

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**



**CLIMA LABORAL Y DIMENSIONES DE LA
PERSONALIDAD EN COLABORADORES DE UNA
EMPRESA DE SERVICIOS EN EL NORTE DEL PERÚ,
2013**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA**

**Deysi Massiel Baltazar Zavaleta
José Armando Chirinos Antezana**

Chiclayo, 05 de Junio de 2014

**CLIMA LABORAL Y DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD
EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS
EN EL NORTE DEL PERÚ, 2013**

Por

**Bach. Baltazar Zavaleta, Deysi Massiel
Bach. Chirinos Antezana, José Armando**

**Presentada a la Facultad de Medicina - Escuela de Psicología de la Universidad
Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de:**

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

APROBADO POR



**Lic. Beatriz Isabel Ortega Pauta
Presidente del Jurado**



**Lic. Rina Isabel Santana Bazalar
Secretario del Jurado**



**Lic. María Elena Dorival Sihuas
Vocal del Jurado**

CHICLAYO, 2014

Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios

en el norte del Perú, 2013

Baltazar Zavaleta, Deysi Massiel

Chirinos Antezana, José Armando

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Chiclayo, Perú

Índice

Resumen.....	5
Introducción.....	6
Marco referencial.....	9
Marco Teórico.....	13
Clima Laboral.....	13
Enfoques.....	13
Definiciones.....	14
Factores del clima laboral.....	16
Dimensiones del clima laboral.....	18
Personalidad.....	21
Teorías de la personalidad.....	21
Marco conceptual.....	33
Variables e hipótesis.....	36
Definición operacional de variables e indicadores.....	36
Formulación de hipótesis.....	38
Método.....	38
Resultados.....	44
Discusión.....	47
Conclusiones.....	52
Recomendaciones.....	53
Referencias.....	54
Apéndice.....	60

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013; contando con una población de 92 trabajadores de ambos sexos con edades de 18 a 30 años. Para la medición del clima laboral se utilizó la “Escala de Clima Laboral” de Palma (2004) y para la medición de la personalidad se empleó el “Cuestionario BFQ”, versión española (1995), obteniendo como principales resultados: existe relación positiva altamente significativa entre clima laboral y la dimensión de afabilidad, no existe relación entre clima laboral y las dimensiones de estabilidad emocional y apertura mental, y finalmente el clima laboral es percibido entre los colaboradores como favorable.

Palabras clave: Clima laboral, personalidad.

Abstract

The objective of this research was to establish the relationship between working environment and the personality's dimensions of the partners in a company in the north of Peru, 2013; it has 92 workers of both sex that are between 18 and 30 years. To measure the working environment was used “Scale Work Climate Palma” 2004 and for measuring the personality, “The Questionnaire BFQ”, Spanish version (1995). From these tests the three most important results were: highly positive significant relationship between work environment and the dimension of agreeableness, there is no relationship between work environment and the dimensions of emotional stability and open-mindedness; finally, the work environment is perceived among employees as favorable.

Keywords: Work environment, personality.

Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013

El factor humano es el recurso intangible más valioso de una empresa y el ambiente de trabajo es el que permite que cada individuo, según sus competencias, actúe y se desarrolle de la mejor manera posible.

En ese sentido, el clima laboral, entendido como la percepción y valoración que tienen los colaboradores de la empresa en la que laboran, ha tomado importancia en los últimos años debido a una serie de problemas que se han suscitado a nivel empresarial, y que han llamado la atención sobre este campo, tales como: el alto número de rotación, baja motivación y productividad, ausentismo laboral, entre otros. Cornachione (2006) sostiene que, aun cuando en la sociedad moderna el ambiente organizacional es, por sus características, más estructurado y formal que antes, éste no está del todo resuelto.

De este modo, el clima laboral en las empresas puede ser bueno o malo y según Palma (2004) la percepción que los colaboradores tienen de este, depende de cinco factores: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Por otro lado, Forehand y Gilmmer (citados por Gan y Berbel, 2007) afirman que al definir el clima laboral, se debe partir del conjunto de elementos individuales del colaborador que están relacionados con los valores, las aspiraciones y las demandas que cada uno de ellos tiene.

Actualmente, en las empresas se experimenta un problema serio cuando se vive un clima laboral desfavorable y éste es percibido por los colaboradores; sin embargo, se tiene un problema mayor cuando se percibe erróneamente el clima laboral, es decir, se tiene una mala percepción de un buen clima, lo que nos llevaría a considerar el modo de percibir de cada miembro del equipo. De allí, que no solo se plantee el estudio del clima laboral, sino también de los factores de la personalidad que hacen distinta su percepción.

En ese mismo sentido, la percepción del clima laboral suele estar relacionada, como afirma Marchant (2006), con el comportamiento personal, que tiene su origen y significado en el contexto de las estructuras jerárquicas e interacciones laborales. La personalidad, entendida como el modo propio en que cada persona actúa o responde ante determinada circunstancia, varía infinitamente entre individuos, por lo que al tratar de conjugar en un mismo lugar y bajo un mismo lineamiento, diversos modos de ser, actuar o responder ante una determinada situación, podría traer consigo problemas personales entre los miembros del equipo, que si no son tratados a tiempo, correrían el riesgo de agravarse, generando conflictos mayores de relaciones interpersonales.

Cambiar la percepción del clima laboral en una empresa, no es una tarea fácil que pueda desarrollarse de un momento a otro, ello requiere la participación de todos los colaboradores de la empresa, de modo que sean actores partícipes de un proceso de cambio real y favorable para la productividad de la empresa; para lo cual es necesario encontrar y determinar todos los factores involucrados en éste, de ese modo se tendrá un mejor conocimiento sobre ellos y será más factible plantear un proceso de cambio.

En la empresa en la que se llevó a cabo la presente investigación, se han observado notables indicadores de buen clima laboral, entre los que encontramos: baja rotación, alta motivación, satisfacción laboral elevada y compromiso real con la marca. Esto podría deberse al trabajo del área de recursos humanos, que se preocupa constantemente por el reconocimiento, cuidado de un buen clima laboral en tiendas, formación permanente, salarios competitivos, entre otros. Sin embargo, podría también deberse a las características comunes de personalidad de los colaboradores de dicha empresa; por lo que se propuso estudiar la relación del clima laboral con las dimensiones de personalidad, de modo que en el trabajo organizacional se incluyan aspectos personales antes no tomados en cuenta.

Debido a la realidad antes descrita, se planteó la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013?

Los resultados de esta investigación proporcionan a la empresa datos relevantes de cada variable de estudio, que serán de utilidad para conocer la realidad de sus colaboradores, así como para mejorar sus procesos de selección, buscando el perfil laboral que encaje de manera más exacta con el puesto; plantear programas de mejora de clima laboral teniendo en cuenta las diversas dimensiones de personalidad de los miembros del equipo y contar con criterios adicionales en la promoción a cargos de mayor responsabilidad.

Así mismo, ayuda a psicólogos y demás profesionales encargados de los recursos humanos de las organizaciones, orientándolos a un trabajo que abarque diferentes aspectos de la personalidad antes no considerados. Del mismo modo, favorecerá el desarrollo de posteriores investigaciones con la finalidad de que se puedan formular nuevas teorías o modificar las existentes, en función a los datos encontrados.

El objetivo general de esta investigación es determinar si existe relación entre clima laboral y las dimensiones de la personalidad en los sujetos de estudio. Los objetivos específicos son: identificar los niveles de clima laboral e identificar las dimensiones de la personalidad en la población evaluada.

Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013

Antecedentes

Mendoza (2012) investigó la relación entre rasgos de personalidad y la inestabilidad laboral como estresor psicosocial en trabajadores de una institución privada, desarrollada en la Universidad Mayor de San Andrés – Bolivia. Las edades de la muestra fueron de 20 a 60 años. La evaluación se realizó mediante el Big Five Questionnaire - BFQ evaluando los rasgos de personalidad bajo el enfoque dimensional-integral de la personalidad, teniendo en cuenta los once rasgos propuestos por la American Psychiatric Association (1995), Millon y Everly (1998) y las cinco dimensiones de personalidad que propone McCrae, Costa (1987) y Caprara (1998). Tomando en cuenta la teoría de los cinco grandes factores (McCrae et. Al y Caprara) se obtuvo rasgos preponderantes a un nivel de 53% en mujeres y un 32% de rasgos secundarios en varones, ello en la dimensión de energía, teniendo un total de 45% de rasgos en la misma; en la dimensión de afabilidad, los datos no fueron significativos, es decir, que los sujetos no cuentan con este rasgo en su personalidad, teniendo a un 22% de mujeres que tienen rasgos secundarios y 26% de varones que no presentan los mismos en su estructura de personalidad; en la dimensión de tesón, se observa tanto en varones como en mujeres una tendencia marcada a la escrupulosidad y perseverancia, con 16% de rasgos preponderantes en mujeres y 18% en varones; en cuanto a la dimensión de estabilidad emocional se tiene a un 24% de varones con rasgos preponderantes en su personalidad y un 18% de mujeres con rasgos secundarios de la misma; la última dimensión de apertura mental, un 19% del total de la muestra no tiene rasgos preponderantes.

