Relación de figuras

Figura 1. Trabajadores según Factores de la personalidad	53
Figura 2: Patrones de la personalidad de los trabajadores según área de trabajo.	55
Figura 3: Niveles de estrés en los trabajadores de la Micro Red Sur - Cusco...	57
Figura 4: Estrés laboral en los trabajadores de los Establecimientos de Salud de la Micro Red Sur – Cusco 2017, según área de trabajo	59
Figura 5: Patrón de personalidad de cada trabajador y su relación con el nivel de estrés	61



### Resumen

La presente investigación ha tenido por objetivo principal identificar la relación que existe en los factores de la personalidad y el estrés laboral en los trabajadores de la Micro Red Sur Cusco 2018. En base a esto, se administró la prueba de Factores del comportamiento – DISC escala de estrés laboral de la OIT teniendo una muestra de 160 trabajadores. Los datos recabados se analizaron estadísticamente haciendo uso de porcentajes, porcentaje acumulado y la prueba de correlación CHI CUADRADO, para dicho proceso se hizo uso del “paquete estadístico SPSS en su versión 25”. Basándonos en los estudios obtenidos, análisis e interpretación, se concluyó que existe una correlación significativa entre los factores de la personalidad y el estrés laboral en los trabajadores de la Micro Red Sur Cusco – 2017.

Finalmente, dichos resultados se discuten de acuerdo a la importancia que pueden tener los factores de la personalidad y el estrés, los que puede constituir un factor importante en la manera que cada trabajador puede responder al estrés.

Palabras clave: Trabajadores de establecimiento de salud, Personalidad, estrés laboral



### **Abstract**

This study aimed to identify the relationship between personality factors and job stress among workers in the Micro Network South Cusco 2018. Based on this, the test Behavioral factors was administered - DISC and scale of labor stress of the OIT taking a sample of 160 workers. The collected data were statistically analyzed using percentages, cumulative percentage and chi square correlation test, for which the "statistical package SPSS" was used, version 25 for Windows

Based on the studies obtained, analysis and interpretation, it is concluded that there is a significant correlation between the factors of personality and work stress in the workers of the Micro Network South of Cusco – 2017.

Finally, these results are discussed in terms of the importance that personality and stress factors can have, which can be an important factor in the way each worker can respond to stress.

**Keywords:** Health establishment workers, Personality, work stress



## **CAPITULO I**

### **Introducción**

#### **1.1 Planteamiento del problema**

El estrés laboral se relaciona directamente con el ámbito laboral. Hoy en día los avances de la tecnología, el desarrollo tecnológico, la globalización y las comunicaciones virtuales se forman nuevos desafíos y circunstancias que frecuentemente sobrepasan las capacidades y habilidades adquiridas. Esta sobre exigencia provoca el estrés que se presenta con alteraciones físicas, mentales, sociales e incluso llega a causar daño en la salud (Becerra, 2016).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), así como la Organización Mundial de la Salud (OMS) señalan que se debe promover espacios de trabajo saludables para proteger el bienestar físico como psicológico, así como la seguridad, dado el problema del estrés y las consecuencias que esta trae consigo. En las últimas décadas, se presentaron cambios de tipo sociodemográfico, político, económico y tecnológico en el proceso laboral y también en el diseño del trabajo lo que afectó en la salud de los trabajadores y su calidad de vida en el trabajo como consecuencia de los incrementos de estrés, siendo importante analizar los retos y nuevas necesidades exigidas a la psicología en dicho panorama (Monte, 2010). Esto considerado además por un contexto macro donde las políticas de salud mental en el país se postergan, no existen condiciones que sean seguras en el proceso del tratamiento y la atención que se brinda



a las personas que presentan algún problema de salud mental, esto sumado al incumplimiento del Estado en cuanto a sus obligaciones internacionales en esta materia tanto para el paciente como para el trabajador de salud.

En nuestro país, la salud pública en general presenta muchas falencias lo cual es un problema social y de mucha discrepancia por parte del gobierno que no se muestra un programa eficiente y por otro lado, los trabajadores de salud pública están insatisfechos con sus haberes y la falta de personal e infraestructura todo ello desencadena en huelgas nacionales llena de reclamos provocando altos niveles de estrés al no ver resuelto su petición y la insatisfacción llega a la población más vulnerable (niños, ancianos) que se atienden en el SIS. Por todo lo anterior, se requieren estudios que den a conocer cómo el trabajador de salud vive una constante presión en sus labores y de qué manera responde según su personalidad.

En un estudio realizado a personas con trastornos mentales, se supervisó entre julio del año 2007 y noviembre del año 2008 a 15 regiones del país, entre ellos el departamento de Cusco, esta supervisión se basó en la implementación de la red de establecimientos y así como en los servicios del Ministerio de Salud (MINSA), de los cuales 8 regiones fueron las más afectadas por la violencia política que ocurrió entre los años 1980 y 2000. De la misma forma se realizó una visita a 19 centros de salud especializada en salud mental, los cuales representan el 50% del total de establecimientos del MINSA que brindaban dicha atención en ese entonces. (Merino, 2008).

Los centros de salud de la Micro Red Sur Cusco son instituciones dedicadas al rubro de la salud en las áreas promocional, preventivo y asistencial donde parte importante de la población acuden para recibir asistencia en materia de salud. En los centros de salud, al igual que en otras empresas de atención directa a clientes, no solo es importante la atención, sino también que el cliente tenga un buen trato de parte de quienes laboran en dichas instituciones.



La complejidad de los escenarios anteriormente mencionados acarrea una variedad de cuadros dentro de los cuales el estrés refiere a tensión nerviosa, emocional o como agente causal de dicha tensión, considerándose en ocasiones como respuesta inespecífica (Seyle, 1974), o transacción cognitiva persona – ambiente (Lazarus & Folkman, 1986) los cuales requieren su estudio y constante abordaje mediante políticas y procedimientos de control, sobre todo en los recursos humanos prestadores de servicios de salud, a fin de garantizar la calidad de vida de los trabajadores y la idoneidad de la atención.

Las nuevas teorías de interpretación del estrés vinculadas a enfoques transaccionales del estrés, en especial en el área laboral, ubican esta variable dentro de un sistema de transacción compleja, entre la persona y su entorno, resaltando la importancia de la evaluación del estrés, las causas, su afrontamiento, y sus consecuencias están determinadas tanto por rasgos personales como la estructura cognitiva individual (Stephoe & Vogele, 1986), al igual que la capacidad individual vinculada a los tipos o rasgos de personalidad, en este entender, veremos que es de suma importancia considerar factores innatos y condiciones estructurales de la personalidad para entender el desarrollo de cuadros de estrés y no solo configurar escenarios apareados a la naturaleza de las tareas.

En cuanto a la personalidad estudiada en el contexto laboral, resulta relevante considerar los tipos, factores o dimensiones englobadas en distintos modelos de interpretación teórica, siendo el planteado por Eysenck, en 1985, parte del supuesto de que los individuos pueden ser descritos y comparados entre sí a lo largo de algunas dimensiones que deben determinarse empíricamente, estas son: la extraversión, el neuroticismo y el psicoticismo. Dimensiones que son independientes y permanecen durante nuestra vida, desde la etapa de la infancia hasta la edad adulta, a pesar de las diferentes experiencias sociales y ambientales que cada individuo tiene. En cuanto a los sistemas basado en la teoría DISC se sustenta en un modelo psicológico desarrollada en la década de 1920 donde Jung preparó los fundamentos



para la teoría en su libro “Los Tipos Psicológicos” al definir un mapa de comportamiento de cuatro dimensiones. Sus ideas se fundamentaron en la definición de dos ejes de comportamiento: sensaciones-intuición y pensamiento-sentimiento (Eysenck, 1985).

Ambas variables objeto de estudio, nos permiten comprender su dinámica una vez se establezcan con adecuación las poblaciones objeto de estudio, dentro del presente estudio se observa que los trabajadores de salud en muchas oportunidades se sobre cargan en el trabajo lo cual los lleva a un cansancio mental más aún si no están ubicados en áreas donde mejor se desenvuelven, siendo importante conocer factores de soporte para el desarrollo de cuadros de estrés como aquellos vinculados a la personalidad, en este marco el estudio quiere dar a conocer la importancia y la relación que existe entre el factor de personalidad tomando en cuenta la demanda que requiere cada servicio se considera que el trabajador de salud rendirá mejor si está ubicado en el área de acuerdo al tipo de personalidad que presenta ya que el trato mejorara hacia el cliente porque la atención es de forma directa.

El jefe de establecimiento de salud de San Sebastián - Cusco refiere que: “el factor de personalidad en los trabajadores de dichos establecimientos de salud es relevante para este tipo de trabajo pues se tiene que tomar en cuenta que el trato es directo y con seres humanos pues por ello tienen que estar preparados para brindar un servicio de calidad. Puesto que cada persona desarrolla un tipo de personalidad diferente e individual ya sea por la educación que reciben y la cultura de la que provienen, lo mismo ocurre con los clientes que acuden en busca de atención, creando en muchas situaciones una fricción entre cliente y trabajador de la salud” (E. Mendivil, comunicación personal, 13 de julio de 2017). Por otra parte, el Director Ejecutivo de la Micro Red Sur Cusco, refiere que: “el cliente acude en busca de respuestas inmediatas frente al mal que presentan, llegando a sobre cargar la responsabilidad del trabajador en salud, el cual llega a veces a un nivel alto de estrés, a esto tenemos que atribuirle la historia personal que carga cada trabajador. Muchas veces es inevitable que esto no influya en su trabajo, aunque





debemos rescatar el nivel de tolerancia que presentan alguno de ellos, lo cual se manifiesta en quejas que a diario realiza la población ya sea en señal abierta o prensa escrita; motivo por el cual se disminuye la calidad de atención (C. Arias, comunicación personal, 21 de julio de 2017). En este entender podemos observar la diferencia que existe en una empresa de salud pública y privada en cuanto a la atención, regido por costos que se paga por el servicio, de modo que, en una institución pública es cotidiano no recibir una atención de calidad y de buen trato, por el contrario que en una empresa privada la calidad de atención es mejor”.

Por otro lado, el contexto en el que se desenvuelven los trabajadores de salud de la Micro Red Sur Cusco se ha observado el incremento considerable de diferentes manifestaciones de elevados niveles de estrés. Los diferentes factores de personalidad pueden llegar a considerarse entre los factores condicionantes en la aparición del mismo, mucho de los trabajadores han manifestado y han dado muestra de ser más vulnerables a las diferentes situaciones y factores estresantes. En este caso se trata del ambiente laboral en el que el tipo de la personalidad del trabajador de salud, podrían ser determinantes en la manera en que estos trabajadores sean capaces de enfrentar o ser víctimas de los innumerables estímulos y factores estresantes.

El jefe de personal del Centro de Salud San Sebastián refiere que “en los trabajadores, se puede observar un ambiente general de agotamiento y desmotivación tanto en las labores de campo como en las de consultorio, los colaboradores manifiestan un cansancio físico y mental, situación que no les permite adaptarse al área de trabajo al cual pertenecen y sus relaciones interpersonales no son las más adecuadas (R. Paricoto, comunicación personal, 1 de agosto de 2017). Bajo las circunstancias laborales antes mencionadas, se espera que los trabajadores puedan afrontar de mejor forma el estrés, sin afectar la calidad y condiciones de vida durante el tiempo que cumplen con su horario de trabajo, para lo cual deberían contar con estrategias de afrontamiento eficaces y recursos adaptativos ante tales demandas y estímulos estresores,



tratando de retornar a un estado ideal de equilibrio, lo cual exige un esfuerzo inhabitual de los mecanismos y procesos fisiológicos para lograr dicho equilibrio homeostático, estos esfuerzos tanto cognitivos como conductuales que hace el individuo serian requisitos indispensables para mantener la salud física y mental.

En la ciudad del Cusco, no se tienen estudios publicados a cerca de este tema, menos aún en los establecimientos de salud. Es por ello que si se conoce la relación entre factores de personalidad y nivel de estrés en los trabajadores se lograra identificar los elementos que se necesita para así potencializarlos a través de las pruebas realizadas, y así obtener mejores resultados garantizando el mejor desempeño en el área que mejor se desenvuelvan los trabajadores.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Existe relación entre los factores de la personalidad y el estrés laboral en los trabajadores del Establecimientos de Salud de la Micro Red Sur – Cusco 2017?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿Cómo se presentan los factores de personalidad en los trabajadores del Establecimientos de Salud de la Micro Red Sur – Cusco 2017
- b) ¿Cuáles son niveles de estrés laboral en los trabajadores del Establecimientos de Salud de la Micro Red Sur – Cusco 2017?
- c) ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en los trabajadores del Establecimientos de Salud de la Micro Red Sur – Cusco 2017, según área de trabajo?
- d) ¿Cómo se presentan los factores de personalidad en los trabajadores del Establecimientos de Salud de la Micro Red Sur – Cusco 2017, según área de trabajo?



### **1.3 Justificación**

Hay pocos estudios nacionales, regionales y locales relacionados a las variables de investigación y su relación en trabajadores de salud.

Con el presente estudio se propone describir dicha problemática en cuanto a la situación en el sistema de salud pública, donde los trabajadores se encuentran expuestos al estrés respondiendo de forma diferente. Es por ello la necesidad de realizar dicho estudio.

Al desarrollar este estudio se permite analizar los resultados obtenidos que constituyen una información útil para los jefes de establecimientos, si así lo estiman pertinente formulen políticas orientadas a comprender la situación y puedan mejorar, teniendo como punto de partida el compromiso organizacional generando programas que permitan incrementar los niveles de afrontamiento al estrés de acuerdo al factor de la personalidad que presenta cada trabajador en su área.

Se realizará bajo un análisis estadístico y científico respectivamente, comparando con estudios previos para su adecuada validez. El estudio está plenamente justificado porque evalúa aspectos importantes no tomados en cuenta en los establecimientos de salud.

Por lo tanto, las conclusiones y recomendaciones de la investigación servirán tanto a la organización como a los empleados para la mejora de su ambiente laboral.

#### **1.3.1 Conveniencia**

Existen pocas investigaciones sobre factores de personalidad y niveles de estrés en instituciones de salud pública en este sentido, se debe tomar en cuenta las variables consideradas sumando la importancia para la mejora de la calidad de atención en dichas instituciones. La investigación permitirá conocer con más detalle un estudio relacionado al tema a investigar, debido a las pocas las iniciativas y más aun dentro del ámbito regional de la salud pública.



### **1.3.2 Relevancia social**

Contribuirá y beneficiará a la sociedad e instituciones de salud pública, a partir de la investigación se podrá elaborar estrategias para la solución de problemas, así como también tomar en cuenta las estrategias de afrontamiento frente al estrés, determinando al personal idóneo y el factor de personalidad que exige cada área dentro del establecimiento favoreciendo a la institución y al cliente.

### **1.3.3 Implicancias prácticas**

La realización del estudio es conveniente ya que se aplicó a una situación real, ya que se desconoce la relación existente entre los factores de personalidad y el estrés en los establecimientos de Salud de la Micro Red Sur Cusco. Mediante el resultado se podrá determinar problemas relacionados a la investigación que se presentan dentro del ámbito territorial generando factores laborales acordes a las funciones desarrolladas.

### **1.3.4 Valor teórico**

La investigación destaca teóricamente ya que se plantea en base a teorías empíricas, los resultados son generalizados y aplicables al campo de la salud. A partir de la investigación realizada es posible estudiar problemas que puede surgir a partir de los resultados obtenidos. Existen pocos estudios relacionados al factor de personalidad y su relación con el estrés, mediante esta investigación se podrá contribuir a futuras investigaciones relacionadas con el tema.

### **1.3.5 Utilidad metodológica**

La investigación aporta con la definición de la personalidad, estrés laboral y su relación, a partir de ello mediante talleres o programas, se puede mejorar sus relaciones laborales. El presente estudio, igualmente, permite el desarrollo de otros alcances de investigación en cuanto a relaciones interpersonales en los trabajadores de salud pública.



## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre los factores de personalidad y los niveles de estrés en los trabajadores de los establecimientos de salud de la Micro Red Sur Cusco -2017.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Describir los factores de personalidad en los trabajadores del Establecimientos de Salud de la Micro Red Sur – Cusco 2017
- Describir los niveles de estrés laboral en los trabajadores del Establecimientos de salud de la Micro Red Sur – Cusco 2017
- Describir los niveles de estrés laboral en los trabajadores del Establecimientos de Salud de la Micro Red Sur – Cusco 2017, según área de trabajo
- Describir los factores de personalidad en los trabajadores del Establecimientos de Salud de la Micro Red Sur – Cusco 2017, según área de trabajo

## **1.5 Delimitación del estudio**

### **1.5.1 Delimitación espacial**

La investigación abarca los establecimientos de salud pública de la Micro Red Sur - Cusco, comprendiendo los distritos de San Sebastián, San Jerónimo, Saylla pertenecientes a la provincia de Cusco y Rondocan a la provincia de Acomayo.

### **1.5.2 Delimitación temporal**

La investigación iniciará en el mes de julio y concluirá el mes de diciembre del 2017, para ser sustentado en el 2018.



## CAPITULO II

### Marco teórico

#### 2.1 Antecedentes de estudio

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Useche (2008) en su investigación titulada “Factores de personalidad relacionados con el síndrome de Burnout a partir de los tipos de personalidad A, B Y C” realizó un estudio de tipo correlacional de la variable personalidad en la población de Bogotá – Colombia, y mediante los resultados obtenidos, se encontró que los factores de personalidad A, B y C están relacionados al desencadenamiento del síndrome de Burnout. Los factores de la personalidad del tipo A es más predisponente al síndrome de Burnout y corresponde a un perfil psicológico que responde de forma excesiva, agresivo y tenso, así también nos afirma que son característicos de personas competitivas, con muchas ambiciones y de comportamiento hostil, en cuanto a sus relaciones sociales, son dominantes y controladores, y en muchas ocasiones tiene dificultades para establecer contactos sociales, ya que son sensibles a la crítica. Por otro lado, los del tipo B que son también predisponentes al Burnout, son los que presentan neurotismo y la extraversión. El autor también nos afirma que no hay factores de la personalidad del tipo C que sean predisponentes al Burnout, más por el contrario se presentan como personas introvertidas y apacibles, que tienen control de su hostilidad, así como también del manejo de sus habilidades para establecer contactos sociales, tienden a generar buenos mecanismos que permiten el afrontamiento y control, del estrés, características que lo hacen poco predisponentes al Burnout.



Finalmente, cada uno de los factores de la personalidad, sea A, B o C por sí mismo no pueden llegar a ser factores determinantes para que una persona sufra Burnout, por ello se debe tener en cuenta las características y condiciones laborales, sociales y familiares que permita la aparición de dicho síndrome.

Cabrera, Noriega, Fernández, Palazón y Santodomingo (2000) en su aporte titulado “Personalidad y estrés en el personal sometido a un trabajo de tensión y riesgo en la población de la Habana-Cuba”, tuvo como objetivo principal el detectar cuantas personas eran vulnerables al estrés y de ellos, cuales presentaban signos leves y graves, así como su temperamento. Para ello, los autores utilizaron la prueba psicométrica del inventario de personalidad 16 PF de Catell, Spielberg, Vulnerabilidad, Eysenck y Kasan. La investigación se realizó en un grupo de especialistas que fue ubicado en la categoría de personal inducido al estrés laboral y riesgo que visitaron al Instituto de medicina Militar “Dr. Luis Diaz Soto”. De los resultados obtenidos, el 65,38% de la población es vulnerable al estrés y solo el 34,62% no lo es. Los temperamentos predominantes fueron los coléricos con un 51,47% y melancólicos con un 37,5% de ellos son significativamente vulnerables a diferencia del resto.

Ferro (2006) en su estudio “Bienestar personal, adaptación social y factores de personalidad: Estudios con las Escalas Eudemon”, realizo 14 investigaciones en donde busca tener más precisión sobre el bienestar personal y la adaptación social relacionados con otros factores personales, siendo el estudio de tipo correlacional, aplicada en una población de 85 parejas, en las cuales aplico el instrumento EBQ, EPQ. De sus anteriores 14 estudios se desprende mucha base argumentativa y conclusiones que sigue: EBP y EAS nos dan medidas coherentes, respectivamente de bienestar personal y de adaptación social, por otro lado, se introducen dentro de la red nomológica de variables psicológicas de sujeto, más que todo de los factores primordiales de la personalidad e indicadores clínicos de una enfermedad psicológica. La evaluación del bienestar con el EBP, se acompaña con índice alto de



correlatividad negativa con medición de neuroticismo, por otro lado, una correlación que es positiva con la dimensión de la extraversión. Existe una idea de que el bienestar psicológico es equivalente a la dimensión extroversión de tipo estable, es acertada, puede ser más acertado invertir la colocación de esas dimensiones en posición sustantiva y adjetiva. También en dicho estudio, es correcto afirmar que el único factor básico de la personalidad que tiene una correlación negativa con EPB y EAS es el neuroticismo, también con valores altos de indicadores clínicos. Es correcto deducir que las medidas del neuroticismo integra una parte no tan estructurada de la personalidad, sino que hay un trastorno.

De las dimensiones en las cuales repiten los principales factores de la personalidad, se menciona que la autoestima tiene una relación positiva con EPB con puntuaciones altas. Con puntuaciones que no son tan altos se relaciona, así mismo de manera positiva, el lugar interno de control. También la independencia de campo, del factor “g”, cae un factor cognitivo que es la inteligencia, que no tiene correlación significativa con EBP o EAS.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Dávila y Díaz (2015) en su investigación titulada “Factores asociados al estrés laboral en docentes de educación básica en una Institución Educativa Nacional de Chiclayo”, tuvo como objetivo, correlacionar el desgaste emocional, las variables insatisfacción por retribución, por el ejercicio profesional, la carencia de motivación, exceso carga laboral y el demerito profesional relacionados al estrés laboral. La investigación fue cuantitativa de tipo no experimental, descriptivo simple, aplicada a una población de 40 docentes de la ciudad de Chiclayo. Se utilizó los instrumentos, escala de estrés laboral de Hernández Gonzales. Se tuvo como resultados que un 30% de los docentes, presentaron un nivel alto de desgaste emocional, el 50% presentó un nivel medio de desgaste emocional, un 35 % un nivel alto en el factor de insatisfacción por retribución, un 42.5% presentan un nivel bajo en el factor de satisfacción





del ejercicio profesional, un 25 % de los docentes presentan un nivel alto y medio, mientras que un 50% tiene un nivel bajo en el factor de falta de motivación.

Lévano (2003) también realizó un estudio “El patrón de conducta tipo A y tipo B y los estilos de afrontamiento al estrés en una muestra de personal militar”, presentó un estudio descriptivo – comparativo y correlacional que fue aplicada en una población integrada por militares de la fuerza aérea “Las Palmas”, en los cuales 164 militares fueron sometidos al estudio. Se utilizó el cuestionario de tipo A y de tipo B de Eysenck y Fulker, y el cuestionario de afrontamiento (COPE). En cuanto a los resultados obtenidos en dicha investigación, no muestran una correlación significativa entre las variables de estudio, más por el contrario en cuanto al patrón de conducta tipo B de las 13 correlaciones, 2 de ellas son muy significativas aun para 0.01 margen de error. En esa correlación entre el patrón de conducta de tipo A y de Tipo B con los estilos de afrontamiento al estrés, el 34 % de la población que tiene el patrón de conducta de tipo A, presenta el estilo de afrontamiento al estrés enfocado en el problema, por el 36 % del tipo B que presenta el estilo de afrontamiento.

Montero (2010) es su estudio “Nivel de estrés y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle”, nos muestra como objetivo principal buscar la relación entre el nivel de estrés laboral y el patrón de conducta tipo A – B en los trabajadores de la UNE. La investigación fue de tipo descriptivo y aplicada en una población de 92 estudiantes de la UTA, se utilizó las pruebas psicométricas de medida de estrés, el test del Lcdo. Arturo Barraza Macia. Los resultados fueron lo siguiente: No hubo diferencias relevantes en el nivel del estrés por facultades, carrera profesional y sexo, también en base al ANOVA, se interpretó que hay diferencias significativas en los grupos de estudio, es decir que los niveles de estrés, afecta al rendimiento académico de los estudiantes, a mayor estrés, menor rendimiento académico. También se hizo una comparación entre las medias del grupo 1, grupo



2 y grupo 3, encontrándose diferencias significativas, sin embargo en el grupo 2 y grupo 3 no difieren en cuanto al rendimiento académico.

## **Bases Teóricas**

### **2.2.1 Personalidad**

#### **2.2.1.1 Definiciones básicas**

El tema de la personalidad es un tema controversial y amplio a la vez. Muchos estudiosos proponen teorías, que han tenido una gran injerencia en la psicología científica y también en la sociedad en su conjunto. Las ideas de los teóricos en general son tomadas de escuelas del siglo anterior, incluso de más antes, por lo que no es novedad que hayan seguido sus escuelas o corrientes psicológicas a la hora de definir la personalidad.

Según Cloninger (2003) define a la personalidad como los aspectos internos que subyacen al comportamiento individual y a la experiencia que tiene la persona, en otras palabras, es la respuesta de aspectos internos a diferentes situaciones.

De acuerdo a Caprio (1989) la personalidad se puede referir a todo lo que se sabe de una persona o a lo que típico o único de una persona. Además, el autor refiere con respecto a su definición que la personalidad no se debe considerar como una la identidad de una persona ya que tiene componentes centrales y periféricas, siendo esta última meras afirmaciones de la persona en cambio los aspectos centrales son constantes en casi todos los comportamientos.

Eysenck (1985) por su parte indica que la personalidad se puede definir como un tipo de organización casi estable que depende del temperamento, el carácter, el intelecto y el físico de una persona lo que establece su adaptación en el contexto.

A pesar de las diferencias corrientes psicológicas y los distintos términos empleados sobre la definición de la personalidad, Cervone y Pervin (2009) indican tres temas que



aborda la personalidad los cuales presentan alguna dificultad a la hora de hacerlos coincidir, estos son: los universales humanos, las diferencias individuales y la unicidad individual. Es decir, a pesar de que la personalidad se define de distinta forma, la mayoría coincide en estos tres temas, por lo que nos da a entender que la definición de la personalidad suele ser correcta en casi todos los teóricos.

### ***2.2.1.2 Teorías de la personalidad***

#### ***a) La perspectiva Psicoanalítica***

La personalidad en la perspectiva psicoanalítica engloba en mayor parte las definiciones de Sigmund Freud donde habla sobre la estructura de la personalidad, sin embargo, cabe resaltar que él insertó los términos ello, yo y superyó después del desarrollo de su teoría.

De acuerdo a Freud, cada estructura se conecta a una función diferente, esto se explica por ejemplo cuando ingerimos algún alimento, en primer lugar, sentimos el hambre y por lo tanto se quiere comer, es así que la función de la motivación responde al ello, después antes de que el hambre sea satisfecho, necesitamos preparar los alimentos o ir a un establecimiento de comida o sembrar algún producto para luego cosecharlo, a todas estas funciones de planificación y de confrontación, se le denomina el yo, también, existe deberes a considerar, por ejemplo el nutritivo y la calidad de la comida, en estas ideales y morales corresponde al super yo.

#### ***El ello***

Para Freud, los instintos primordiales biológicos son el ello, es hedonista y su principal función es el de satisfacer el deseo de una persona, también al momento de nuestro nacimiento es la única estructura de nuestra personalidad que se presenta y se rige de acuerdo al principio del placer.



### *Energía psíquica: libido*

Freud afirma que el ello, es la principal fuente de nuestra energía psíquica, llamada libido y que está en el ámbito sexual y cuando se transforma desde su original forma instintiva a través de las relaciones sociales, integra la motivación en todos sus aspectos de la personalidad. Así mismo, la energía sexual se transforma en metas y logros culturales y se muestran como obras de arte, política o educación, más por el contrario, la represión retiene energía ya que nos impide realizar logros más altos.

### *Instintos de vida y de muerte: eros y thánatos*

Freud menciona dos clases de energía psíquica. El eros que es el instinto de vida, quien mantiene la motivación y el amor. En un principio toda libido formaba parte de esta energía psíquica, pero, más tarde, menciona la segunda forma de energía psíquica que también es primigenia a quien denomino thánatos o conocida como el instinto de muerte, el cual es el último alivio de la vida, el principal motivo son las agresiones, la guerra y por último el suicidio. Freud enfatizó en lo erótico, la energía sexual y el conflicto con su expresión. A si mismo afirmó que tanto la muerte y su conflicto posterior, deben recibir más atención.

### *El yo*

Para Freud el yo está en contacto con el mundo real y quien conduce a su unidad, vale decir quien se basa en el principio de la realidad, entiende la realidad en la que se encuentra y se adapta a las limitaciones del mundo real. El proceso es secundario cuando el yo retrasa la gratificación y en su lugar planea.

### *El superyó*

De acuerdo a Freud, el superyó es prácticamente la conciencia de las personas respecto a las reglas y restricción que impone la familia y el medio social, ya que cuando actúa diferente a lo establecido, genera culpa. El superyó se muestra como algo ideal



del yo, una imagen de lo que queremos ser, nuestros rasgos internos y muchos otros. También el superyó tiene su desarrollo en las primeras edades, se representa de una forma inmadura, rígida de la moralidad y hasta inocente.

#### *b) Teoría personológica de los rasgos*

Basada en los planteamientos de Gordon Allport, afirma que todos los rasgos de nuestra personalidad son trascendentales en el estudio de la personalidad, puesto que se ha abierto a discusión acerca de las teorías de la personalidad, basadas en la identificación de las diferencias individuales o en los mismos procesos de la personalidad.