León, Ramos y García (2009) analizaron las relaciones entre los Big Five y la resistencia al agotamiento emocional en una muestra multiocupacional. La muestra estuvo compuesta por 311 trabajadores de diferentes sectores, aunque predominaron los

pertenecientes al sector servicios. Se le aplicaron los cuestionarios MBI, BFI y CD-RISC, mediante un diseño transversal. La personalidad fue medida con la versión reducida del Big Five Inventory (BFI) de John, Donahue y Kentle (1991) elaborada por Benet-Martínez y John (1998). Consta de 44 ítems, en los que se pide al participante que valore en una escala de respuesta tipo Likert de 5 puntos, considerando en qué medida cada una de las afirmaciones lo describe adecuadamente. Mediante este instrumento se miden los cinco factores de la personalidad. Se encontraron relaciones positivas entre la edad y la apertura a la experiencia, ($r=.13$, $p<0.05$), y la afabilidad ($r=.30$, $p<0.01$). Así mismo, se encontraron asociaciones positivas entre las 5 variables de personalidad y la resistencia, entre las que destacan estabilidad emocional ($r=.45$, $p<0.001$) y afabilidad ($r=.35$, $p<0.001$).

Martínez, Redondo, Rúa y Fabra (2007) realizaron una investigación para encontrar la relación entre los factores de la personalidad y el rendimiento académico en estudiantes de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid. Se trabajó con dos grupos de referencia, siendo la muestra para cada grupo 1254 varones y 1284 mujeres con edades de 21 a 30 años. La conclusión fundamental es que de todas las dimensiones, la que mantiene un vínculo más consistente y positivo con el rendimiento académico/laboral es la dimensión de Tesón. Así, la correlación poblacional media tomó un valor $r = 0.24$, con un intervalo del 90% de confianza comprendido entre 0.12 y 0.36. Esta relación ha sido interpretada frecuentemente en términos de motivación, ya que se piensa que los estudiantes con alto grado de Tesón (en sus subdimensiones de escrupulosidad y perseverancia) están más motivados a obtener resultados excelentes.

Narváez (2011) realizó un estudio en la ciudad de Trujillo, para hallar la relación entre el clima organizacional y el nivel de involucramiento en el trabajo en los empleados del rubro minero, en función al tiempo de servicio, edad y área de trabajo; trabajando con una muestra de 161 sujetos entre hombres y mujeres, a quienes se les aplicó dos instrumentos para

conocer el nivel de clima organizacional y el involucramiento en el trabajo: Escala de medición del Clima Organizacional y la Escala de Lodahl y Kejner, llegando a las siguientes conclusiones: existe una relación significativa entre las dos variables mencionadas según la edad en el segmento de 34 a 45 años y según el área administrativa; con respecto al tiempo de servicio, no se halló una correlación significativa en ninguno de los tres segmentos divididos; concluyendo así que el clima laboral es percibido como bueno por los colaboradores de dicha empresa.

Franco (2006) a través de un estudio determinó que el clima laboral en docentes del consorcio de colegios parroquiales del departamento de Piura, se encuentra a nivel medio, y por lo que si son separados en cuatro grupos de edades, se encuentra la diferencia: entre los rangos de 23 a 35 y de 36 a 48 años de edad refieren a una categoría de clima laboral media; mientras que los colaboradores de 49 a 61 y de 62 a 74 años de edad se ubican en una categoría de clima laboral favorable.

Palma (2004) realizó la construcción de la “Escala de Clima Laboral CL-SPC”. La muestra para estos fines estuvo conformada por 1323 trabajadores dependientes de la ciudad de Lima Metropolitana, la escala presenta un alto grado de validez y confiabilidad, y mide 5 áreas: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Los resultados indicaron que la muestra en la escala CL-SPC revela una percepción media del clima laboral, evidenciando diferencias significativas por sexo, donde los trabajadores varones tienen una mejor percepción del clima laboral que las trabajadoras mujeres.

Palma (1998) investigó la motivación y el clima laboral en personal de entidades universitarias, en la ciudad de Lima. La muestra estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima, teniendo como objetivo general: describir y comparar las características de clima y

motivación laboral en el personal de entidades universitarias de gestión particular comparándolas en relación al sexo, grupo ocupacional y tiempo de servicios. Los instrumentos empleados fueron escalas de motivación y clima laboral, bajo el enfoque de McClelland y Litwing, cuyo análisis de correlación entre motivación y clima laboral del grupo estudiado permite afirmar que no existe una directa asociación entre las mismas; ambos aspectos, evidencian un funcionamiento promedio y una baja relación entre sí, sin llegar a presentar niveles óptimos de motivación. Presentan mejor puntuación los docentes y los trabajadores con más de cinco años de servicios, personal con características relacionadas con la autorrealización e internalización de una cultura de trabajo.

Arroyo (2010) se propuso relacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral, en una muestra de 76 colaboradores administrativos de una empresa privada de distribución de productos masivos de ambos sexos, a los cuales se aplicó la Escala de Clima Laboral (CL – SPC) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC), encontrando el siguiente resultado: existe una correlación positiva significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral. En el clima organizacional general el 40.8 % corresponde al nivel favorable y 38.2% corresponde al nivel medio. El factor de clima organizacional más favorable fue el factor comunicación.

Quiroz y Zárate (2007) realizaron una investigación sobre Clima laboral en las empresas de Telefonía Fija y Móvil de Servicios Digitales S.A.C y Elite.com, de la ciudad de Chiclayo. Su diseño de investigación fue tipo descriptivo-comparativo y la muestra estuvo constituida por 60 trabajadores (30 de cada empresa), cuyas edades promedios fueron de 18 a 35 años de edad. Al finalizar la investigación, los autores determinaron en base a la comparación de medias que existen diferencias significativas del clima laboral.

Clima Laboral y Personalidad

Clima Laboral

Enfoques.

Ruíz (2008) sostiene que el clima laboral ha sido analizado, a lo largo de la historia desde tres enfoques distintos, aunque complementarios, que permiten un estudio más específico y detallado.

Conjunto múltiple de atributos organizacionales.

En este enfoque se destacan aquellas características estructurales de la organización, como la estabilidad que tiene para influir de cierto modo en la conducta de los colaboradores, ya sea por su tamaño, organigrama, estilo de dirección, entre otros; éstas definen la estructura y condicionan las interacciones que puedan darse dentro de ella, de tal modo que, el análisis estadístico de estas variables, permite formar conjuntos organizativos en categorías, que pueden ser denominadas como tipos de clima. Este concepto coincide con lo dicho por Gan y Traginé (2006) quienes expresan que el clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la organización, que está condicionado por múltiples cuestiones; desde las normas internas de funcionamiento hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza, sin dejar de lado los factores que inciden y focalizan el clima o ambiente laboral.

Conjunto de atributos individuales de los sujetos miembros de la organización.

Este enfoque define al clima laboral partiendo del conjunto de elementos individuales del colaborador que están relacionados con los valores, las aspiraciones y las demandas que cada uno de ellos tiene, partiendo del ambiente y trato adecuado o inadecuado que reciban de la misma empresa. Esta perspectiva relaciona el clima laboral con la identificación de la satisfacción individual o grupal que se tenga dentro de una entidad, por lo cual se puede decir que más que por las características propias de la empresa, el clima laboral se define de acuerdo a las aspiraciones que tiene cada uno de los individuos que la conforman. Forehand y Gilmer

(como se citó en Gan y Berbel, 2007) refieren del mismo modo, que el clima laboral está compuesto por factores que envuelven al individuo y su ambiente, tales como, la cultura, el entorno moral y la situación laboral, sumados a factores psicológicos.

Conjunto de características organizativas subjetivamente percibidas.

Este enfoque sigue el planteamiento de Lewin, que concuerda con la denominada por los sociólogos como “definición de la situación”. Esta es el resultado de ciertos atributos objetivos de una empresa, las cuales están enlazadas a la percepción subjetiva individual, como los valores, las necesidades y las aspiraciones de cada colaborador. Este paradigma tiene como elemento central la interacción intersubjetiva de los sujetos que se relacionan entre sí, por lo cual, denota la importancia de la interacción entre los individuos y la experiencia personal, creando así un constructo intersubjetivo denominado clima.