Allport (como se citó en Cloninger, 2003) hace la siguiente definición “Personalidad es la organización dinámica, dentro del individuo, de los sistemas psicofísicos que determinan sus ajustes únicos al ambiente” (p. 48) que posteriormente sería una definición clásica y tomada en cuenta por muchos estudiosos.

#### *b.1 Temas importantes en el trabajo de Allport*

##### *- Consistencia de la personalidad*

De acuerdo a Allport la personalidad es estable y consistente a lo largo del tiempo, este concepto es importante y central para el campo de la personalidad.

##### *- Influencia social*

Las personas viven en un ambiente social y esto según Allport ejerce una influencia significativa por este motivo consideró temas sociales específicos.

##### *- El concepto del sí mismo*

El concepto del sí mismo según Allport, se explica la idea de sí mismo en el crecimiento de nuestra personalidad. Resalta en una época en donde muchos enfoques psicológicos eran de corte reduccionista y en la actualidad es un concepto importante



de la personalidad y de la psicología social, y utilizado en las áreas de la psicología clínica humanista y la psicología social cognoscitiva.

- *Interacción de la personalidad con la influencia social*

Allport mencionaba que un psicólogo de la personalidad y un psicólogo social trabajan en conjunto como influencias en la personalidad.

*b.2 Rasgos de personalidad*

En consideración al rasgo, Allport la definía como la unidad básica de la personalidad y al realizar un listado de los rasgos de una persona aporta una descripción de su personalidad.

- *Rasgos centrales*

De acuerdo a Allport los rasgos centrales se refieren a la influencia penetrante que tiene en la persona. Estos rasgos son diferentes en cada persona, una característica que puede ser considerado un rasgo central para alguien, puede que no sea relevante para otra, por tanto, el rasgo de autoconfianza se ve afectado por diversas conductas que hace que sea un rasgo central. En un juego o algún trabajo, si una persona tiene mucha confianza en sí misma, pero no en otras cosas, para dicha persona la autoconfianza en el trabajo o en el juego no sería un rasgo central, sino un rasgo secundario ya que ese rasgo solo se presenta en algunas situaciones y no en toda su vida.

- *Rasgos secundarios*

Se describen como los que menos se expresan y llaman la atención, son menos generalizados y menos consistentes que no afecta en la vida diaria de la persona, a diferencia de los rasgos centrales que si lo hacen.



*c) Teorías analítico-factoriales de los rasgos*

Planteada por Cattell, quien definió a la personalidad como “lo que nos permite hacer una predicción de lo que hará una persona en una situación dada”, en resumen, para Cattell los rasgos se pueden predecir.

*c.1 Análisis factorial*

Cattell define al análisis factorial como un proceso estadístico que se basa en el concepto de correlación teniendo como herramienta esencial las teorías analítico-factoriales de los rasgos. Este coeficiente de correlación estima la relación entre dos grupos de números.

*c.2 Medición de los rasgos de origen; el 16 PF*

Cattell presenta la prueba de personalidad conocida como el 16PF que está conformada por 16 escalas de opción múltiple en la cual se mide un rasgo de origen subyacente de la personalidad normal. Para el desarrollo de esta prueba, Cattell incorporó los cuestionarios para medir de manera directa los rasgos de origen. También se percató que las pruebas existentes de la personalidad son influidas por múltiples factores, es decir, un rasgo superficial puede verse afectado por muchos rasgos de origen.

Del mismo modo, Cattell sostiene que existe rasgos que pueden estar determinados por la herencia o el ambiente, por ello decía que los individuos poseen rasgos similares, pero en un distinto nivel o grado, no hay dos individuos que son iguales.

En cuanto a la conducta de los individuos, Cattell expresa que dependen de los rasgos de su personalidad que sean pertinentes a dicha situación y de las variables que pueden interponerse ante dicha situación.



*d) Teoría centrada en la persona*

*d.1 Perspectiva de la teoría de Roger*

- *La tendencia a la realización*

Roger expuso que, durante toda nuestra vida, tenemos la tendencia a motivarnos, hay una fuerza que nos impulsa a desarrollarnos, a madurar, a expresar y activar nuestras capacidades a lo que llamó, la tendencia a la realización.

- *El proceso de valoración orgánica*

Según Rogers, un individuo auto realizado, produce su desarrollo y crecimiento mediante la experiencia interna, es decir, se da un proceso de valoración orgánica que sirve como guía subconsciente que evalúa el potencial de crecimiento empírico.

- *La persona plenamente funcional*

También Roger explica que la persona no pierde las funciones humanas como consecuencia de los mensajes contrarios de la socialización, esa persona tiende a prestar más atención al proceso de valoración orgánica.

*d.2 El sí mismo*

El crecimiento de la personalidad implica cambios en el sí mismo y de acuerdo al psicoanálisis (en especial de la teoría de Karen Horney) existe el sí mismo ideal y sí mismo real. Rogers empleó esos términos al observar que muchas personas experimentaban una discordancia entre ambos. Como ejemplo podemos afirmar que las personas que aspiramos ser como el sí mismo ideal o que queramos incluso ser como él, en tal sentido el sí mismo real contiene características verdades o reales de la persona, incluyendo dentro de ella la tendencia a la realización, la valoración orgánica tiene a la salud como principal proceso, en cambio el sí mismo ideal nos conduce a la perturbación. Rogers utilizó el termino incongruencia para explicar y describir las diferencias entre el sí mismo real y el sí mismo ideal.





### *Desarrollo*

Para entender la incongruencia Rogers muestra a través de un ejemplo el desarrollo del autoconcepto: los adultos a menudo piden a los niños que sean buenos, esto es que sean respetuosos con los adultos, se esfuercen, entre otras presiones infantiles, por otro lado, consideran que las malas conductas se deben concretar con el castigo o la indiferencia, a este tipo de socialización, Rogers denominó *aprecio positivo condicional*. Por tanto, es correcto afirmar que nuestros padres solo amarán a sus hijos siempre en cuando satisfagan las condiciones de Valia que estas ponen. Como consecuencia de la socialización. Los infantes toman en cuenta deben tener cosas positivas y evitar las cosas negativas. Incluso teniendo en cuenta las buenas intenciones que tienen los progenitores, dichas relaciones sociales no funcionan del todo bien, ya que muchas de esas cosas negativas que los papás desestiman, son potencialmente sanos.

#### *e) Psicología humanista y la jerarquía de las necesidades*

De acuerdo a Abraham Maslow, las personas se desarrollan mediante muchos niveles hasta llegar a su potencial completo, pero, solo unos pocos llegar al nivel más alto de desarrollo, a quienes se les llama los auto realizados, sin embargo, la otra gran mayoría se encuentra en niveles inferiores durante su desarrollo. El autor también mostro interés en ese pequeño grupo que llegaba a un desarrollo alto ya que los consideraba como faros que encaminaban a los demás hacia su más alto potencial.

##### *e.1 Jerarquía de las necesidades*

Según Maslow los individuos comienzan su desarrollo con necesidades primordiales que son parecidos a la de los animales. De acuerdo a su desarrollo y maduración satisfacen sus necesidades inferiores, las personas desarrollan necesidades netamente humanas. Por tanto, la motivación cambia al ascender por una pirámide o jerarquía de



necesidades o motivos. Este orden es conformado por cinco niveles: cuatro niveles de motivación deficitaria y un último nivel a la cual se denomina la autorrealización.

- *Necesidades fisiológicas*

Las necesidades fisiológicas, se encuentran en lo más bajo de la jerarquía, donde se ubican las necesidades tales como la alimentación, el agua, el sueño y el sexo. Se consideran como necesidades primordiales para la supervivencia tanto animal como humana.

- *Necesidades de seguridad*

Es el segundo nivel de la jerarquía de necesidades donde impera la motivación de garantizar seguridad a la persona. Maslow menciona que en este nivel se percibe a la familiaridad como segura, es por esta razón que los pequeños sienten amenaza cuando hay situaciones nuevas, tales como los sonidos fuertes, los animales que no conocen, peleas entre otros.

- *Necesidades de pertenencia y amor*

En este nivel la persona tiende a la búsqueda del amor y la amistad después de ser satisfecha adecuadamente las otras necesidades precedentes a las fisiológicas tales como la de protección y seguridad.

- *Necesidades de estima*

Las necesidades de estima se encuentran el autorrespeto y la estima hacia los demás, o sea la reputación. Maslow también menciona que la reputación que tiene como base las falsas premisas no satisfarían esta necesidad.

- *La necesidad de autorrealización*

Es el nivel más alto de la pirámide de Maslow, aquí las personas sienten el deseo de convertirse en lo capaz de ser, motivada por la necesidad de satisfacer su más alto potencial por delante de sus deficiencias. En pocas palabras, es lo que puede ser, por



ejemplo, un deportista debe hacer deporte, un artista debe hacer arte, un poeta debe escribir, si es que quiere ser feliz.

*f) Teoría trifactorial de Hans Eysenck*

Eysenck (1985) indica que la personalidad se puede definir como un tipo de organización casi estable que depende del temperamento, el carácter, la inteligencia y el aspecto físico de una persona lo que determina su adaptación en el contexto.

Eysenck también resalta en los fundamentos biológicos de los rasgos de nuestra personalidad, ya que es muy importante. Señala también que, sin la comprensión de los rasgos biológicos, su explicación podría llegar a ser redundante y circular, con un constructo de rasgo que viene siendo utilizado para explicar la conducta que sirvió como principal base para señalar inferencias de la existencia de rasgos en un principio.

Eysenck también desarrolló una teoría de la personalidad basado en los cuatro humores del filósofo Hipócrates y los conceptos de las dimensiones de Introversión y Extraversión que fue formulada por Jung, relacionadas con los tipos de neurosis.

*f.1 Las dimensiones básicas de la personalidad*

*- La dimensión introversión y extraversión*

Los extravertidos tienen como característica de poseer potenciales excitatorios débiles y tener procesos rápidos inhibitorios, intensos y de extinción lenta (Amelang y Bartussek, 1991). Eysenck destaca algunos conjuntos de rasgos definidos como extraversión, estos son: poca habilidad para el aprendizaje en su totalidad, esto implica abordar el tema varias veces con el fin de que logre aprender, tendencia a realizar movimientos amplios y numerosos que genera desconfianza, son dependientes de otras personas, tienen una afinidad a las bromas, toman más importancia a las personas que a las normas éticas,



tienen actitudes arriesgada y tienden a enfocarse en los detalles cuando se enfrentan a nuevas situaciones.

- *La dimensión neuroticismo (estabilidad - inestabilidad)*

El neuroticismo implicaría una intolerancia al estrés físico o psicológico como son los conflictos o frustraciones, y un nivel alto de excitabilidad. Las personas neuróticas generalmente son tensas, ansiosas, inseguras y tímidas, presentan bloqueos de conducta, tienen respuestas inadecuadas o irrupciones emocionales desproporcionadas, con tendencia a sufrir trastornos psicósomáticos, además que tiene un sistema nervioso autónomo y débil por lo que es muy reactivo a las situaciones frustrantes y tensas (Anicama Gomez, 2013).

- *La dimensión dureza (psicoticismo)*

Indica las características de esta dimensión: presentan menor fluidez verbal, tienen bajo rendimiento, son indecisos con actitudes sociales, presentan una baja concentración, tienen baja memoria, tienden a hacer movimientos más grandes y a subestimar distancias y calificaciones o leer con más lentitud, exhiben niveles de aspiración menos adaptados a la realidad (Cueli y Reidi, 1975).

### ***2.2.1.3 Dimensiones de la personalidad***

Eysenck (1985) describe las siguientes dimensiones:

a) *Dimensión D*

Independiente: Las personas con este rasgo tienen una inclinación hacia el pensamiento independiente y el trabajo individual el cual tienen algunas soluciones que son efectivas y habilidades de liderazgo. No obstante, ser independiente en exceso llega a descomponer los lazos que unen a un trabajo de equipo y asimismo destruir la amistad y el compañerismo.



Su virtud se basa en que no realizan especulaciones al azar, se toman riesgos con mucha cautela que puede ayudar a prevenir inconvenientes desastrosos y por ende minimizar pérdidas. Pero, la dificultad ocurre cuando se sofoca la creatividad y se restringe el crecimiento.

Autocrítico/a: Reconoce sus defectos y puntos flacos debido a que con frecuencia efectúa introspecciones de manera sencilla y sin miedo el cual puede ser útil en beneficio de una persona y de la organización en la que se desenvuelva, sin embargo, se debe evitar ser demasiado crítico.

Sencillo/a: Se trata de una persona modesta sobre sus habilidades, es decir, no pretende llamar la atención ni mucho menos buscar algún reconocimiento de los logros que obtiene. Por todo lo anterior, es una cualidad apreciada por los demás porque no exige atención, aunque de vez en cuando es importante expresarse y permitir que los demás sepan lo que requiere.

*b) Dimensión I*

Entusiasta: Es una persona con mucha entusiasmo y energía que tienen la facilidad de relacionarse con los demás o tener nuevos proyectos. Usualmente estos rasgos contagian a los demás por tanto constituye una fortaleza, pero cuando se respalde con trabajo riguroso y se esmere por completar las tareas.

Gregario/a: Son personas que tienen la inclinación a conocer personas e interactuar con ellas, el cual constituye un rasgo valioso especialmente si hay personas tímidas como para iniciar una conversación. No obstante, se convierte en un aspecto negativo al momento de realizar un trabajo, pues ser sociable en exceso puede llegar a producir animosidad en los demás.



Impulsivo/a: Se puede apreciar la espontaneidad, disposición, en lugar de proyecto o plan establecido cuando las probabilidades van en contra. Pero, si se actúa demasiado rápido o acaloradamente las personas se distanciarán.

*c) Dimensión S*

Inactivo/a: Son personas que trabajan a un ritmo invariable fuera de expresiones de entusiasmo y energía. Son eficientes en una solución cuando se trata de aplicar un enfoque metódico, no obstante, puede ocasionar inconvenientes cuando se necesite intervenir con una acción directa.

Relajado/a: Son personas que presentan una actitud tranquilizadora al momento de afrontar problemas difíciles y resulta beneficioso para cualquier organización, sin embargo, puede interpretarse como una persona indiferente o apática en caso sea demasiado calmado.

Controlado/a: Son personas que no están involucradas en algún conflicto o discusión que afecten su funcionalidad. Pero, es perjudicial si no se controla esta habilidad puesto que puede reflejar molestias o algún tipo de exclusión en los demás ante la ausencia de entusiasmo.

*d) Dimensión C*

Arbitrario/a: Es un rasgo que se convierte en una fortaleza cuando se utiliza para tener a las personas alertas y promover que el grupo tenga creatividad, sin embargo, se transforma en una debilidad cuando los demás evitan aportar con sus opiniones.

Rebelde: Es un rasgo en el que resalta la resistencia a pensar de manera convencional, es decir, ignorar las limitaciones tradicionales lo que a su vez puede ser beneficioso ya que se puede generar ideas nuevas que constituyan grandes avances. Pero también puede nacer inconvenientes si la rebelión se descontrola en todas las situaciones.