A pesar de la discrepancia existente entre los tres enfoques sobre el clima laboral, también poseen algunos puntos de coincidencia, los cuales denotan que el clima laboral es distinto entre las organizaciones, ya que pueden existir y detectarse microclimas dentro de cada una de ellas; pueden tener alteraciones momentáneas, pero en sí, es una condición que luego retorna a la situación y es de carácter estable y perdurable; pero afecta de modo inconsciente, en mucho de los casos, al comportamiento de los socios, ya que no lo perciben de manera directa.

El enfoque “Conjunto de características organizativas subjetivamente percibidas” es el enfoque adoptado para el presente trabajo de investigación ya que es el más próximo a las características que se consideran dentro de las variables a estudiar.

Definiciones.

A lo largo de los años se han dado una serie de definiciones que han ido perfilando el concepto que hoy tenemos de clima laboral, entre ellas contamos:

Baguer (2012) refiere que el clima laboral es el ambiente humano en el que los colaboradores de una organización perciben ciertas características del ambiente de trabajo y que por lo tanto, influyen en su conducta. En ese sentido, Brown y Moberg (1990) sostienen que el clima laboral es determinado por una serie de características del ambiente interno de una organización, es decir, de la manera tal y como lo perciben los miembros que trabajan en ella.

Por su lado, Gan y Berbel (2007) definen el clima como un conjunto de apreciaciones que los miembros de una organización tienen a través de su experiencia dentro del sistema organizacional. De la misma manera, Naylor, Pritchard e Ilgen (1980) refieren que el clima laboral es el proceso de formulación de juicios personales, que implica atribuir una clase de rasgos humanos a una entidad externa a él, sea ésta a un grupo de trabajo o a toda una organización. Así mismo, Tagiuri (como se citó en Gan y Berbel, 2007) señala que el clima laboral es una cualidad relativamente duradera del ambiente total que los colaboradores describen por la percepción obtenida durante su experiencia laboral, de tal modo que influye en su conducta y puede ser descrita en términos de valores de un conjunto particular de características o atributos del ambiente.

Sin embargo, y unificando estos conceptos, Del Pulgar (1999) afirma que el clima laboral es considerado tanto una propiedad del individuo, como también una variable del sistema que tiende a integrar individuos, grupos u organizaciones. Así mismo, Silva (como se citó en Gan y Berbel, 2007) adopta el término de clima laboral como la actitud colectiva, producida y reproducida por las interacciones de los miembros, que se da por la vivencia en común, las atribuciones y percepciones de la organización, por lo que deducimos que el clima pertenece a los individuos y es una percepción sumaria del ambiente.

De la misma manera, Glick (como se citó en Gan y Berbel, 2007) define el clima como un atributo de la organización en el que se integran muchas variables de nivel

organizacional y psicológico; variables que describen las acciones del individuo en el contexto organizacional. Así mismo, Forehand y Gilmer (como se citó en Gan y Berbel, 2007) expresan que el clima laboral está compuesto por factores que envuelven al individuo y su ambiente, tales como, la cultura, el entorno moral y la situación laboral, sumados a factores psicológicos.

Las definiciones de clima laboral hacen referencia a procesos perceptivos que cada colaborador considera como elemento esencial de su ambiente organizacional, tratándose así de una realidad subjetiva. Por lo cual, para la presente investigación se adoptará la definición de Palma (2004) quien menciona que el clima laboral es un concepto que se refiere a la percepción de los trabajadores con respecto a la institución en la que laboran. Estas percepciones dependen de las diversas actividades, interacciones y otras experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que, el clima laboral refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

Factores del clima laboral.

Según Palma (2004) son cinco los factores que se determinan en el clima laboral en función al análisis estadístico y cualitativo realizado para la “Escala Clima Laboral CL - SPC”; estos son:

Autorrealización.

Es la apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita avanzar y sentirse realizados.

Escudero (2011) haciendo mención a la pirámide de Maslow, refiere la autorrealización como un deseo de las personas por superarse y satisfacer el potencial que cada uno tiene, es por eso que cuando cada uno siente que llegó a este nivel, tiene la capacidad de poder salir adelante y dejar huella en todo lo que realiza; siendo este factor uno

de los más provechosos para la organización, ya que el colaborador mejora su rendimiento laboral.

Involucramiento laboral.

Es la identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr el desarrollo de la organización, contribuyendo así al logro de metas establecidas por la empresa y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio.

Frías (2001) sostiene que el colaborador muestra involucramiento laboral si conoce y adhiere para sí mismo la misión y los objetivos de la empresa, demostrando el compromiso del colaborador con su equipo, su oficio y con la misión de su respectiva organización para lograr un mejor resultado en su labor dentro de ella.

Supervisión.

En esta dimensión se dan apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, mejorando la producción y la calidad de servicio.

La presencia de una supervisión crea en muchos de los colaboradores grados de tensión que mejoran su desempeño laboral.

Comunicación.

Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa, como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor relación con los demás.

Cuadrado (2007) refiere que el desarrollo de la productividad de la organización es efectivo, debido a la comunicación que se ejecuta entre colaboradores, pero hay un bajo

rendimiento cuando se trata de una comunicación con diferentes direcciones de mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección.

Condiciones laborales.

En esta última dimensión, se obtiene información sobre el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para poder desempeñar el trabajo de la mejor manera. Al hablar de condiciones laborales, no solo se habla de remuneración económica, sino también de los diversos elementos que se necesitan para realizar un buen trabajo, los cuales la organización está obligada de brindar, ya que favorece a la producción y mejora de ella. Sin embargo, De la Fuente (como se citó en Cuadrado, 2007) sostiene que el sistema de remuneración es un factor muy importante para un colaborador, ya que los salarios medios y bajos con carácter fijo, no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten al colaborador mejorar ni mucho menos obtener buenos resultados, pero eso no quiere decir que los salarios que sobrepasan los niveles medios por ser motivadores, mejoran el rendimiento laboral.

Dimensiones del clima laboral.

Litwin y Stinger (como se citó en Llana, 2009) afirman la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

Estructura.

Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites u otras limitaciones a las que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Es la medida en que la organización pone énfasis en formalidades, cumplimiento de estándares, normas, etc.

Responsabilidad.

Es el sentimiento sobre el grado de autonomía en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo. Se valora si la supervisión ejercida es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser autónomos.

Recompensa.

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.

Reto.

Sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Valora si la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones.

Percepción por parte de los trabajadores de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones, tanto en forma horizontal como vertical.

Cooperación.

Sentimiento referido al nivel de apoyo por mandos y compañeros.

Estándares.

Es la percepción de los miembros del control que existe sobre las normas de rendimiento. A través de ello realizan sus labores bajo un parámetro establecido y que debe ser respetado.

Conflictos.

Es el sentimiento de aceptación de las opiniones discrepantes y la capacidad de afrontarlas y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad.

Es el sentimiento de pertenencia a la organización, en el cual el colaborador muestra el grado de compromiso que tiene hacia su trabajo.

Personalidad

Teorías de la personalidad.

Existen múltiples teorías que a lo largo de la historia han tratado de definir y han ido formando un concepto de personalidad. Muchas de ellas han dado las primeras pinceladas, explicando las cuestiones más básicas de la personalidad del ser humano, describiendo cuales son las principales fuerzas que nos llevan a orientarnos a cierto tipo de actitudes o tendencias. Teorías que no satisfacían del todo a los entendidos pero que sirvieron de base para muchas otras, que en la actualidad han dado cuerpo a un concepto tan rico y profundo. Entre ellas tenemos por ejemplo a la teoría psicoanalítica.

Teoría Psicoanalítica.

Esta teoría se basa en la premisa de que los impulsos y necesidades inconscientes, especialmente los impulsos biológicos y sexuales, son la parte central de la motivación y personalidad humana. Freud (como se citó en Engler, 1996) afirma que la personalidad humana es el producto de la lucha entre tres fuerzas en interacción, que determinan el comportamiento humano; id (ello), ego (yo) y superego (super yo).

El ello. Schultz y Schultz (2009) afirman que es una potente estructura de la personalidad porque suministra toda la energía a los otros dos componentes. Dado que el “ello” es el depósito de los instintos, guarda una relación directa y vital con la satisfacción de las necesidades del cuerpo. Cuando el cuerpo se encuentra en un estado de necesidad, se produce una tensión y la persona actúa para disminuirla con la satisfacción de esa necesidad. Es una estructura egoísta, ansiosa de placer, primitiva, amoral, insistente e impaciente.

El yo. Es el amo racional de la personalidad. Schultz y Schultz (2009) sostienen que su propósito no es frustrar los impulsos del ello, sino que este pueda reducir la tensión. Dado que el “yo” conoce la realidad, decide cuándo y cómo satisfacer mejor los instintos del “ello”. Determina cuáles son los momentos, los lugares y los objetos correctos y aceptados por la

sociedad, para satisfacer esos impulsos; no impide la satisfacción del “ello”, por el contrario, trata de posponerla, o reencauzarla en función de las exigencias de la realidad.

El Superyo. El “ello” y el “yo” no constituyen la imagen completa de la naturaleza humana que planteara Freud. Como afirman Schultz y Schultz (2009) por lo general a los 5 o 6 años, los niños han aprendido el aspecto moral de la personalidad, que al principio está compuesto por las reglas de conducta establecidas por sus padres. Los niños por medio del castigo, el elogio y el ejemplo aprenden cuales son las conductas que sus padres consideran buenas o malas. Con el tiempo, internalizan estas enseñanzas y se aplicarán ellos mismo los premios y castigos. El autocontrol sustituye al control de los padres.

Mediante la explicación de las tres fuerzas que regulan el comportamiento humano, entre otros temas que aporta la teoría psicoanalítica, se fueron dando lo primeros pasos en el proceso de comprensión de la personalidad. Fue la primera vez que se habló de energías que impulsaban al hombre hacia determinados comportamientos. Por otro lado, Jung hablaba de dos grandes tendencias que definirían al hombre, creando su teoría de la extraversión y la introversión.

Teoría de extraversión – introversión de Jung.

Fadiman y Frager (2001) mencionan que Jung estuvo abocado a la investigación de los alcances más grandes de las aspiraciones y logros del hombre, desarrollando conceptos tales como la introversión y la extraversión al descubrir que cada individuo se puede caracterizar por estar orientado primordialmente hacia el interior o el exterior.

Los introvertidos se interesan principalmente por sus propios pensamientos y sentimientos, para su mundo interior, pues tienden a ser profundamente introspectivos. Para ellos existe el peligro de sumergirse demasiado en su mundo interior y perder el contexto con el ambiente externo.

Los extrovertidos se interesan por el mundo externo de la gente y de las cosas, tratan de ser más sociales y de estar más al tanto de lo que pasa a su alrededor. Necesitan estar en guardia contra el peligro de ser dominados por las apariencias y de alejarse de sus procesos internos.

Jung (como se citó en Fadiman y Frager, 2001) afirma que el sí mismo es el arquetipo central, el arquetipo de orden y la totalidad de la persona. El consciente y el inconsciente no están necesariamente en mutua aparición, sino que se complementan para formar una totalidad, que es el sí mismo. De este modo fueron creciendo las explicaciones y dando consistencia a un concepto que con el paso de los años tomaba más importancia, pues estaba relacionado directamente con la vida del hombre y su desempeño en los diferentes aspectos de su vida.

A estas teorías se fueron sumando otras, que tomando como base a estas incluían otros aspectos en la formación de la personalidad, entre las que destaca:

Teoría de la identidad de Erik Erikson.

Schultz y Schultz (2009) mencionan que Erikson formuló una teoría de personalidad en la cual, la búsqueda de identidad personal, es lo primordial. Profundizó las etapas de desarrollo de la personalidad establecidas por Freud. Además, dio mayor relevancia al “yo” sobre el “ello” y reconoció el efecto que tienen la cultura, la sociedad y la historia en la personalidad. En ese sentido, Philip (1997) sostiene que Erikson dividió el desarrollo humano en ocho etapas y afirma que en cada una, el individuo tiene una tarea psicosocial que resolver. La confrontación con cada tarea produce conflictos, los cuales tienen dos posibles resultados. Si en cada etapa se domina la tarea correspondiente, la personalidad adquiere una cualidad positiva y tiene lugar un mayor desarrollo. Si la tarea no es dominada y el conflicto se resuelve de manera insatisfactoria, el “yo” resulta dañado porque se le incorpora una

cualidad negativa. La tarea global del individuo consiste en adquirir una identidad positiva a medida que va pasando de una etapa a la siguiente. Las etapas son las siguientes:

Confianza contra desconfianza (0 a 1 año). Los niños aprenden que pueden confiar en que las personas que los cuidan les proporcionarán sustento, protección bienestar y afecto. Si sus necesidades no son satisfechas, desarrollarán desconfianza.

Autonomía contra vergüenza y duda (1 a 2 años). Los niños adquieren control sobre sus funciones de eliminación. Se les permite comer, jugar, explorar solos, desarrollando un cierto grado de independencia, pero si son restringidos, desarrollarán un sentido de vergüenza y duda sobre sus propias capacidades.

Iniciativa contra culpa (3 a 5 años). Los niños siguen explorando el ambiente y experimentando muchas cosas nuevas, asumiendo mayor responsabilidad para iniciar y realizar planes. Los cuidadores que no pueden aceptar la iniciativa del niño lo llevan a sentir culpa por su mal comportamiento.

Industria contra inferioridad (6 a 11 años). Los niños aprenden a cumplir con las demandas del hogar y la escuela y desarrollan un sentimiento de valía tras la obtención de estos logros y la interacción con los demás; o pueden llegar a sentirse inferiores a los otros.

Identidad contra confusión de roles (12 a 19 años). Los adolescentes desarrollan un fuerte sentido de ellos mismos, o quedan confundidos acerca de su identidad y de su papel en la vida.

Intimidad contra aislamiento (jóvenes adultos: los 20 y los 30). Los jóvenes adultos desarrollan relaciones cercanas con los demás o permanecen aislados de las relaciones significativas con otras personas.

Generatividad contra estancamiento (adultos de mediana edad: 40 y 50). Los adultos de mediana edad asumen la responsabilidad, los roles adultos en su comunidad, el trabajo y la

tarea de enseñar y guiar a la siguiente generación, o se quedan personalmente empobrecidos y estancados en sí mismos.

Integridad contra desesperación (vejez: de 60 en adelante). El viejo evalúa su vida y la acepta por lo que es, o puede caer en la desesperación porque no logra encontrar un significado a su vida.

Según Schultz y Schultz (2009) al incluir la cultura, la sociedad y la historia en la formación de la personalidad, Erikson dio un aporte a la psicología que sería tomado en cuenta en adelante y que marcaría un hito en el estudio de la personalidad.

Sin embargo, más adelante, surge la teoría que sostiene que la personalidad del hombre está determinada por sus propias necesidades, pero no solo por las fisiológicas, sino también por aquellas necesidades de la psique, llamada teoría humanista.

Teorías humanistas.

Gerrig y Zimbardo (2005) afirman que las aproximaciones humanistas a la comprensión de la personalidad se caracterizan por la preocupación sobre la integridad de la experiencia y el potencial de crecimiento, consciente y personal, del individuo. La característica sobresaliente de todas las teorías humanistas es su énfasis en el impulso hacia la lucha constante por lograr el propio potencial inmanente, es decir el desarrollo completo de las propias capacidades y talentos.

Esta teoría hace hincapié en el hecho de que las personas están motivadas positivamente y por ello progresan hacia niveles más elevados de funcionamiento. En ese sentido, se ponen de relieve las cualidades singulares del ser humano, especialmente: su libertad y su capacidad de crecimiento personal, el hombre es el único responsable de sus acciones y consecuencias. Se eleva el valor que se otorga a la dignidad de la persona: la gente es básicamente buena.

Según Gerrig y Zimbardo (2005) desde esta perspectiva humanista, el objetivo de la psicología es comprender a las personas, no predecirlas ni controlarlas. Las personas pueden superar su herencia animal primitiva y controlar sus impulsos biológicos. Son seres racionales y conscientes que no están dominados por necesidades y conflictos irracionales e inconscientes. Para los humanistas, el elemento incluido, es una fuerza mucho mayor que cualquier impulso fisiológico, y que aunque estos eran los primeros en satisfacer debían estar estos al menos parcialmente satisfechos para poder lograr los demás.

Dentro de esta perspectiva, encontramos principalmente a dos pioneros: Abraham Maslow y Carl Rogers.

Teoría de Abraham Maslow. Schultz y Schultz (2009) afirman que “Maslow, fundador y líder del movimiento humanista dentro de la psicología, criticó fuertemente las teorías del conductismo y del psicoanálisis” (pág. 37). Para ello se basó en la investigación de adultos creativos, independientes, autosuficientes y realizados para establecer su teoría de la personalidad. En 1968 propuso una jerarquía de cinco necesidades innatas que activan y dirigen la conducta humana. Estas son: necesidades de autorrealización, necesidades de estima (por parte del yo y de otros), necesidades de pertenencia y amor, necesidades de seguridad (incolumidad, orden y estabilidad) y necesidades fisiológicas (alimento, agua y sexo). Schultz y Schultz (2009) afirman que dicho orden va de la más fuerte a la más débil. Estas últimas deben ser satisfechas, al menos parcialmente, para que las de orden superior ejerzan su influencia.