Desafiante: Es un rasgo que se caracteriza por negarse de las presiones de sus semejantes, lo cual puede beneficiar cuando se tiene la capacidad de proporcionar una crítica constructiva. Sin embargo, puede desembocar en problemas de insubordinación.

Obstinado/a: Es un rasgo que significa tener dificultades para retractar o dar la razón a otro. Se vuelve útil cuando nos creamos metas que están peligrando de ser eliminadas. Pero, no es tan beneficioso si nuestra terquedad obstaculiza las mejoras.

#### ***2.2.1.4 Patrones de los perfiles clásicos***

Eysenck (1985) define los siguientes patrones:

##### *a) Patrón del Agente*

Las personas en este perfil se caracterizan por brindar apoyo, establecer lazos de empatía, ofrecer su amistad y tener disposición para escuchar a los demás, es decir ponen su atención a las relaciones humanas sobre todo a sus necesidades y como resultado las personas no temen ser rechazadas.

##### *b) Patrón del Alentador*

Se caracterizan porque son personas astutas que persuaden los pensamientos y acciones de los demás en beneficio propio ya que orienta su comportamiento hacia un fin establecido, asimismo, se muestran claros al mostrar los resultados que desean, pero lo presentan una vez que se haya preparado y predispuesto a la otra persona.

##### *c) Patrón del consejero*

Los consejeros, por su parte, resuelven los problemas de las personas de manera efectiva porque son admirados por de su forma de ser, cálidos, empáticos y comprensivos. Como son personas optimistas, tienen la facilidad de mostrar el lado bueno de los demás. Estas personas prefieren establecer relaciones duraderas para tratar con las personas por ello ofrecen



sugerencias sin imponer sus ideas a través de su capacidad de escuchar y estar dispuesto a comprender los problemas de los demás.

*d) Patrón del creativo*

Son personas que desean obtener resultados tangibles, sin embargo, aunque piensen y reaccionen de manera rápida, se empeñan por conseguir la perfección con el cual agotan todas las soluciones para tomar decisiones.

*e) Patrón del Especialista*

Son aquellas personas que congenian con los demás dadas su actitud moderada y controlada y también por su comportamiento modesto, es el tipo de personas que trabajan eficientemente con otras que tengan un estilo diferente de comportarse. También son considerados, con muchas tolerancias y están siempre disponibles a prestar ayuda a personas que les son importantes, Tienen relaciones estrechas con un grupo selecto y pequeño de compañeros dentro de su trabajo.

*f) Patrón del Evaluador*

Son lo que emplean métodos directos para lograr resultados a través de sus ideas creativas y su aplicación a fines prácticos, también se consideran competitivos, enérgicos ya que son considerados con los demás. En las actividades laborales se esmeran por involucrar a las personas en vez de dar órdenes es por ello que obtiene colaboración de quienes les rodean.

*g) Patrón del Persuasivo*

Son personas extrovertidas que se esfuerzan por amistarse con las personas para de esa manera obtener su respeto y confianza y posteriormente convencerlos de sus puntos de vista y finalmente estar con ellos como clientes o amigos, de esta forma utilizan sus habilidades para conseguir algunos cargos de autoridad en el momento de exponer a si mismo sus planteamientos.





*h) Patrón del Objetivo*

Son personas con un pensamiento analítico muy desarrollado, buscan la precisión en los datos al sacar las conclusiones, suelen estar atentos en todo lo que hacen, manejan sus actividades efectivamente, evitan el fracaso público por ello se van preparando meticulosamente y cuando creen que están preparados lo emplean en una actividad grupal.

*i) Patrón del Orientado a los resultados*

Son aquellas personas que muestran autoconfianza y que se puede interpretar incluso como arrogancia. Usualmente ponen a prueba sus habilidades para lograr resultados por ello están activos frente las oportunidades, además les agrada realizar tareas complicadas, sus asignaciones que considera únicos y muy importantes. Asumen sus responsabilidades con presuntamente y al concluirlo, muestran satisfacción a sí mismos.

*j) Patrón del Profesional*

Son competentes en áreas que se especializan debido a su deseo de ser buenos en algo, tienen la capacidad de controlar minuciosamente el desempeño propio en el ámbito laboral. Desean convertirse en conocedores de un área por ello da la impresión de saber un poco de todo. Es más notable cuando ponen en palabras los conocimientos que poseen sobre diversos temas.

*k) Patrón del Perfeccionista*

Los Perfeccionistas son aquellas personas que siguen instrucciones tanto en su vida personal como laboral; son sistemáticos, ordenados y precisos en la manera de pensar y trabajar; son extremadamente cuidadosos lo que les permite ser diligentes en trabajos que requieren atención en cuanto a los detalles y precisión. Se sienten más cómodos en un ambiente de trabajo definido. Desean información específica en relación a las expectativas sobre su labor, el tiempo y los procedimientos de evaluación a utilizar.



*l) Patrón del Investigador*

Los rasgos de este patrón engloban la objetividad y el análisis que sirven de ancla a la realidad, son personas no tan expresivas que se enfocan en una meta con serenidad y constancia en el camino, encuentran el éxito debido a la determinación que tienen por terminar lo que empiezan, buscan una meta en el que puedan seguir un plan ordenado y organizar sus acciones, en el momento que se encuentren en un proyecto, luchan incansablemente para lograr sus objetivos, sin embargo, en algunos casos son tercos por lo que se necesita de una intervención fuerte.

*m) Patrón del Promotor*

Se caracterizan por contar con una gran red de contactos debido a que tienen la habilidad de expresarse verbalmente y establecer lazos de amistad con mucha facilidad. Otro aspecto que los caracteriza es que buscan ambientes favorables para hacer y mantener sus contactos y de esta manera promover sus propias ideas, tener acceso al apoyo de estas personas y generar entusiasmo para proyectos de otros.

*n) Patrón del Realizador*

Son ellos mismos quienes se plantean metas a nivel personales y se vuelven esenciales. Su nivel de compromiso con sus metas son los que les impide aceptar otras metas como las grupales, por esto buscan la manera de combinar sus propias metas con el del grupo. Es decir, tienen un fuerte sentido de responsabilidad ya que ejercen control sobre aspectos importantes de sus vidas.

*o) Patrón del Resolutivo*

Con respecto a este patrón tienen como característica principal ser obstinados, se consideran autosuficientes, su pensamiento es independiente y prefieren encontrar sus propias soluciones a los problemas que se les presenta. Son capaces de querer pasar por encima de lo



común y en muchas ocasiones plantean soluciones nuevas ya que se encuentran libres de cualquier influencia restrictiva que tiene el grupo.

### **2.2.2 Estrés**

Es un término que se confunde con la ansiedad, el miedo, la angustia, la fatiga, la depresión entre otros y por ello que es difícil de definirlo claramente incluso para los investigadores. Si partimos de una definición simple del estrés, se toma como una condicionante netamente muscular.

#### ***2.2.2.1 Definición de estrés***

La confusión que existe entre los términos de ansiedad y estrés según Cólica (2012) se debe a que tienen sensaciones y por consiguiente provocan similares síntomas. La principal diferencia es que entre ambas son muy sutiles y responden a los conceptos cuerpo y mente, Por un lado, la ansiedad es una sensación de incertidumbre e inquietud, temor como un término psicológico relacionado al estado que tiene una persona, mientras que el estrés que surgió en campo de la medicina, hace su aparición como un fenómeno con un estímulo y una respuesta que se ve influido por su entorno relativo y cambiante al que la persona debe de adaptarse. En el estado de ansiedad se ubicaría más que todo como un rasgo. Dicha esta línea conceptual quienes tengan más niveles de ansiedad son más predisponentes ante las situaciones estresantes.

Por tanto, al referirnos de estrés Floria (2013) afirma que dichas situaciones que podemos controlar son los que han causado sensaciones de amenaza o algún peligro. También se relaciona con nuestras emociones negativas y dolorosas, pero, el estrés es algo habitual, es una experiencia que está presente en nuestras vidas y su causa es de carácter personal, familiar, social y laboral.

En cuanto a sus componentes, Melgosa (1999), menciona que hay dos, que son los agentes estresores y su respuesta al estrés. Los agentes estresores son los hechos del



entorno que esta presente en las personas y estas producen estrés y por lo general son de indole personal, grupal y a nivel organizacional. En relacion a la respuesta a dicho estrés, es la reaccion de una persona y sus tipos de respuesta ante una situacion estresante que es adecuada en muchos casos negatvas.

#### ***2.2.2.2 Efectos del estrés***

##### ***a) Los efectos físicos del estrés***

Williamson (2006) menciona que las personas tenemos diferentes formas de expresar los efectos del estrés, por ejemplo, algunos sienten náuseas, otros sienten que tienen dificultades al momento de respirar, relacionada con una presión en el pecho o la sensación de ahogo en la garganta, hay algunos que tienen temblores, mareos o sudores, otro dolor físico incluyen los dolores de cabeza, palpitaciones e indigestión, que se puede resumir en los efectos de la adrenalina. En ese sentido, cuando las personas están ansiosas, tienen tensos diferentes músculos lo que puede originar molestias o dolores musculares. En conclusión, el estrés si es muy prolongado, afecta en negativamente en el sistema inmunológico, que produce hasta el padecimiento de enfermedades menores.

##### ***b) Los efectos emocionales del estrés***

Los individuos que están estresadas emocionalmente de acuerdo a Williamson (2006), tienen perdida en su concentración, problemas de memoria e incluso problemas en la toma de decisiones, esto producido por la falta de relajación, por tanto, el sentido del tiempo tiende a desaparecer y se vuelven personas irritables y con cambios constantes en su estado de ánimo.

##### ***c) Los efectos conductuales del estrés***

Williamson (2006) explica que las personas que poseen altos niveles de estrés suelen realizar más errores, se vuelven más torpes de lo normal y son los que tienen



más incidencias. Les resulta complejo salir adelante. Sus hábitos son nerviosos, es allí donde empiezan a morderse las uñas y empiezan se mueven de un lado a otro. Están pendientes en las cosas que en las que quieren hacer. El estrés conduce en muchas ocasiones a la falta de flexibilidad en la forma de afrontar problemas. Suelen interrumpir conversaciones con mucha frecuencia, también se vuelven retraídos y evitan salir de casa. También pueden llegar a fumar, beber y comer en mayor cantidad, así como la pérdida del apetito.

### **2.2.2.3 Fases del estrés**

Melgosa (1999) nos explica que el estrés se da en tres etapas donde la persona decide detenerla o permitir que se desarrolle.

- *Fase de alarma:* Se presenta el agente estresor.
- *Fase de la resistencia:* Ocurre cuando el estrés supera la anterior fase, en el cual la persona tiene la opción de afrontarla, resolverla de manera satisfactoria y consiguientemente concretarse.
- *Fase de agotamiento:* Es la fase donde no se tuvo control en la fase de resistencia y por tanto se produce un deterioro en su estado de la persona, el cual tiene como característica la fatiga, la depresión y la ansiedad.

### **2.2.2.4 Estrés laboral**

Como ya sabemos, el estrés está en todos los ámbitos de interacción del ser humano, uno de ellos es el laboral, donde las personas que constituyen un ambiente laboral están expuestas al estrés. El estrés en el trabajo se da en mayor grado cuando expectativas del ambiente laboral es mucho mayor a nuestra capacidad de hacerle frente o controlarlas.

De acuerdo a El Sahili (2015) el estrés laboral son las respuestas físicas y el comportamiento que tiene un trabajador frente una situación de presión laboral



relacionadas con el ambiente de trabajo. El estudio de las consecuencias patológicas del estrés dentro de la fisiología orgánica y con influencia psicológica era conocido, sin embargo, el estudio del estrés prolongado denominado Burnout como respuesta a las vivencias periódicas de estrés fue estudiado a finales del siglo XX el cual se orienta al funcionamiento y crónico que padecen algunos trabajadores en el ambiente laboral.

Slipack (como se citó en Campos, 2006) menciona que hay dos tipos de estrés laboral, el episódico, que es momentáneo, no se posterga por mucho tiempo, y una vez afrontada o resuelta no vuelve a aparecer los síntomas originarios, se presenta por ejemplo en un trabajo que ha sido despedido, el otro tipo de estrés es el de tipo crónico, en el cual el individuo se enfrenta a las situaciones de inadecuado ambiente laboral, sobrecarga de responsabilidades y trabajo, alteración de ritmos biológicos y las decisiones importantes. Tiene como característica que se presenta cuando un trabajador es sometido a un agente estresor constantemente, por lo que los síntomas aparecen cuando se presenta la situación y va a persistir si es que el individuo no lo afronta.

#### *Modelos de estrés laboral*

Cannon y Selye (como se citó en Floria, 2013) elaboraron modelos que permitan detallarlas respuestas al estrés agudo e inevitable en situaciones de amenaza para su supervivencia, también en situaciones que tengan relación con el entorno laboral donde los estresores son crónicos y se originan en la entidad. Los modelos explican la causa del estrés en el trabajo, su desarrollo y su consecuencia, estos son:

- *Modelo demanda y control: Karasek y Theorell*

Robert Karasek desarrolló un modelo que consta de dos dimensiones que describe los efectos del trabajo en la salud como consecuencia de las demandas psicológicas de su propio trabajo y el nivel de control del trabajador.

- *Modelo de demanda, control y apoyo social: Johnson y Hall*



Johnson por su lado, amplía el modelo de demanda y control, introduciendo el apoyo social como una tercera dimensión en el cual se afronta a situaciones de estrés de un elemento modulador del estrés como efecto negativo en nuestra salud. Este apoyo social incluye las relaciones entre compañeros de trabajo y sus superiores. Según este modelo, los trabajadores con riesgo mayor de enfermarse están caracterizados por tener trabajos exigentes y un escaso control e insuficiente apoyo social.

- *Modelo de ajuste entre el individuo y el ambiente laboral: Harrison*

En el modelo se observa el desajuste entre las necesidades que requieren los trabajadores, los recursos que brinda el ambiente para satisfacerlas y entre las exigencias del espacio donde se desempeña el trabajador y las capacidades que tiene el trabajador para afrontarlas. Se encuentran el ambiente objetivo, la realidad, el ambiente subjetivo el cual es la apreciación de la misma persona; la persona objetiva, como se presenta la persona y es la persona subjetiva acerca de cómo se ve a sí mismo.

- *Modelo esfuerzo-recompensa: Siegrist*

Este modelo propuesto por Siegrist se basa en la desconexión del esfuerzo del trabajador y la recompensa que recibe. Por ello, la situación de esfuerzo alto – recompensa baja, se obtiene como resultado un nivel alto de estrés que desemboca en el deterioro de la salud mental pues el trabajador observa que todo su esfuerzo que da en el trabajo no es recompensado de forma justa. Este modelo, en comparación a la de Karasek, inserta el concepto de recompensa en lugar del control.