Teoría de la autorrealización de Carl Rogers. Esta teoría sostiene que las personas somos seres racionales, regidos por una percepción consciente del yo y del mundo de la experiencia. Según Schultz y Schultz (2009) a partir de esta premisa se sugiere que la personalidad solo se puede entender desde el punto de vista basado en las experiencias subjetivas. Propone una sola motivación innata predominante: la tendencia congénita a la

realización, a desarrollar nuestras capacidades y potencialidades. La meta suprema es realizar el yo, llegar a ser una persona que funciona plenamente. Estableció un método terapéutico llamado “Terapia Centrada en la Persona”, la cual sugiere la capacidad para cambiar y mejorar la personalidad desde el interior del individuo. La meta de la existencia humana es satisfacer este proyecto para convertirse en lo mejor para lo que estamos intrínsecamente capacitados.

Rogers reconoció aquella característica innata de la personalidad según la cual no sólo queremos satisfacer nuestras necesidades básicas, sino crecer y triunfar en la vida, desarrollarnos plenamente y ser felices.

Teoría de la personalidad de Eysenck.

Eysenck considera que son tres los factores que permiten explicar la varianza fundamental de la personalidad: la extraversión, el neuroticismo y el psicoticismo (Amelang y Bartussek, 1991). Cada uno de estos, puede considerarse como una constelación de rasgos o conductas que se agrupan de forma conjunta, siendo independientes entre sí.

En la teoría de Eysenck, estos factores constituyen las dimensiones más importantes de la personalidad, asumiendo que si podemos situar a un individuo en ella, entonces podemos llegar a comprender cómo es su personalidad (Fransella, 1981).

Para Eysenck la teoría de la Personalidad Moderna, con sus tipos, rasgos y aptitudes, se ubica en cierta manera entre la psicología ideográfica, resaltando la unicidad, y la psicología experimental, sobresaliendo la identidad de los seres humanos. Lo que se debe afirmar básicamente, es que aunque los seres humanos difieren claramente unos de otros, lo hacen sobre ciertas dimensiones, y sus diferencias y similitudes pueden por tanto ser cuantificadas y medidas (Delgado, 1998).

Teorías de los rasgos de la personalidad.

Con el pasar de los años, la psicología fue unificando conceptos y en su afán de conceptualizar la personalidad, creó la teoría de los rasgos de la personalidad, que fue evolucionando en el tiempo y la cual se asume para la presente investigación.

En el ámbito de la psicología, la teoría de los rasgos es un modelo explicativo del comportamiento humano que supone la existencia de características estables en la estructura de la personalidad de los individuos (López-Ibor; Ortiz; López-Ibor; 1999). Desde este punto de vista, afirman Polaino, Cabanyes y Del Pozo (1995) que la personalidad está formada por una jerarquía de rasgos estables y consistentes que determinan, explican y hasta cierto punto, permiten predecir el comportamiento individual, en la medida en que guían la forma en que cada individuo piensa e interpreta la realidad.

Así Allport y Odbert (como se citó en Clonninger, 2002) realizaron un estudio en el cual buscaron en dos de los más importantes diccionarios de la lengua inglesa y extrajeron 17.953 palabras que describían la personalidad. Después, redujeron esta gigantesca lista a 4.504 adjetivos que describían rasgos observables y relativamente permanentes.

Cattell (1940) utilizó la lista de Allport-Odbert e introdujo términos obtenidos de una investigación psicológica y eliminó todos los sinónimos reduciendo la lista a un total de 171 palabras. Después encuestó a sujetos para que evaluaran a gente que conocían con los adjetivos de esta lista y analizó los resultados. Cattell identificó 35 rasgos de personalidad a los cuales se refirió como la "esfera de personalidad". Él y sus colaboradores construyeron tests de personalidad para estos rasgos. Los datos obtenidos de estos tests fueron analizados con la emergente tecnología de la informática combinada con el método estadístico del análisis factorial, teniendo como resultado: 16 grandes rasgos de personalidad, con los cuales confeccionó el test 16PF.

Clonninger (2002) afirma que uno de los mayores obstáculos al consenso, es el desacuerdo acerca de cuantos rasgos son necesarios para describir la personalidad. Muchos afirman que son suficientes menos de los 16 rasgos de Cattell (Boyle, 1989; Eysenck y Eysenck, 1985; Matthews, 1989; Meyer et al, 1988; citados por Clonninger, 2002).

Tupes y Christal (1961) utilizaron las medidas de rasgos de Cattell, y encontraron 5 factores recurrentes. Este trabajo fue replicado por Norman, quien también encontró que 5 grandes factores eran suficientes para explicar muchos tipos de personalidad. A estos factores Norman los denominó Extraversión, Agradabilidad, Conciencia, Estabilidad Emocional y Cultura. Los nombres han ido evolucionando en el tiempo y en las culturas de diversas maneras, pero siempre haciendo referencia a una misma dimensión, lo cual corrobora aún más la teoría (como se citó en Wiggins, 2003).

El modelo “Big Five” de la personalidad fue concebido originalmente en los años 70 en EE.UU. por dos equipos de investigadores independientes: Costa y McCrae del National Institute of Health, Warren Norman de la Universidad de Michigan y Lewis Goldberg de la Universidad de Oregon, los cuales tomaron caminos ligeramente diferenciados para llegar a los mismos resultados: la mayoría de los rasgos humanos de la personalidad pueden reducirse a cinco dimensiones conductuales principales, con independencia de la lengua o la cultura. Estas cinco dimensiones se obtuvieron realizando cientos de preguntas a miles de personas y posteriormente, analizando los datos con un procedimiento estadístico conocido como análisis factorial. Es importante señalar que los investigadores no buscaban encontrar cinco dimensiones, sino que éstas surgieron del análisis de los datos.

Modelo de los Cinco Factores de la Personalidad. Pervin (como se citó en Polaino et al., 1995) hace referencia a un consenso entre los que proponen una aproximación según la cual hay cinco factores básicos o dimensiones de la personalidad, el cual es conocido como el Modelo de los Cinco Factores de la Personalidad. Caprara, Barbaranelli y Borgogni (1995)

afirman que el modelo de los cinco grandes se propone como un intento de mediación y unificación entre los distintos puntos de vista existentes.

Para Polaino et al. (1995) la teoría de los cinco grandes puede ser considerada como una taxonomía o sistema clasificatorio de aquellos rasgos de la personalidad, que establecen las diferencias individuales entre los sujetos; de esta manera se estudian las formas en las que los individuos difieren en dimensiones comunes. Para Brody (como se citó en Polaino et al., 1995) los cinco factores abarcan varios niveles de análisis y aluden a distintos aspectos de comportamiento: las dos primeras dimensiones son fundamentalmente interpersonales, la tercera, está enfocada principalmente a las tareas, y las dos últimas se refieren a las experiencias emocionales y cognitivas de la persona.

El debate se centra hoy en considerar si esta taxonomía es o no adecuada para tratar de describir, dentro de estas coordenadas a todos los individuos. Estas controvertidas opiniones apuntan a 3 puntos vulnerables. En primer lugar, afirma Tellegen y Waller (como se citó en Polaino et al., 1995) no es fácil alcanzar un acuerdo unánime relativo a la estructura de los cinco factores, puesto que hay autores que optan por considerar tres o siete factores en lugar de cinco. Para Polaino et al. (1995) es compleja también la situación cuando se trata de considerar que los distintos rasgos pueden tener distintos grados de relevancia para la comprensión de los diversos individuos. Por último, parece que la clasificación de los cinco grandes deja de lado la consideración en su estudio de aspectos tan relevantes como las creencias de los propios sujetos acerca de sí mismos, y su posición en el mundo.

Sin embargo, como afirma Clonninger (2002) la teoría de los cinco factores reclama legitimidad debido en parte a que los mismos factores emergen en el análisis factorial a pesar de las variaciones en la forma en que se obtienen los datos, pues al analizar los datos obtenidos de los cuestionarios de autorreporte, de nuevo emergen los mismos cinco factores: varíe la edad de los sujetos, niños o adultos; varíe en país en que se mide, y en sus diversos

idiomas; varíen las técnicas estadísticas específicas que se usan en el análisis factorial, emergen los mismos 5 factores. Es claro, los cinco factores son sólidos.

Dimensiones de los cinco grandes. Encontramos las siguientes 5 categorías. Energía, Watson y Clark (como se citó en Caprara, Barbaranelli y Borgogni, 1995) mencionan que este aspecto hace referencia a la dimensión de extraversión referida por McCrae y Costa (1987) y a la de surgencia referida por Goldberg (1990). Una persona que posee en grandes condiciones esta dimensión suele ser una persona muy dinámica, activa, enérgica, dominante y locuaz. Esta dimensión viene a su vez definida por las subdimensiones: dinamismo y dominancia; la primera tiende a medir aspectos relativos a comportamientos enérgicos y dinámicos, la facilidad de la palabra y el entusiasmo; la segunda tiende a medir aspectos relacionados con la capacidad de imponerse, sobresalir, hacer valer la propia influencia sobre los demás. En cuanto a la dimensión afabilidad, Caprara, Barbaranelli y Borgogni (1995) afirman que con este factor se hace referencia a la dimensión comunmente identificada como agrado de McCrae y Costa (1987) y como cordialidad vs hostilidad de Digman (1990). Una persona que ha desarrollado esta dimensión tiende a describirse como muy cooperativa, cordial, altruista, amigable, generosa y empática. Esta dimensión a su vez es definida por las dos subdimensiones: cooperación/empatía y cordialidad/amabilidad. La primera pretende medir aspectos relacionados a la capacidad para comprender y asimilar los problemas de los demás y cooperar eficazmente con ellos. La segunda mide aspectos relacionados con afabilidad confianza y apertura hacia los demás. En lo concerniente a la dimensión tesón, este factor hace referencia a la capacidad de autoregulación o autocontrol, tanto por lo que concierne a los aspectos inhibitorios, como a los aspectos proactivos (McCrae y Costa, 1998 y Digman, 1990). Las personas con gran nivel de tesón tienden a describirse como muy reflexivas, escrupulosas, ordenadas, diligentes y perseverantes. A su vez, como afirman Caprara, Barbaranelli y Borgogni (1995) esta dimensión se define por las subdimensiones:

escrupulosidad y perseverancia. La primera mide aspectos relativos a la fiabilidad, meticulosidad y amor por el orden; por su parte la segunda mide aspectos que se refieren a la persistencia y tenacidad con que se llevan a cabo las tareas emprendidas y el no faltar a lo prometido. Con respecto a la dimensión estabilidad emocional, con este factor se alude como afirman Caprara, Barbaranelli y Borgogni (1995) a las características que remiten esencialmente a lo opuesto del afecto negativo. La persona con niveles altos de esta dimensión tiende a describirse como poco ansiosa, vulnerable, emotiva, impulsiva, impaciente e irritable. A su vez esta dimensión se define por dos subdimensiones: Control de emociones, que refiere aspectos concernientes al control de los estados de tensión asociados a las experiencias emotivas; y control de impulsos que se refiere a aspectos relativos a la capacidad de mantener el control del propio comportamiento incluso en situaciones de incomodidad, conflicto y peligro. Y finalmente, la dimensión apertura mental, que hace referencia a la dimensión que otros autores han definido como: Norman, cultura; Goldberg, Intelecto; McCrae y Costa, apertura a la experiencia; (como se citó en Caprara, Barbaranelli y Borgogni, 1995). Cuando esta dimensión está ampliamente desarrollada la persona tiende a describirse como muy culta, informada, interesada por las cosas y experiencias nuevas, dispuesta al contacto con culturas y costumbres distintas. Esta dimensión viene definida por dos subdimensiones: apertura a la cultura y apertura a la experiencia. La primera refiere aspectos que atañen al interés por mantenerse informados, interés hacia la lectura e interés por adquirir conocimientos. La segunda mide aspectos de apertura mental referidos a la disposición favorable hacia las novedades, a la capacidad de considerar cada cosa desde perspectivas diversas y a la apertura favorable hacia valores, estilos, modos de vida y cultura distintos.

Marco conceptual

Clima laboral

Palma (2004) menciona que el clima laboral “se refiere a la percepción de los trabajadores con respecto a la institución en la que laboran. Estas percepciones dependen en buena medida de las diversas actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el clima laboral refleje la interacción entre características personales y organizacionales”.

Factores del clima laboral.

Autorrealización.

Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional con perspectiva de futuro.

Involucramiento laboral.

Identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Supervisión.

Apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral.

Comunicación.

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.

Condiciones laborales.

Información sobre el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Personalidad

Polaino et al. (1995) afirman: “la personalidad está formada por una jerarquía de rasgos estables y consistentes que determinan, explican y hasta cierto punto, permiten predecir el comportamiento individual, en la medida en que guían la forma en que cada individuo piensa e interpreta la realidad” (p. 137).

Dimensiones de la personalidad.

Energía.

Una persona que posee en grandes condiciones esta dimensión suele ser una persona muy dinámica, activa, enérgica, dominante y locuaz. Esta dimensión viene a su vez definida por las subdimensiones: dinamismo y dominancia.

Afabilidad.

Una persona que ha desarrollado esta dimensión tiende a describirse como muy cooperativa, cordial, altruista, amigable, generosa y empática. Esta dimensión a su vez es definida por las dos subdimensiones: cooperación/empatía y cordialidad/amabilidad.

Tesón.

Las personas con gran nivel de tesón tienden a describirse como muy reflexivas, ordenadas, diligentes y perseverantes. A su vez, esta dimensión se define por las subdimensiones: escurpulosidad y perseverancia.

Estabilidad Emocional.

La persona con niveles altos de esta dimensión tiende a describirse como poco ansiosa, vulnerable, emotiva, impulsiva, impaciente e irritable. A su vez esta dimensión se define por dos subdimensiones: Control de emociones, y control de impulsos. Así mismo, LaHaye (2013) afirma que incluso la tercera década de la vida, está caracterizada por una inestabilidad emocional, puesto que la persona siente y actúa como un niño en un instante y como un adulto en otro.

Apertura mental.

Cuando esta dimensión está ampliamente desarrollada la persona tiende a describirse como muy culta, informada, interesada por las cosas y por experiencias nuevas, dispuesta al contacto con culturas y costumbres distintas. Esta dimensión viene definida por dos subdimensiones: apertura a la cultura y apertura a la experiencia.

Variables e hipótesis**Definición operacional de variables e indicadores.****Tabla 1***Variable clima laboral medida con la “Escala de Clima Laboral CL – SPC” (2004)*

Variable	Definición conceptual	Factores	Indicadores	Categoría Diagnóstica
Clima laboral	Percepción de los trabajadores con respecto a la institución en que laboran. Éstas dependen de las diversas actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. Refleja la interacción entre características personales y organizacionales. (Palma, 2004)	Autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	Muy Favorable
		Involucramiento laboral	22, 27, 32, 37, 42, 47	
		Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48	Media
		Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 27, 34, 39, 44, 49	Desfavorable
		Condiciones laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	Muy Desfavorable

Formulación de hipótesis.

Existe relación entre clima laboral y las dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013.

Método**Tipo de estudio**

La presente investigación corresponde a un estudio aplicado no experimental, ya que se recolectan los datos en un solo momento, teniendo como propósito: describir ambas variables, clima laboral y dimensiones de la personalidad, así como la relación entre ellas; analizar su incidencia e interrelación en un momento dado; contribuir a la aplicación del conocimiento científico; y crear nuevas teorías o modificar las existentes. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Diseño de investigación

Se empleó el diseño descriptivo correlacional, el cual se orienta a determinar la relación existente entre dos variables, clima laboral y personalidad, en una misma muestra del sujeto (Sánchez y Reyes, como se citó en Chávez, 2008, p. 34).

Población

La población para la presente investigación estuvo compuesta por 92 colaboradores, de ambos sexos, con edades entre 18 a 30 años de una empresa de servicios en la zona norte de Perú que comprende las ciudades de Chiclayo, Piura, Trujillo y Chiclayo; que estudian y trabajan a la vez. Se trabajó con una población diana, considerando la importancia de la generalización de los resultados (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 235).

La recopilación de datos se realizó a la totalidad de los colaboradores lo que permitió un mejor y mayor análisis de la información. La ubicación espacial de los sujetos que formaron parte del estudio fue muy precisa, ya que se encontraron siempre ubicados en sus áreas de trabajo.

Criterios de Selección

Para el desarrollo de la presente investigación, se tuvo en cuenta los siguientes criterios:

Inclusión.

Colaboradores que trabajen en las tiendas de la zona norte del Perú (Chiclayo, Piura, Trujillo y Chiclayo).

Colaboradores de ambos sexos, con edades comprendidas entre los 18 y 30 años.

Colaboradores que tengan más de 3 meses trabajando.

Exclusión.

Colaboradores del área administrativa de dicha empresa.

Colaboradores que pertenezcan al programa de “Inclusión laboral”.

Eliminación.

Se anulará la participación de aquellos colaboradores que en el cuestionario marcaron más de una respuesta en una misma afirmación u obviaron responder a alguna de las afirmaciones.

Procedimiento

Para la presente investigación se invitó a los colaboradores de las 6 tiendas que conforman la zona norte de Perú, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. Ellos fueron citados a una hora y día determinados en las oficinas administrativas de cada ciudad. En ellas, primero se realizó la entrega del consentimiento informado a cada uno de los trabajadores, quienes firmaron voluntariamente aceptando la comprensión de la información brindada y su participación en la investigación. Posteriormente, se entregó a cada uno de los participantes los cuestionarios de las variables a estudiar, clima laboral y personalidad, indicándoles las instrucciones correspondientes a cada instrumento, y concediéndoles un tiempo promedio de respuesta de 35 y 15 minutos respectivamente.