## 2.3 Hipótesis

### 2.3.1 Hipótesis general

$H_1$ : Existe relación entre los factores de la personalidad y estrés laboral en los trabajadores de los establecimientos de salud de la Micro Red Sur Cusco -2017



$H_0$ : No existe relación entre los factores de la personalidad y el estrés laboral en los trabajadores de los establecimientos de salud de la Micro Red Sur Cusco- 2017.

## **2.4 Variables e indicadores**

### **2.4.1 Identificación de variables**

Variable1: Factores de la Personalidad

Variable 2: Estrés Laboral





## 2.4.2 Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de los factores de la personalidad

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Valoración
Factores de la personalidad	Se define a la personalidad como un constructo psicológico, en la cual hay un conjunto dinámico de características psicológicas de una persona, a su organización interna que determina el comportamiento de las personas y su actuación en determinadas circunstancias.	Factor Dominante (D): Factor relacionado con el control, el poder y el asertividad. También es el factor de la proactividad, son desconfiados y sus éxitos se basan en sus propios medios. Factor Comunicación (I): Se muestra como alguien que afronta una situación social, su forma de comunicación. Se relaciona con un tipo de personalidad alegre, extrovertida, amable, abierta, cálida y sociales, en otras palabras, gregaria.	Tipo de puesto Administración: Ítems: 9,8,19,21,27,25,14,1,1,5,11 Comercialización, Ítems: 1,8,19,21,27,25,14,1,1,5,11 Producción, ítems: 16,27,28,1,9,25,1,2,6,9,10 Investigación ítems: 5,14,15,27,8,4,6,16,4,16,21 Operación: 16,19,27,28,1,15,16,2,14,16,17.	Con los resultados obtenidos se puede identificar los factores de la personalidad de la muestra de investigación



		<p>Factor paciencia, perseverancia, estabilidad y cooperación (S): Se interesan más que todo por el problema de los demás, son buenos como apoyo hacia los demás, son muy perseverantes, y muy concentrados, trabajan mejor mediante instrucciones claras y con apoyo, asumen el rol de pacificadores y conciliadores.</p> <p>Factor estructura, obediencia y precisión (C): Son precisos y exactos, buscan el control mediante el uso de estructuras y procedimientos, siguiendo las reglas y las normas de conducta que están definidos para lograr sus cometidos.</p> <p>Evitan la presión y la carga responsabilidad.</p>		
--	--	---	--	--



Tabla 2: Operacionalización de los factores del estrés

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Valoración
Estrés laboral	El estrés laboral es un tipo de estrés característico de las sociedades industrializadas, donde esta presenta la presión en el entorno laboral, lo cual puede producir saturación física y/o mental del trabajador, lo cual puede traer consecuencias que afecta su salud, así como el de su entorno laboral.	Dimensiones superiores Recursos, organización y trabajo en equipo	Consta de 25 ítems Ítem 1- 21=Factor de condiciones organizacionales Ítem 22- 25= Factor Tramites y procesos administrativos de la organización.  Consta de 7 alternativas como respuesta que van de la puntuación del 1 al 7 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.	Mediante los resultados se midió los niveles de estrés laboral de la muestra de estudio.



			<p>6 = si la condición 'Generalmente' es fuente de estrés. 7 = si la condición 'Siempre' es fuente de estrés.</p>	
--	--	--	---	--



## 2.5 Definición de términos básicos

**Personalidad:** La personalidad no tiene una definición precisa, es decir es un constructo psicológico que se puede definir como una organización interna el cual establece que las personas actúen de acuerdo a una determinada circunstancia, es un conjunto de características psíquicas de una persona, es el patrón de actitudes, son los pensamientos, son los sentimientos, son las conductas que caracteriza a una persona, y que a lo largo de su vida se manifiesta a través de un patrón en las diferentes situaciones que hasta se puede predecir (Eysenck, 1985).

**Estrés:** Es un desequilibrio emocional que afecta a las personas emocional o físicamente. En lo físico, se manifiesta con una reacción del cuerpo frente a las condiciones externas cuyo resultado es un deseo de escapar del ambiente que lo provoca hasta llegar, incluso, a enfrentarla bruscamente. Participan órganos y funciones de nuestro cuerpo, en el cuales están el cerebro, el corazón, los nervios, la sangre. La digestión, el nivel hormonal y la función muscular. Estos cambios hacen que la persona reaccione rápida y eficazmente cuando hay una tensión emocional. El resultado es el mismo si el peligro se presenta de forma real o percibido subjetivamente como tal. Con respecto al aspecto emocional, comúnmente provoca tensión, ansiedad, entre otras manifestaciones, esto hace que las respuestas sean psicológicas con el fin de que la persona pueda adaptarse y reajustarse a las presiones internas y externas. (Melgosa, 1999).

**Estrés laboral:** Este tipo de estrés aparece en zonas industrializadas debido a las presiones en el entorno laboral el cual provoca una saturación física o mental en los trabajadores pues afectan a la salud y a su entorno. Con las nuevas exigencias de los entornos las personas se ven afectadas ya que consideran que superan su capacidad para



enfrentarlos o mantenerlos bajo control y se manifiestan de diferentes maneras que va desde la irritabilidad hasta la depresión que va acompañado por un desgaste físico o mental. Por tanto, para combatirlo es importante el uso de técnicas eficaces para el correspondiente manejo como por ejemplo ejercicios que eliminen la tensión, escuchar música antiestrés, entre otras técnicas lo cual permita que alimente la productividad de las empresas y asimismo el descenso de la calidad de vida de los trabajadores que se produce por motivo de despido. (Peiro, 1999).



## CAPITULO III

### Diseño Metodológico

#### 3.1 Tipo de investigación

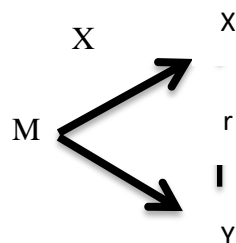
En relación al problema de investigación, es de tipo correlacional, ya que tiene como propósito medir la relación que pueda existir entre dos variables, y esta afirmación se basa en la definición que nos da (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010), en base a los estudios de este tipo.

#### 3.2 Diseño del estudio

El diseño de la investigación es no experimental y transversal, ya que no se manipula las variables de estudio y el levantamiento de información en un momento único de análisis. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010)

Diseño no experimental Transeccional.

Esquema:





Donde:

**M** = Muestra del estudio

**X** = Perfiles de la personalidad

**Y** = Estrés

**r** = Indica el grado de relación entre ambas variables.

### 3.3 Población y muestra

Está conformada por trabajadores de centros de salud del sector estatal, de ambos sexos. La muestra constituye 160 personas. Muestra que equivale al 63% de la población, así lo muestra la siguiente tabla:

Tabla 3: Distribución de muestra según área de trabajo

AREA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA	11	7%
ODONTOLOGIA	7	4%
OBSTETRICIA	20	13%
ENFERMERIA	26	16%
HOSPITALIZACION CENTRO MATERNO	7	4%
PSICOLOGIA	4	3%
FARMACIA Y LABORATORIO	18	11%
NUTRICION	5	3%
TOPICO	7	4%
ADMISION y SIS	18	11%
TB	6	4%





SANEAMIENTO	5	4%
TRIAJE TRANSPORTE	4	4%
ADMINISTRATIVO	14	9%
LIMPIEZA Y SEGURIDAD	8	5%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó las pruebas psicométricas de acuerdo a las variables psicológicas que se estudiaron: Factores de la personalidad, estrés laboral aplicada en los trabajadores.

#### DISC

<b>Nombre de la prueba</b>	: Factores de comportamiento - DISC
<b>Autor</b>	: Dr. William Moulton Marston
<b>Año de publicación</b>	: 1972, por Carlson Learning y Dr. Jonh Greier
<b>Ámbito de aplicación</b>	: Relación personal y de negocios

#### Se utiliza para:

- ✓ Examinar el comportamiento de los individuos en su entorno o en una situación específica. Se centra en los estilos y preferencia de los comportamientos.
- ✓ Detectar preferencias profesionales y laborales (Orientación vocacional, profesional y laboral, selección de personal) permitiendo elegir la actividad más adecuada
- ✓ En las organizaciones muestra el potencial de un individuo para un puesto y sus posibilidades de desarrollo.



- ✓ Constituye la base de un aprendizaje para conocer y reconocer a los demás incorporando las técnicas más sutiles para una feliz y productiva convivencia.

Nos da una visión de un estilo de conducta de una persona que es adecuado para poder predecir tendencias de comportamiento. Evalúa 4 factores claves en el estilo de una persona, en vez de analizar 16 o más factores como lo requiere una prueba completa de personalidad, esta característica es ventajosa del DISC, porque cuando una batería de pruebas contiene cientos de preguntas y se demora horas en llenar, el DISC con 24 preguntas no toma más de 10 minutos en hacerlo.

En el nivel más básico, mide 4 factores de la personalidad, el dominante (D), la influencia social (I), la estabilidad (S) y la estructura de obediencia y precisión (C), los factores teóricamente suman más de un millón de perfiles distintos. El DISC simplifica estas en 15 perfiles.

### **CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS**

<b>Nombre de la prueba</b>	: ESCALA DE ESTRÉS LABORAL - OIT
<b>Categoría</b>	: Escalas aplicados en el área organizacional.
<b>Autor</b>	: OIT-OMS
<b>Año</b>	: 2003

#### **Áreas que comprende:**

- Condiciones ambientales
- Factores intrínsecos del puesto y temporales el mismo



- Estilos de dirección y Liderazgo
- Gestión de recursos humanos
- Nuevas tecnologías
- Estructura organizacional
- Clima organizacional.

**Duración:** Entre 15 a 20 minutos

**Consigna:** Para cada pregunta marque la frecuencia la condición que se describe es fuente de estrés, anotando un número que mejor describa su posición.

- 1) Si la condición NUNCA es fuente de estrés
- 2) Si la condición RARA VEZ 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

**Ámbito** : Organizacional



Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

En cada uno de los 28 grupos de palabras, elija la palabra que más lo represente ; márkela en la columna MAS ; elija una palabra que menos lo represente ; marque en la columna MENOS.

1	Entrista	MAS	MENOS	8	Extrovertido(¿)	MAS	MENOS	15	Popular	MAS	MENOS	22	Impulsivo	MAS	MENOS
	Rápido				Precaudido(¿)				Reflexivo				Con los detalles		
	Lógico				Constante				Tenaz				Energico		
	Apreciable				Impaciente				Calmado				Tranquilo		
2	Cariñoso	MAS	MENOS	9	Discreto(¿)	MAS	MENOS	16	Analfico	MAS	MENOS	23	Sociable	MAS	MENOS
	Decidido				Complaciente				Andaz				Sistemático(¿)		
	Receptivo				Encantador(¿)				Leal				Vigoroso(¿)		
	Bondadoso				Institente				Promotor				Tolerante		
3	Amigable	MAS	MENOS	10	Valemoso(¿)	MAS	MENOS	17	Sociable	MAS	MENOS	24	Caritador	MAS	MENOS
	Preciso(¿)				Animado a los demás				Paciente				Contenido		
	Franco(¿)				Pacífico(¿)				Antisocial				Exigente		
	Tranquilo(¿)				Perfeccionista				Cenitro				Apegado a las normas		
4	Elocuente	MAS	MENOS	11	Reservado	MAS	MENOS	18	Adaptable	MAS	MENOS	25	Le agrada discutir	MAS	MENOS
	Controlado				Atento				Reservado				Metódico		
	Tolerante				Osado				Prevenido				Comedido		
	Decidido				Alegre				Viraz				Desentendido		
5	Atruido(¿)	MAS	MENOS	12	Estimulante	MAS	MENOS	19	Agresivo(¿)	MAS	MENOS	26	Jovial	MAS	MENOS
	Conciliador(¿)				Gentil				Impetuoso(¿)				Preciso		
	Comunicativo(¿)				Perceptivo				Amisoso(¿)				Directo		
	Moderado(¿)				Independiente				Discerniente				Equilibrado		
6	Amable	MAS	MENOS	13	Competitivo(¿)	MAS	MENOS	20	De trabajo	MAS	MENOS	27	Inquieto(¿)	MAS	MENOS
	Ingenioso				Considerado(¿)				Compasivo				Amable		
	Investigador				Alegre				Carib				Elocuente		
	Acepta riesgos				Sagaz				Habla directo				Cariñoso(¿)		
7	Expresivo (¿)	MAS	MENOS	14	Meticuloso	MAS	MENOS	21	Evaluador(¿)	MAS	MENOS	28	Prudente	MAS	MENOS
	Cariñoso(¿)				Obediente				Generoso(¿)				Pionero		
	Domillante				Ideas firmes				Animado(¿)				Espontáneo		
	Sensible				Aleatador				Persistente				Colaborador		





### 3.5 Técnicas de procesamiento de datos.

Se procesó la información y los datos obtenidos en el programa SPSS versión 25 y se utilizó las frecuencias, porcentajes y promedios, además la estadística inferencial con del chi cuadrado para correlación de variables ordinales y análisis diferencial.



N°	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	Las personas no comprenden la misión y metas de la organización							
2	La manera de rendir informes entre los superiores y subordinados me hace sentir presión							
3	No estoy en condiciones de poder controlar las actividades o responsabilidades de mi área de trabajo asignado.							
4	El equipo que está disponible para realizar mis actividades a tiempo es limitado							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	No me respeta mi supervisor							
7	No formo parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha							
8	Mis compañeros no respaldan mis metas profesionales							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización							
10	La estrategia de mi organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales dadas por la gerencia no me permiten un buen desempeño.							
12	Una persona que está a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar							
14	No se cuenta con conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No hay derecho a un espacio privado de trabajo							
16	La estructura formal de mi trabajo tiene mucho papeleo							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi labor.							
18	Mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes							
20	Mi organización no tiene dirección y objetivo.							
21	Recibo mucha presión de parte de mi equipo.							
22	Me siento incomodo al momento de trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me da ayuda técnica cuando lo necesito.							
24	La cadena de mando no se respeta							
25	La organización no cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							





## **CAPITULO IV:**

### **Resultados de la investigación**

Una vez aplicada los instrumentos de recolección de datos y la calificación, se procedió al análisis de los datos, los cuales se presentan mediante tablas que fueron analizados estadísticamente y en relación a los objetivos planteados.

Para dicho procedimiento se hizo uso del paquete estadístico SPSS en su versión 25.