A continuación, se describen los instrumentos a emplear para el proceso de recolección de datos.

Escala de Clima Laboral (CL-SPC) (2004).

Diseñada y elaborada por Palma (2004) trata de un instrumento de administración individual o colectiva, con un tiempo de aplicación variable entre 15 y 20 minutos aproximadamente, cuyo objetivo es medir el nivel de percepción global del ambiente laboral. Para su construcción se contó con una muestra de 1323 trabajadores con dependencia laboral, de la Ciudad de Lima Metropolitana.

En su fase preliminar al diseño, se contaba con 100 reactivos aproximadamente, los cuales estaban redactados de acuerdo a las exigencias de la técnica, quedando 66 ítems que fueron sometidos a validación de jueces. En su versión final comprende un total de 50 ítems que exploran la variable clima laboral en función a 5 factores de contenido: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Como escala de valoración se utilizó una escala tipo Likert entre 1 y 5 para que el colaborador informe sobre la frecuencia con que percibe ciertas características del ambiente de trabajo (Ninguno o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5)), con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada factor. Para este instrumento se consideran los siguientes puntajes para cada categoría diagnóstica:

Tabla 3

Categorías diagnósticas de la Escala de Clima Laboral (CL-SPC)

Categoría Diagnóstica	Puntaje Total
Muy favorable	210 – 250
Favorable	170 – 209
Media	130 – 169
Desfavorable	90 – 129
Muy desfavorable	50 – 89

En la etapa de ajuste final de la escala CL-SPC los datos obtenidos de la muestra total, fueron analizados con el programa SPSS y se estimó la confiabilidad con los métodos Alpha de Cronbach y Split Half de Guttam, evidenciando correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente; lo que refiere una alta consistencia de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable. Luego se realizó el análisis exploratorio y rotación con el método de Varimax, determinando 50 ítems para la versión final del instrumento, en el que se determinan correlaciones positivas y significativas de 0.05 entre los cinco factores de clima laboral, confirmando la validez del instrumento. Para la presente investigación, se obtuvo la validez y confiabilidad de la prueba con una población similar, resultando un nivel de confiabilidad de 0.998, y la determinación de su validez a un nivel de 0.01.

Cuestionario “Big Five”. BFQ (Adaptación española) (1995).

Diseñado y elaborado por Caprara, Barbaranelli y Borgogni en 1995. Es un instrumento de administración individual o grupal, para adolescentes y adultos, con un tiempo de aplicación variable entre 20 y 30 minutos, cuya finalidad es la evaluación de las 5 dimensiones y 10 subdimensiones de la personalidad, y la escala de distorsión.

Consta de 132 ítems que evalúan 5 factores de la personalidad: energía, afabilidad, tesón, estabilidad emocional y apertura mental. El modelo de la escala es tipo Likert, entre 1 y 5 (Completamente falso para mí (1), bastante falso para mí (2), ni verdadero ni falso para mí (3), bastante verdadero para mí (4), completamente verdadero para mí (5)).

Validez y confiabilidad: En su primera versión fue revisada y depurada por criterio de expertos; posteriormente la edición experimental ha sido aplicada a más de un millar de sujetos españoles y sus resultados validan la bondad de la prueba. La muestra empleada estuvo constituida por 1298 sujetos, la mayoría universitarios, 530

varones y 768 mujeres. Se encontró que todos los valores eran significativos al nivel de confianza del 5%. Para determinar su fiabilidad, se empleó el coeficiente del alpha de Cronbach obteniendo lo siguiente: energía, 75%; afabilidad, 75%; tesón, 79%; estabilidad emocional, 87% y apertura mental, 76%.

Para la presente investigación, se obtuvo la validez y confiabilidad de la prueba con una población similar, resultando un nivel de confiabilidad de 0.84 y su validez a un nivel de 0.01.

Aspectos éticos

Con el propósito de garantizar el procedimiento del estudio de investigación, cumpliendo los aspectos éticos y buscando proteger y velar por la integridad de cada uno de los participantes según el código de ética de la APA (como se citó en Guerra, 2010) se buscó la precisión de la información y el conocimiento pertinente en cuanto a los procedimientos, la confidencialidad y fines de la misma, protegiendo siempre los derechos de cada uno de ellos y la propiedad intelectual de otros investigadores; elaborándose un consentimiento informado, el cual fue llenado antes de responder a los dos cuestionarios requeridos para el presente estudio. La participación en el estudio fue estrictamente voluntaria, así como la posibilidad de retirarse en cualquier momento y las respuestas a los cuestionarios fueron codificados usando un número de identificación que garantizó el anonimato.

Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos en la evaluación de las variables, se empleó el programa de análisis estadístico SPSS versión 19, con el fin de comprobar la hipótesis planteada. Para el reconocimiento y características de las dimensiones se utilizó la estadística descriptiva y en lo referente a la relación de Clima

laboral con las dimensiones de personalidad, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson.

Resultados

Se presenta la tabla 4, en la que se puede observar la relación entre las dos variables de estudio, clima laboral y personalidad.

Tabla 4

Correlación entre clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013.

Correlación – Clima Laboral y Dimensiones de la Personalidad	
	Correlación de Pearson
Energía	0,338**
Afabilidad	0,424**
Tesón	0,342**
Estabilidad emocional	0,089
Apertura mental	0,036

Como se observa en la tabla 4 y de acuerdo a lo planteado por Coolican (2005) existe una correlación positiva moderada altamente significativa entre clima laboral y afabilidad; así como una relación positiva débil altamente significativa entre clima laboral y las dimensiones de energía y tesón. Así mismo, se observa que no existe relación entre clima laboral y las dimensiones de estabilidad emocional y apertura mental.

De igual manera, se presenta la Figura 1 en la que se describen los resultados de la aplicación de la Escala de Clima Laboral.

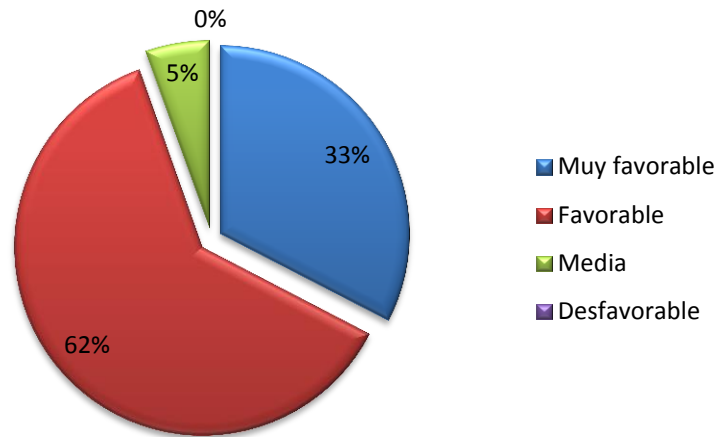


Figura 1

Porcentaje del nivel de clima laboral en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013.

Como se puede observar, el 62% de la población encuestada percibe el clima laboral de su empresa como favorable, y el 33% como muy favorable, englobando al 95% de la misma. Por otro lado, nadie tiene una percepción desfavorable ni muy desfavorable del clima.

Finalmente, la tabla 5 muestra el nivel de las dimensiones de personalidad obtenidos al aplicar la prueba BFQ, a los colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú.

Tabla 5

Dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013.

Dimensiones de la Personalidad					
	Energía	Afabilidad	Tesón	Estabilidad Emocional	Apertura Mental
	%	%	%	%	%
Muy alto	36.96	32.61	40.22	13.04	8.70
Alto	45.65	47.83	42.39	41.30	38.04
Promedio	13.04	15.22	14.13	33.70	23.91
Bajo	2.17	4.35	3.26	10.87	21.74
Muy bajo	1.09	0.00	0.00	1.09	7.61

En relación a la personalidad, se puede observar en la tabla 5, que la dimensión energía presenta una frecuencia elevada en los niveles alto y muy alto con porcentajes de 46% y 37%, de igual manera la dimensión afabilidad, con 48% y 33% y tesón con 42% y 40%, respectivamente. Así mismo, en la dimensión de estabilidad emocional la frecuencia elevada está en los niveles alto y promedio, con porcentajes de 41% y 33%, y en la de apertura mental, la frecuencia elevada oscila entre los niveles alto, promedio y bajo con porcentajes de 38%, 24% y 22% respectivamente.

Discusión

En el presente trabajo de investigación denominado clima laboral y las dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013; se encontró que existe una relación moderada, altamente significativa entre clima laboral y la dimensión afabilidad. Esta relación se explica con lo dicho por Silva (1980) quien manifiesta que el clima laboral es la actitud colectiva producida por las interacciones de los miembros dada por la vivencia en común; concepto que se relaciona con la definición de afabilidad expuesta por Polaino et al. (1995) quienes sostienen que esta dimensión se atribuye a aquellas personas que son cordiales, altruistas, generosas y empáticas. La población objeto de la presente investigación evidencia estas características personales, permitiendo un ambiente de trabajo agradable y acogedor.