#### **4.1 Resultados respecto a los objetivos específicos**

##### **4.1.1 Factores de la personalidad**

Comenzaremos describiendo los factores de la personalidad de los trabajadores de los Establecimientos de Salud de la Micro Red Sur – Cusco 2017, bajo el modelo atizado, se encontró:

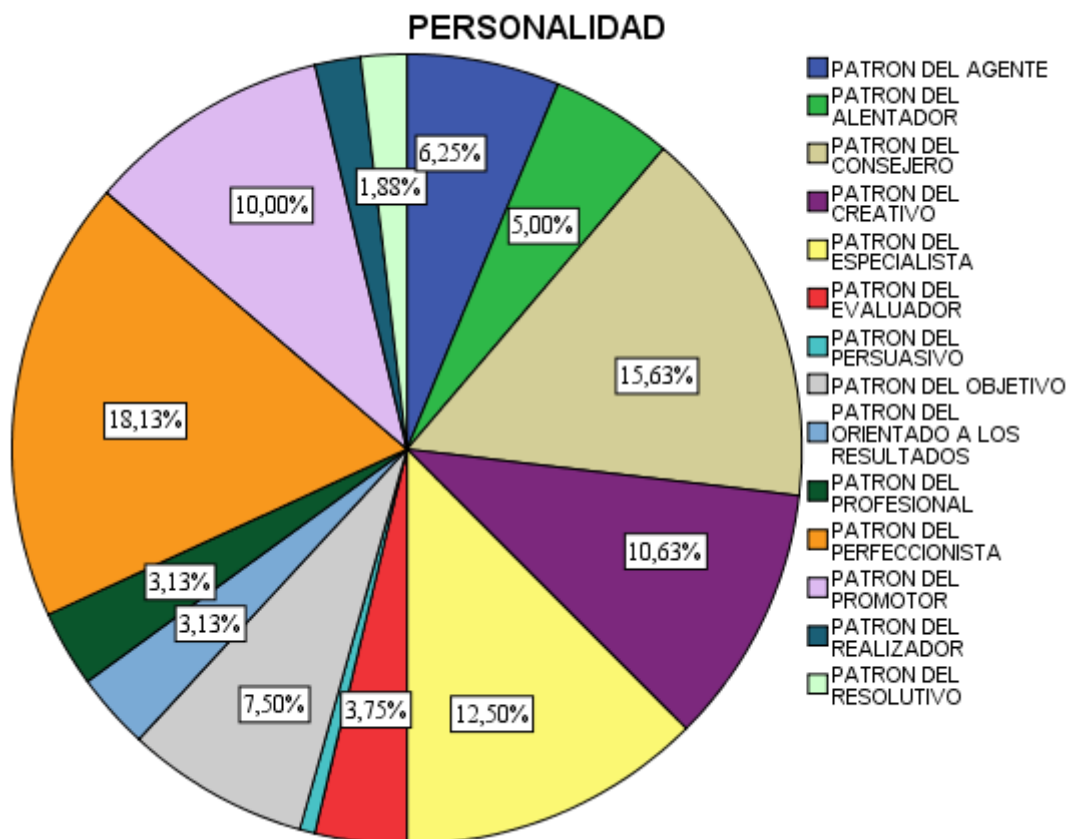


**Tabla 4**

Factores de personalidad en los trabajadores de los Establecimientos de Salud de la Micro Red Sur – Cusco

Factores de la personalidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Factor del agente	10	6,3	6,3
Factor del alentador	8	5,0	11,3
Factor del consejero	25	15,6	26,9
Factor del creativo	17	10,6	37,5
Factor del especialista	20	12,5	50,0
Factor del evaluador	6	3,8	53,8
Factor del persuasivo	1	,6	54,4
Factor del objetivo	12	7,5	61,9
Factor del orientado a los resultados	5	3,1	65,0
Factor del profesional	5	3,1	68,1
Factor del perfeccionista	29	18,1	86,3
Factor del promotor	16	10,0	96,3
Factor del realizador	3	1,9	98,1
Factor del resolutivo	3	1,9	100,0
Total	160	100,0	

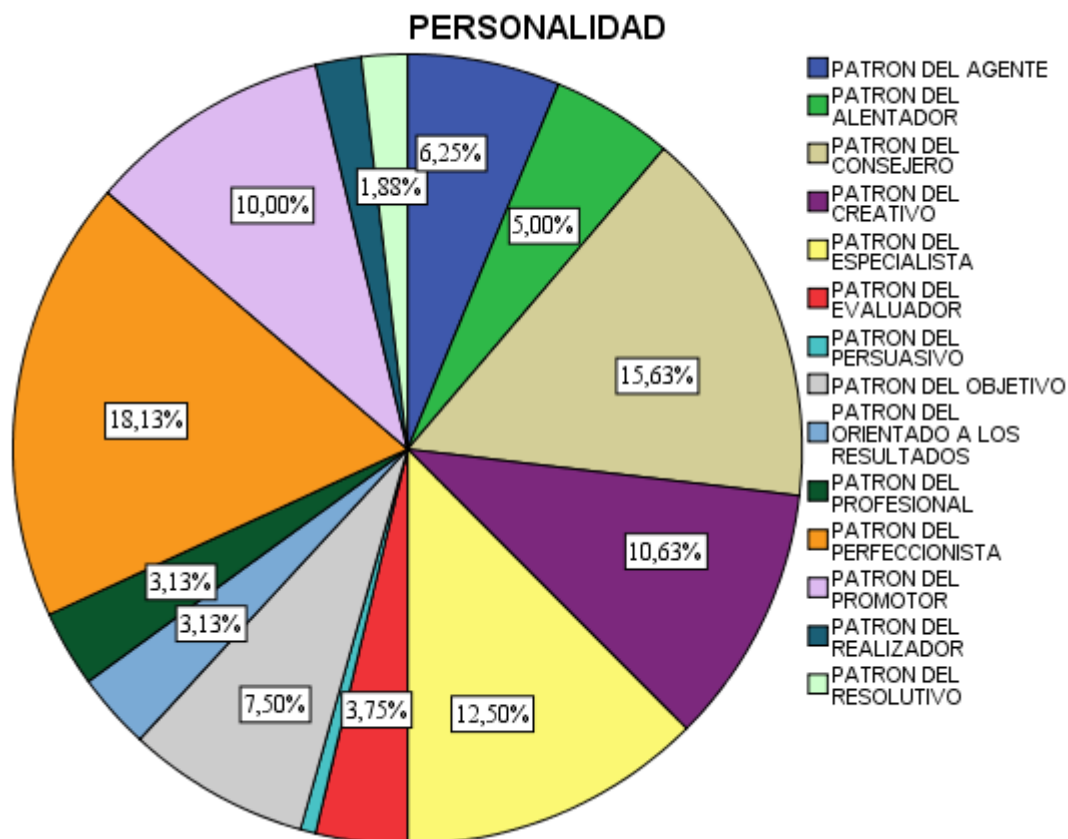
Se observa en la tabla 4 que, en cuanto a los factores de la personalidad, se observa que 29 trabajadores poseen el “patrón perfeccionista” con un 18,1 % siendo el patrón predominante frente a los otros, mientras que solo un trabajador posee el “patrón persuasivo” representado por el 0,6 %.



**Figura 1.** Trabajadores según Factores de la personalidad

Lo que significa que los trabajadores del centro de salud están orientados a trabajar de manera sistemática y precisa y de algunas maneras concienzudas, puesto que desean condiciones estables y actividades que les sean predecibles y de alguna manera afrontan situaciones de alta presión se toma diplomático, de mucho tacto, como sugiere el instrumento de evaluación. A diferencia del patrón persuasivo el cual es el menos predominante que suele caracterizarse por tener tendencias a generar amistades y el trabajo en equipo y en situaciones bajo presión, suelen ser indecisos y se vuelven organizados para generar buena impresión. Los resultados en cuanto a personalidad, son variados, no hay un patrón predominante, más solo hay patrones ligeramente más que otros, entonces se puede deducir que en los trabajadores existe patrones diferentes y por lo tanto personas con tendencias a responder a situaciones de forma diferente.





**Figura 1.** Trabajadores según Factores de la personalidad

Lo que significa que los trabajadores del centro de salud están orientados a trabajar de manera sistemática y precisa y de algunas maneras concienzudas, ya que desean condiciones estables y también actividades predecibles y de alguna manera afrontan situaciones de alta presión se toma diplomático, de mucho tacto, como sugiere el instrumento de evaluación. A diferencia del patrón persuasivo el cual es el menos predominante que suele caracterizarse por tener tendencias a generar amistades y el trabajo en equipo y en situaciones bajo presión, suelen ser indecisos y se vuelven organizados para generar buena impresión. Los resultados en cuanto a personalidad, son variados, no hay un patrón predominante, más solo hay patrones ligeramente más que otros, entonces se puede deducir que en los trabajadores existe patrones diferentes y por lo tanto personas con tendencias a responder a situaciones de forma diferente



PERSONALIDAD

ÁREA	Medicina	Odontología	Obstetricia	Enfermería	Hospitalización y centro materno	Psicología	Nutrición, farmacia y laboratorio	Área de apoyo	Triaje y transporte	Administrativo	Limpieza y seguridad	Total
AGENTE	1	1	0	2	0	0	2	2	0	2	0	10
ALENTADOR	1	0	0	4	0	0	2	0	0	1	0	8
CONSEJERO	0	2	2	4	1	0	5	8	0	2	1	25
CREATIVO	4	1	3	1	0	1	0	6	1	0	0	17
ESPECIALISTA	1	2	2	5	0	0	0	4	2	3	1	20
EVALUADOR	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	2	6
PERSUASIVO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
OBJETIVO	1	0	2	3	2	0	1	2	0	1	0	12
ORIENTADO A LOS RESULTADOS	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	5
PROFESIONAL	0	0	2	1	0	0	0	0	1	1	0	5
PERFECCIONISTA	2	0	5	1	2	1	8	5	0	1	4	29
PROMOTOR	0	0	2	2	2	2	2	5	0	1	0	16
REALIZADOR	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	3
RESOLUTIVO	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3
TOTAL	11	7	20	26	7	4	23	36	4	14	8	160
%	7%	4%	13%	16%	4%	3%	14%	22%	3%	9%	5%	100%

El presente cuadro describe a los trabajadores de los centros de salud de la Micro Red Sur Cusco, en donde se aprecia que se aplicaron en mayor cantidad en el área de enfermería. Así mismo afirmamos que el patrón del consejero es el predominante a nivel general. El patrón del perfeccionista es quien es el predominante a nivel general dentro de un área (Farmacia y Laboratorio). El patrón menos común es el persuasivo lo cual solo 1 persona lo posee perteneciente al área de Admisión y SIS.

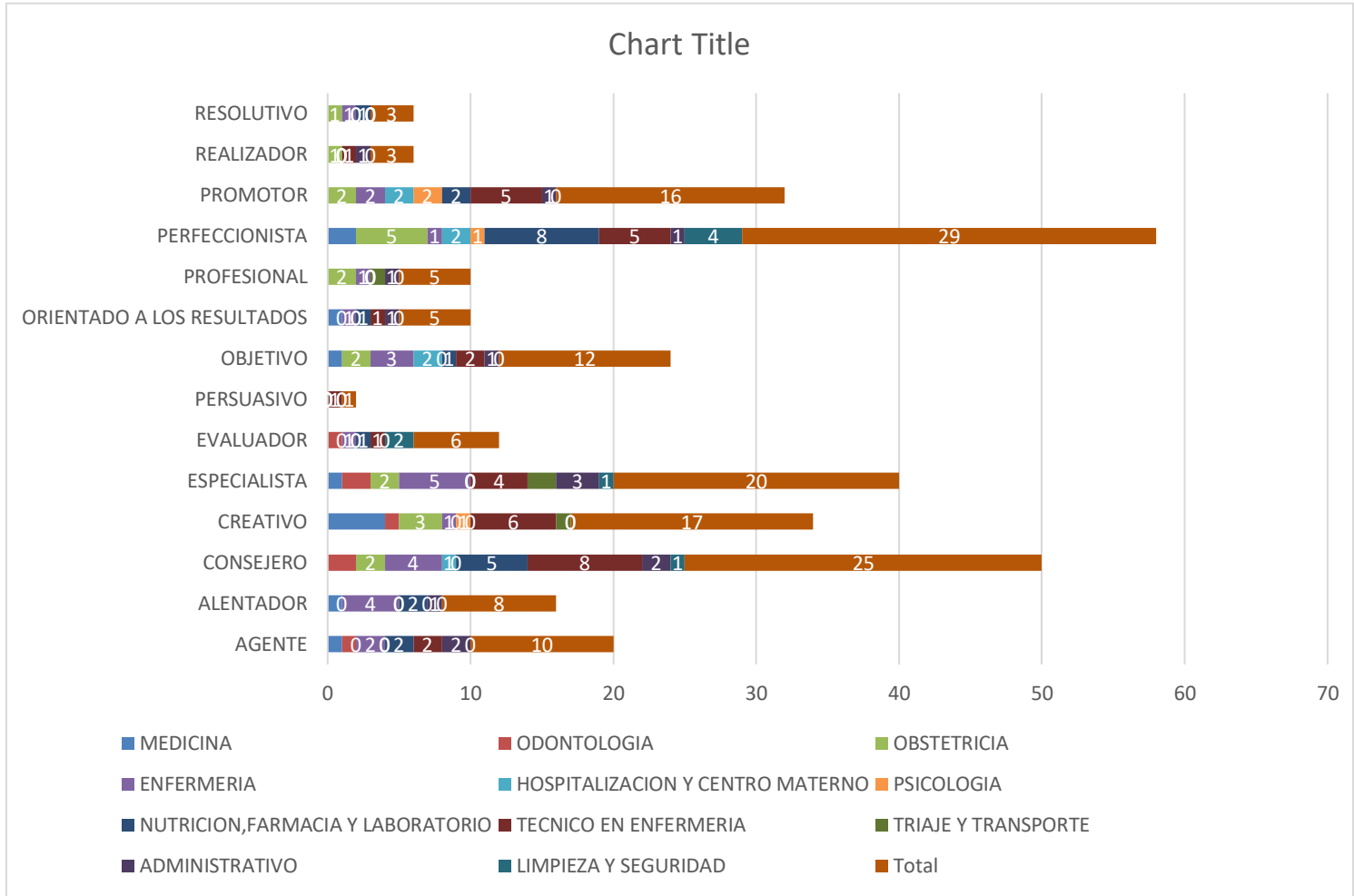


Figura 2: Patrones de la personalidad de los trabajadores según área de trabajo.

### 4.1.2 Estrés Laboral

Para los resultados de la variable estrés laboral, se hizo uso de la escala de estrés laboral que nos brinda la OIT, la cual esta categorizada en 4 escalas de niveles de estrés agrupadas de acuerdo a los puntajes obtenidos: Bajo nivel de estrés de 26 a 101 puntos, Promedio bajo de estrés de 103 a 119 puntos, Promedio alto de estrés de 120 a 128 puntos y alto estrés de 129 a 157 puntos. Es así que, de acuerdo a los resultados de las pruebas aplicadas, se da las siguientes frecuencias.



Tabla 6: Niveles de estrés en los trabajadores de la Micro Red Sur-Cusco.

Niveles de estrés laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo estrés	122	76,3
Promedio bajo	25	15,6
Promedio alto	9	5,6
Alto estrés	4	2,5
Total	160	100,0

Se observa en la tabla 5 en cuanto a los niveles de estrés, se observa que de 160 trabajadores, 4 trabajadores poseen Alto estrés con un 2,5 % siendo la escala menos predominante, 9 trabajadores pertenecen a la escala Promedio Alto siendo un 5,6% , 25 trabajadores pertenecen a la escala Promedio bajo siendo un 15,6 % y por último, 122 trabajadores pertenecen a la escala Bajo estrés, ocupando un 76,3 % del total, siendo la escala predominante en dichos trabajadores según los resultados de las pruebas aplicadas.

Lo que significa que, en los establecimientos de salud de la Micro Red Cusco-Sur, el nivel de estrés es bajo de acuerdo a los resultados del instrumento utilizado, y de acuerdo al mismo, las personas con el bajo nivel de estrés, son personas que se desenvuelven de mejor manera en su área de trabajo y tienen buenas relaciones en su ambiente de trabajo.

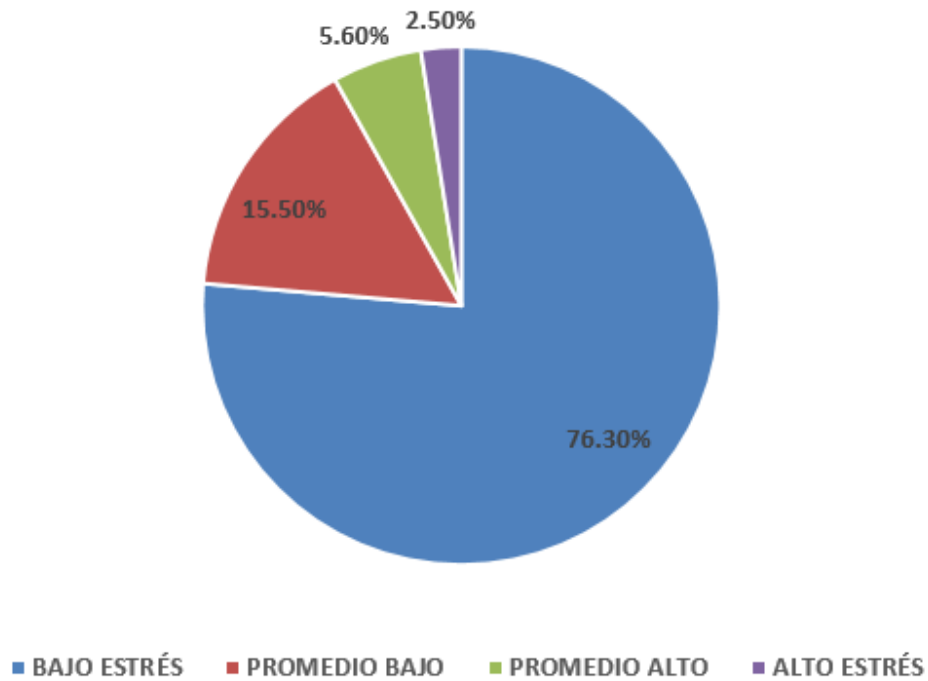


Figura 3: Niveles de estrés en los trabajadores de la Micro Red Sur - Cusco. Del grafico se interpreta que un 76.30% se encuentra en una categoría de BAJO ESTRÉS, y solo un 2.50% presenta un nivel ALTO DE ESTRÉS.



Tabla 7: Estrés laboral en los trabajadores de los Establecimientos de Salud de la Micro Red Sur – Cusco 2017, según área de trabajo

	BAJO ESTRES	%	PROMEDI O BAJO	%	PROMEDIO ALTO	%	ALTO ESTRES	%	Total	Porcentaje
MEDICO	5	4%	6	24%	0	0	0	0%	11	<b>7%</b>
ODONTOLOGIA	5	4%	0	0%	1	11	1	25%	7	<b>4%</b>
OBSTETRICIA	15	12%	4	16%	1	11	0	0%	20	<b>13%</b>
ENFERMERIA	16	13%	6	24%	4	44	0	0%	26	<b>16%</b>
HOSPITALIZACION										
CENTRO MATERNO	7	6%	0	0%	0	0%	0	0%	7	<b>4%</b>
PSICOLOGIA	3	2%	1	4%	0	0%	0	0%	4	<b>3%</b>
NUTRICION										
FARMACIA Y LABORATORIO	20	19%	0	0%	2	22%	1	25%	23	<b>14%</b>
ÁREA DE APOYO	28	23%	5	20%	1	11%	3	50%	736	<b>22%</b>
TRIAJE Y TRANSPORTE	2	2%	2	8%	0	0%	0	0%	4	<b>3%</b>
ADMINISTRATIVO	13	11%	1	4%	0	0%	0	0%	14	<b>9%</b>
LIMPIEZA Y SEGURIDAD	8	7%	0	0%	0	0%	0	0%	8	<b>5%</b>
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>76%</b>	<b>25</b>	<b>16%</b>	<b>9</b>	<b>6%</b>	<b>4</b>	<b>3%</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

La siguiente tabla describe que, de 160 trabajadores, 122 trabajadores poseen bajo nivel de estrés, representado por un 76 %, 25 trabajadores poseen un nivel promedio bajo de estrés con un 16%, 9 trabajadores pertenecen a la categoría promedio alto de estrés con un 6% y solo 4 trabajadores tienen un nivel de estrés alto representado por 3%.

También en referencia a los resultados obtenidos, como ya se mencionó, el área de enfermería es el predominante respecto a las otras áreas. Así mismo, podemos afirmar que las áreas de Odontología, enfermería y admisión son las áreas donde el estrés promedio alto y alto está presente, ya que son las únicas áreas donde se encontraron trabajadores pertenecientes a dichas categorías. Las áreas descritas en el presente cuadro, pueden diferir de otros establecimientos de servicio de salud en cuanto a denominación, área y trabajadores encargados de cada servicio, por lo que las que están descritas son de



forma general, esto con el objetivo de incluir a todos los trabajadores evaluados y reconocer el nivel de estrés de los trabajadores de cada área.

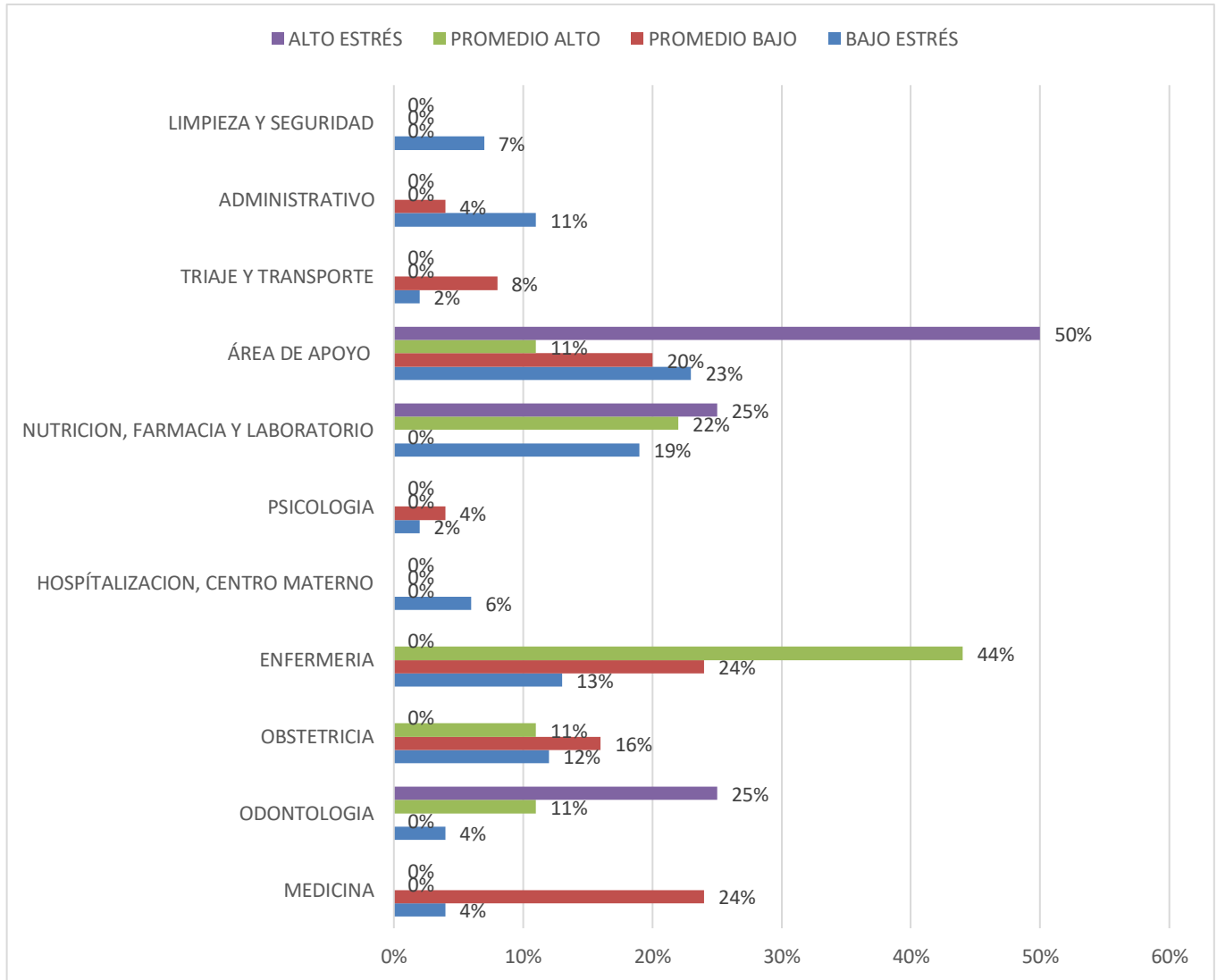


Figura 4: Estrés laboral en los trabajadores de los Establecimientos de Salud de la Micro Red Sur – Cusco 2017, según área de trabajo



Tabla 8: Patrón de personalidad de cada trabajador y su relación con el estrés.

	BAJO ESTRES	%	PROMEDI O BAJO	%	PROMED IO ALTO	%	ALTO ESTRES	%	
PATR. DEL AGENTE	8	7%	0	0%	1	11%	1	25%	<b>10</b>
PATR. DEL ALENTADOR	6	5%	1	4%	1	11%	0	0%	<b>8</b>
PATR. DEL CONSEJERO	19	16%	4	16%	1	11%	1	25%	<b>25</b>
PATR. DEL CREATIVO	6	5%	9	36%	1	11%	1	25%	<b>17</b>
PATR. DEL ESPECIALISTA	17	14%	3	12%	0	0%	0	0%	<b>20</b>
PATR. DEL EVALUADOR	4	3%	0	0%	2	22%	0	0%	<b>6</b>
PATR. DEL PERSUASIVO	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	<b>1</b>
PATR. DEL OBJETIVO	7	6%	3	12%	1	11%	1	25%	<b>12</b>
PATR. DEL ORIENTADO A LOS RESULTADOS	5	4%	0	0%	0	0%	0	0%	<b>5</b>
PATR. DEL PROFESIONAL	4	3%	1	4%	0	0%	0	0%	<b>5</b>
PATR. DEL PERFECCIONISTA	25	20%	2	8%	2	22%	0	0%	<b>29</b>
PATR. DEL PROMOTOR	16	13%	0	0%	0	0%	0	0%	<b>16</b>
PATR. DEL REALIZADOR	3	2%	0	0%	0	0%	0	0%	<b>3</b>
PATR. DEL RESOLUTIVO	1	1%	2	12%	0	0%	0	0%	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>176</b>	<b>25</b>	<b>16%</b>	<b>9</b>	<b>6%</b>	<b>4</b>	<b>3%</b>	<b>160</b>

Los resultados referidos al patrón de personalidad de cada trabajador y su relación con el nivel de estrés que posee, se aprecian en la tabla el PATRON DEL PROMOTOR en su totalidad presentan un nivel de estrés BAJO, en su mayoría, las personas con patrón perfeccionista suelen tener un nivel de estrés bajo. Así mismo, Los patrones del agente, del consejero, del creativo y del perfeccionista son los que obtuvieron un resultado donde dos personas en cada patrón poseen un nivel de estrés promedio alto y alto, y por ende, dichos patrones, no tienen una buena respuesta al estrés.



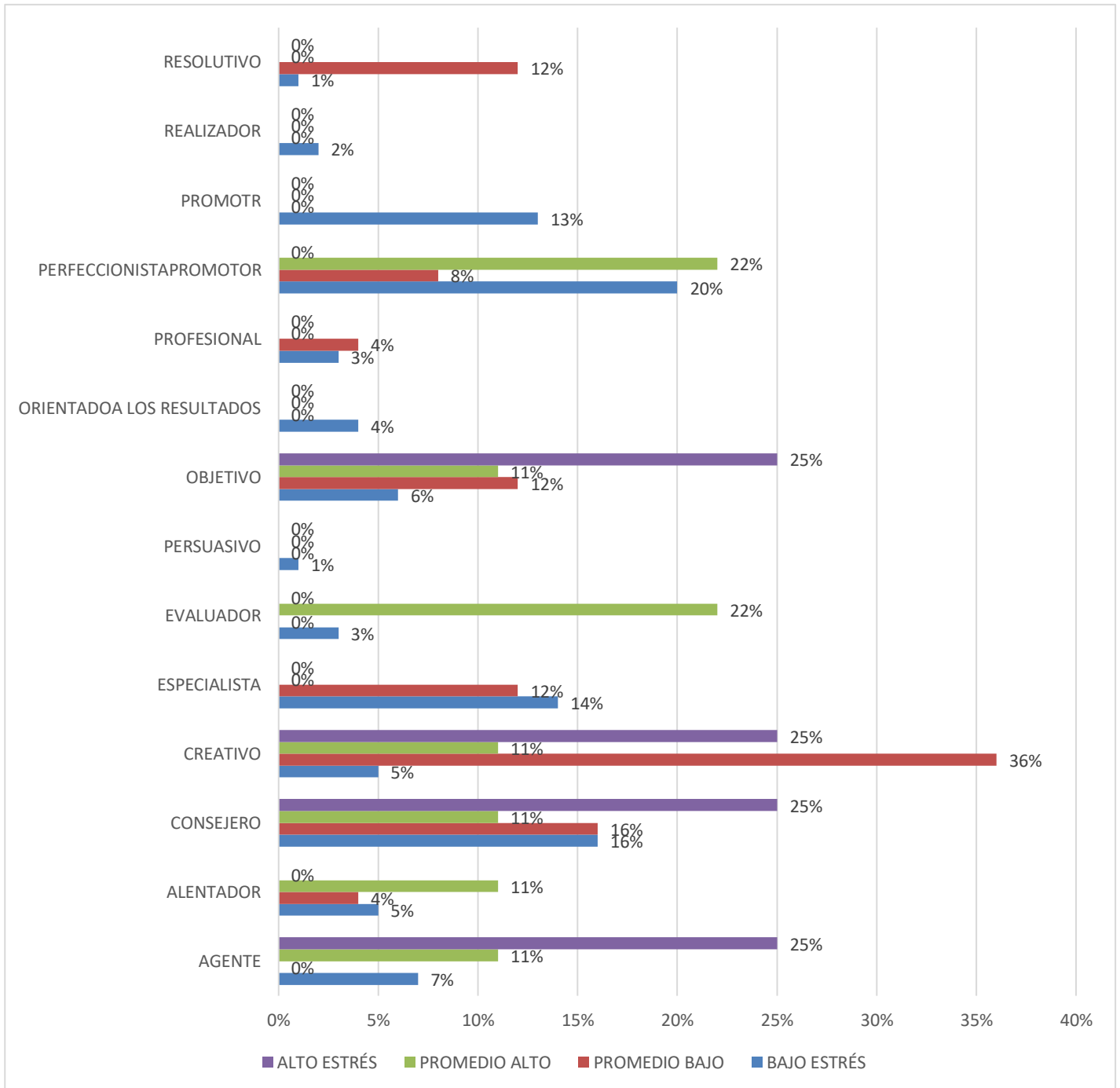


Figura 5: Patrón de personalidad de cada trabajador y su relación con el nivel de estrés.



#### 4.2 Resultados respecto al objetivo general

En cuanto a los resultados obtenidos de las pruebas aplicadas ya mencionadas y su relación de ambas variables, se optó por utilizar el estadístico de relación CHI CUADRADO

Tabla 9 : Prueba de chi - cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	56,093 <sup>a</sup>	39	,037
Razón de verosimilitud	54,510	39	,051
Asociación lineal por lineal	5,028	1	,025
N de casos válidos	160		

Se hace uso de un coeficiente de confianza al 95%, en tanto el nivel de significancia es de 5% (0.05); como la significancia asintótica es de  $0.037 < 0.05$ , se acepta la hipótesis del investigador, que existe relación entre los patrones de la personalidad y el estrés laboral en los trabajadores de la Micro Red Sur Cusco , por ende, la relación entre ambas variables tiene relación y podemos afirmar que los patrones de personalidad están relacionadas con el estrés laboral según los instrumentos utilizados.



## CAPITULO V

### Discusión

#### 5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

De acuerdo a los resultados obtenidos en el capítulo anterior, se acepta la hipótesis propuesta por la investigación y su relación entre ambas variables, la primera referida a los factores de comportamiento y la segunda al estrés laboral.

En relación a la variable de personalidad presentan de manera mayoritaria presentan el “patrón perfeccionista” siendo el patrón predominante frente a los otros, mientras que solo un trabajador posee el “patrón persuasivo”, eso nos dice que la mayor parte de trabajadores presentan dicho patrón, que citando nuestro marco teórico son personas competentes, que tienden a hacer las cosas de forma concienzuda, sobre todo su desempeño va orientado a la autoevaluación.

En relación a la variable estrés laboral, se esperaba obtener datos que evidencien que los trabajadores tengan un significativo nivel del estrés. Según la tabla 7, los trabajadores de los centros de salud de la Micro Red Sur Cusco, poseen niveles bajos de estrés y en su minoría presentan elevados niveles de estrés, lo que nos afirma que hay bajos niveles de estrés en dichas instituciones, y que están relacionadas al tipo de personalidad que maneja cada uno. Es por ello que también el patrón de personalidad



influye en el manejo de estrés, ya que según las características de cada uno de ellos se relacionan con el control y la estabilidad emocional.

Según los objetivos específicos en cuanto al factor de personalidad se determinó que 29 trabajadores poseen el factor perfeccionista, un 18,1% el factor predominante en cuanto a los niveles de estrés se observó que de 160 trabajadores de los cuales 4 poseen alto estrés siendo un 2.5% en este entender se observa la tendencia positiva en función a sus labores, aspecto que podría deberse a que el personal de salud desarrollo un estilo de afrontamiento frente al estrés ya que ellos están acostumbrados a trabajar largas jornadas de labor.

Según los objetivos específicos que describen los factores de personalidad y estrés, según el área de trabajo en cuanto al primer factor de personalidad, afirmamos que el factor predominante es el perfeccionista dentro del área (Farmacia y laboratorio) y solo 4 trabajadores presentan un nivel alto de estrés dentro del área de apoyo (técnicos en enfermería). Es conveniente precisar que, se evaluó a personas que ya trabajan hace muchos años dentro del sector salud lo cual hace que sean mas adaptables frente a situaciones de estrés.

En cuanto al objetivo principal, una vez aplicado el estadístico chi - cuadrado, se obtiene un porcentaje significativo que evidencia correlación entre ambas variables, de la cual se interpreta que la hipótesis que se planteó se mantiene, hay una correlación significativa entre los patrones de la personalidad y el estrés laboral en los trabajadores de los establecimientos de salud de la Micro Red Sur Cusco.



## 5.2 Limitaciones del estudio

La principal es la falta de investigación sobre este tema, aún no se ha aportado mucho en establecimientos de salud pública, y menos dentro de nuestra ciudad del Cusco, por lo que considero se espera que haya más investigaciones relacionadas a este tipo.

Se menciona también principalmente al factor subjetivo del trabajador, así como también el puesto y el área de trabajo que pertenecen, ya que muchos de los trabajadores, están en constante rotación de área de trabajo. La disponibilidad de tiempo y las sobre atenciones también es un factor importante que limita las investigaciones, lo que hace que necesite más tiempo en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

## 5.3 Comparación crítica con la literatura existente

A diferencia de investigaciones existentes relacionadas a la personalidad, se debe tener presente que muchas de ellas son estudios internacionales que se ve sesgada con nuestra realidad, es el caso de las investigaciones propuestas por Maslow nombrado por Cervone, D., & Pervin, L. (2009). Afirma que tenemos una piramide de necesidades que tiene mas variaciones, en distintos lugares, por lo que no fue tomado en cuenta para la investigacion. Asi mismo para el caso de lka variable EstresLaboral, son muy pocas lasinvestigaciones realizadas en nuestro pais, y a nivel del Departamento del Cusco. El tema de estrés laboral au es joven en nuestra actulidad, en el caso de (Slipack O. , 1996), quien aporta mediante un artículo científico al desarrollo del estrés laboral, aun se puede decir que se encuentra completo. En ambas tipas s de estrés laboral que nos propone, tanto el Episódico como el crónico, se puede afirmar que se debe considerar lo que es los factores externos tales como los salarios bajos de los trabajadores de salud, como también el mal manejo del personal de los que están en los altos cargos.



No hay muchas investigaciones donde las variables que se investigó se aplique los instrumentos que se utilizó, donde solo se puede comparar ya que no fueron los mismos instrumentos de recolección de información. Por lo que en su mayoría se utilizó los instrumentos de Eysenck en la clasificación del patrón de conducta de tipo A y B. En las investigaciones de Lévano (2003), en su investigación titulada “Relación entre el patrón de la conducta tipo A y tipo B, relacionado con los estilos de afrontamiento al estrés y explicar las diferencias de dichos estilos y estrategias de afrontamiento hacia el estrés en individuos con patrón de conducta de tipo A y B” en militares de la fuerza aérea, no hubo correlación entre sus variables. Así también en la investigación comparativa realizada por Montero, G (2010), con la investigación direccionada a la “Relación que existe entre el nivel de estrés laboral y el patrón de conducta tipo A - B en los empleados de la UNE tampoco hubo una buena comparación entre las variables que estudiaba.

#### **5.4 Implicancias del estudio**

El estudio se realizó en base al objetivo general: Determinar la relación existente entre los patrones de la personalidad y el estrés laboral en trabajadores del establecimiento de salud de la Micro Red Sur Cusco, tanto a la base teórica, la información de los trabajadores y los obtenidos por los diversos instrumentos de recolección de datos, con el objetivo de que sea como precedente a estudios posteriores en el área de la psicología organizacional.

Con este estudio se podría mejorar en el análisis de puestos en dichas instituciones de salud pública, para que se pueda brindar un mejor servicio. Así también servirá para crear programas que nos permitan controlar o mantener el estrés en los diferentes niveles. Por último, realizar evaluaciones permanentes como política de la salud pública.



Las conclusiones de este estudio permitirán que los representantes de los establecimientos de salud, estudiantes, docentes y personas que pretendan investigar, les sirva de apoyo en sus estudios.



## CONCLUSIONES

De los resultados que se obtuvieron en el análisis e interpretación de los datos, se concluye que los niveles de estrés de los trabajadores de los establecimientos de salud de la Micro Red Sur Cusco 2017, que fueron agrupados en este estudio y esta relacionados a los patrones de la personalidad que poseen, en razón a lo siguiente:

**Primera.-** Existe relación significativa entre los factores de la personalidad y estrés laboral en los trabajadores de los Establecimientos de Salud de la Micro Red Sur Cusco - 2017 en cuanto a los factores de la personalidad, se observa que 29 trabajadores poseen el patrón perfeccionista con un 18,1 %, entonces se puede deducir que en los trabajadores no existe patrones diferentes y por lo tanto son personas con tendencia a responder de manera diferente frente a situaciones dadas.

**Segunda.-** En cuanto a los niveles de estrés, se observa que, de 160 trabajadores, 4 trabajadores poseen Alto estrés con un 2,5 % siendo la escala menos predominante, 9 trabajadores pertenecen a la escala Promedio Alto siendo un 5,6%, 25 trabajadores pertenecen a la escala Promedio bajo siendo un 15,6 %, lo que significa que en los establecimientos de salud de la Micro Red Sur Cusco - 2017 el nivel de estrés es bajo, lo cual indica que se desenvuelven de mejor manera en su área de trabajo mejorando sus relaciones interpersonales.

**Tercera.-** De los 160 trabajadores de los Establecimientos de Salud de la Micro Red Sur Cusco - 2017, 122 trabajadores poseen bajo nivel de estrés, representado por un 76 %, 25 y solo 4 trabajadores tienen un nivel de estrés alto representado por 3%. dichos trabajadores se encuentran en las áreas de farmacia, laboratorio y área de apoyo que son





técnicas en enfermería, es decir que los trabajadores de estas áreas resuelven de manera satisfactoria situaciones de agotamiento en sus labores.

**Cuarta.-** En los trabajadores de los centros de salud de la Micro Red Sur Cusco, se aprecia que se aplicaron en mayor cantidad en el área de enfermería. Así mismo afirmamos que el patrón del consejero es el predominante a nivel general. El patrón del perfeccionista es quien es el predominante a nivel general dentro del área de Farmacia y Laboratorio . Lo cual indica que los trabajadores de estas áreas son ordenados, cuidadosos y se sienten cómodos en un ambiente de trabajo definido



## SUGERENCIAS

**Primera.-** Realizar más investigaciones en el área organizacional referidos al estrés laboral en instituciones de salud pública.

**Segunda.-** Tomar en cuenta los patrones de la personalidad al momento de asignar al trabajador en su área de trabajo, ya que este influye de acuerdo a sus características al manejo del estrés laboral.

**Tercera.-** Aumentar el número de psicólogos por institución pública para mejorar la salud mental.

**Cuarta.-** Generar políticas de salud pública en cuanto al tema del estrés laboral, ya que es determinante a la hora de medir la calidad de atención.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA

- Amelang M., & Bartussek, D. (1991). *Psicología Diferencial e investigación de la Personalidad*. Barcelona: Herder.
- Anicama Gómez, J. (2013). *Fortaleciendo la psicología como ciencia y profesión. IV congreso Internacional de Psicología (pag.217)*. Villa El Salvador: José Carlos Anicama Gómez.
- Arias, C. (19 de Setiembre de 2017). Realidad institucional de la Micro Red Sur . (F. Huacarpuma, Entrevistador)
- Cabrera, P., Simón, E., Fernández de l Rosa, R., Palazón & Smith, O. (2000). Personalidad y estrés en el personal sometido a un trabajo de tensión y riesgo. *Revista Cubana*.
- Campos, M, (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador; Escuela de ingeniería química.
- Cervone, D., & Pervin, L. (2008). *Personalidad, Teoría e investigación*. México: Manual Moderno.
- Cloninger, S. (2003). *Teorías de la Personalidad*. México: Pearson Educación.
- Colica, P. (2012). *Estrés: Lo que usted querría preguntar y debe conocer*. Córdoba: Brujas.
- Cueli, J. , & Reidi, L. (1975). *Teorías de la personalidad*. México: Trillas.
- Dávila, J. i., & Valladolid, M. (2015). *Factores asociados al estrés laboral en docentes de educación básica en una institución Educativa Nacional de Chiclayo*. Universidad Privada Juan Mejía Baca. Chiclayo. Perú.
- Delgado, Delgado, U. H. , Omar, A. (1997). *Las dimensiones de personalidad con predictores de los comportamientos de ciudadanía. Redes de revistas Científicas de América Latina, Caribe*. España
- Di Caprio, N. (1989). *Teorías de la personalidad*. México: McGraw Hill
- Doval. (2004).
- El Sahili, L.F. (2015), *Burnout, consecuencias y soluciones*. Mexico: Manual Moderno.
- Eysenck, H. (1985). *Decadencia y caída del Imperio Freudiano*. Madrid: Alianza.
- Fierro, A. (2006). Bienestar personal, adaptación social y factores de la personalidad: Estudios con las escalas de eudemon. *Clinica y Salud*



- Fiora, P. (2013). *Control de estrés laboral*. Madrid: Fundación CONFEMETAL.
- FOLKMAN, L. &. (1986).
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metologia de la investogacion*. Mexico: McGraw Hill
- Hull, C. L. (2003). Theory of Rote Learning. En L. J. De la Mora, *Psicologia del Aprendizaje* (pág. 197). Guadalajara: Progreso.
- Kline, C. (1982).
- Lazarus,R. S.,& Folkman,S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*.Barcelona: Martinez Roca
- Levano Muchotrigo,J, (2003). El patrón de conducta tipo A y tipo B y los estilos de afrontamiento al estrés en una muestra de personal militar. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.Peru
- Malgosa, J. (1999). *Sin estres*. Madrid: Safeliz.
- McGraine. (1987).
- Mendivil, E. (15 de Setiembre de 2017). Realidad institucional de la Micro Red Sur Cusco. (F. Huacarpuma, Entrevistador)
- Montero Granthon, G. (2010). Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. La Cantuta. Perú.
- Nuttin. (1968).
- Paricoto, R. (28 de Marzo de 2017). Realidad institucional de la Micro Red Sur Cusco. (F. d. Huacarpuma, Entrevistador)
- Pavlov, I. P. (1987). *Actividad Nerviosa Superior*. Barcelona: Orbis.
- Peiro,J. (1999).*Desencadenantes del estrés laboral*.Madrid:Piramides.
- Seyle, H. (1974). *Stress without distress*. Lipincott Williams & Wilkins.
- Stephoe, A., & Vogeles, C. (1986). Are Stress Responses Influenced by Cognitive Appraisal? An Experimental Comparison. *British Journal of Psychology*, 243-255.
- Useche Parada,M.J. (2008). Factores de la personalidad relacionados con el síndrome de Burnout de los tipos de personalidad A,B y C. Pontificia Universidad Javeriana.Bogota.Colombia.



Weiner, B. (1985). *spontaneous causal thinking*. Washington: APA.

Williamson, A.(2006). *Manejar y superar el estrés: Como alcanzar una vida mas equilibrada*. Bilbao: Desclee deBrouwer