Así mismo, se encontró que existe una relación débil, altamente significativa, entre clima laboral y la dimensión tesón, es decir que los colaboradores que presentan las siguientes características: reflexión, escrupulosidad, orden, diligencia y perseverancia perciben favorablemente el clima laboral. Esto se explica por la particularidad y exigencias de sus funciones, que demandan un trabajo basado en rutinas bastante definidas, rigurosidad en la limpieza y exactitud en el manejo de dinero; estas cualidades son impregnadas en ellos desde su primer día de entrenamiento y son incorporadas como parte de su estilo de trabajo. Por ello, laborar bajo esas condiciones y exigencias, no resulta una carga, sino un modo más ordenado y eficiente de lograr mejores resultados, generando así una mejor percepción del clima. Tagiuri (como se citó en Gan y Berbel, 2007) afirma que la percepción del clima puede ser descrita en términos de un conjunto de valores o atributos del ambiente, confirmando así la adopción de los mismos por parte de los colaboradores.

De la misma manera, se observó que existe una relación débil, altamente significativa, entre clima laboral y la dimensión energía, lo que significa que existe relación positiva entre percibir agradablemente el ambiente en el que laboran y, como afirman Polaino et al. (1995) ser colaboradores dinámicos, activos, enérgicos, dominantes y locuaces. En ese sentido, Gil (2011) afirma que dentro de las características personales que afectan el clima laboral encontramos el cansancio físico; sin embargo, este no es frecuente en la empresa en mención, por el tipo de contrato “part time” que exige de los colaboradores un trabajo de 3 a 4 horas diarias, explicando así, que la mayoría de ellos lleguen a trabajar con energía y la mantengan durante el turno laboral.

En cuanto a la dimensión de estabilidad emocional, no se encontró relación con el clima laboral, lo que significa que no existe asociación de este con el nivel de ansiedad, vulnerabilidad, emotividad e irritabilidad de los colaboradores. Pérez y Azollini (2012) realizaron un estudio en el que se encontró, que esta dimensión sí se relaciona positivamente con la satisfacción laboral; sin embargo, esta es solo una parte del clima y no lo abarca por completo. Según el presente estudio, la tendencia de edades de los colaboradores de la empresa en mención, todos estudiantes universitarios a la vez, oscila principalmente entre 18 y 24 años, edades que según LaHaye (2013) están caracterizadas por una inestabilidad emocional, debido a que sienten y actúan como niños en un instante y como adultos en otro, generando que las tendencias de correlación se vieran afectadas en gran medida.

Finalmente, no se encontró relación entre clima laboral y la dimensión apertura mental, entendida como la tendencia a la cultura, información y experiencias nuevas. Esto se debe a que dicha dimensión presenta mayor dispersión de frecuencias, lo que disminuye las posibilidades de relación. A su vez, esto es generado por los

colaboradores que relacionan esta dimensión, más con su desarrollo y crecimiento personal, que con la percepción del clima en sus tiendas. El porcentaje proyectado de rotación en la empresa, en promedio es de 65%, lo que nos indica que solo el 35% de los trabajadores piensan en la empresa como un lugar con visión para hacer línea de carrera; el porcentaje restante considera que solo les dará estabilidad económica mientras terminan sus carreras y los preparará para futuras experiencias laborales. Esto se confirma por lo expuesto por Ruiz (2008) quien afirma que los elementos individuales del colaborador están relacionados con las aspiraciones y demandas que cada uno de ellos tiene de la vida.

En términos generales, la relación encontrada entre clima laboral y una de las dimensiones de la personalidad es moderada, dos son débiles, y en dos no hay relación. Esto se debe en gran medida, a que en la empresa objeto de estudio, el clima laboral es un aspecto en el que se trabaja constantemente, promoviendo los reconocimientos permanentes, un salario bastante competitivo, una línea de crecimiento asequible, formación permanente, entre otros. Por ello, el clima no depende tanto de las disposiciones personales de los trabajadores, sino más bien del entorno que los rodea, la cultura organizacional, organigrama y estilos de dirección. Esto se corrobora con lo dicho por Forehand y Gilmer (como se citó en Gan y Berbel, 2007) quienes refieren que el clima laboral está compuesto por factores que envuelven al individuo y su ambiente, tales como, la cultura, el entorno moral y la situación laboral, de modo que si estos son siempre cuidados, la percepción será positiva, aún más allá de las tendencias personales.

En el mismo sentido, la empresa en cuestión, cuenta a su vez con un cuestionario anual de clima laboral llamado “Voz de campeones”, en el que siempre se han obtenido niveles muy altos de satisfacción y percepción favorable de clima laboral. Según los resultados del año 2013, el porcentaje de colaboradores que perciben el clima laboral

como agradable y muy agradable asciende al 90% a nivel nacional, lo que coincide con los niveles obtenidos en la presente investigación, en la que se obtuvo un porcentaje del 95% de colaboradores que perciben el clima como favorable y muy favorable, solo en la zona norte.

En relación a la variable clima laboral, el 62% de la población encuestada percibe el clima laboral de su empresa como favorable y el 33% lo percibe como muy favorable, lo cual nos señala una tendencia muy marcada que coincide con la encuesta anual “Voz de campeones” propia de la empresa; y que corrobora que más allá de las consideraciones personales, lo que determina en esta empresa el clima laboral, es el trabajo constante que se realiza por mantener una percepción favorable y que se opone a lo expuesto por Arroyo (2010) quien estudió la relación entre clima laboral y satisfacción, encontrando que un 40.8% de la población corresponde al nivel favorable y 38.2% corresponde al nivel medio. Así mismo, solo el 5% de la población tuvo una percepción media del clima y el 0% una percepción desfavorable y muy desfavorable. Todo ello se contrapone a lo encontrado por Franco (2006) quien encontró que las tendencias de los colaboradores del consorcio de Colegios parroquiales del departamento de Piura, con edades entre 25 y 35 años, refieren una categoría de clima laboral media.

En relación a la variable personalidad, se encontró que la dimensión energía presenta una frecuencia elevada en los niveles alto y muy alto, lo cual se asemeja con lo encontrado por Mendoza (2012) quien investigó la relación entre rasgos de personalidad y la inestabilidad laboral como estresor psicosocial en trabajadores de una institución privada, en la que obtuvo rasgos preponderantes teniendo un total de 45% en la dimensión energía.

Así mismo, la dimensión afabilidad presentó niveles altos y muy altos, lo cual se contrapone a lo encontrado por Mendoza (2012) quien en su investigación determinó que la dimensión de afabilidad, no fue significativa, es decir, que los sujetos no contaban con este rasgo en su personalidad.

En cuanto a la dimensión tesón, en la presente investigación se hallaron niveles altos, corroborando así lo encontrado por Martínez et al. (2007) quienes realizaron una investigación para encontrar la relación entre los factores de la personalidad y el rendimiento académico en estudiantes de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid. Ellos encontraron que la dimensión tesón se encuentra en un nivel alto y que ha sido interpretada frecuentemente en términos de motivación, por lo que concluyó que los estudiantes con alto grado de tesón están más motivados a obtener resultados excelentes. Esta tendencia difiere de lo hallado por Mendoza (2012) quien investigó la relación entre rasgos de personalidad y la inestabilidad laboral como estresor psicosocial en trabajadores de una institución privada, encontrando que la dimensión de tesón presentaba una tendencia marcada a la escrupulosidad y perseverancia.

Se halló también que la dimensión apertura mental, presenta mayor dispersión de frecuencia, siendo las más elevadas las de niveles alto, promedio y bajo, lo que difiere con lo encontrado por Mendoza (2012) quien concluyó que la dimensión de apertura mental, no presenta rasgos preponderantes.

Finalmente, se encontró que la dimensión estabilidad emocional incluía un porcentaje del 40% con frecuencias en niveles promedio y bajo, lo que concuerda con lo dicho por LaHaye (2013), quien afirma que las edades de los sujetos de investigación están caracterizadas por una marcada inestabilidad emocional, lo que genera que la dispersión en esta dimensión fuese mayor y no se encontrara ninguna relación.

Conclusiones

Existe correlación positiva moderada, altamente significativa entre clima laboral y la dimensión afabilidad; así como, relación positiva débil, altamente significativa entre clima laboral y las dimensiones de energía y tesón; sin embargo, no existe relación entre clima laboral y las dimensiones de estabilidad emocional y apertura mental.

El clima laboral es percibido por el 62% de los colaboradores como favorable, el 33% como muy favorable, el 5% como medianamente favorable, y, el 0% como desfavorable y muy desfavorable.

En las dimensiones de la personalidad, predomina en los colaboradores nivel alto (46%) y muy alto (36%) en la dimensión energía; nivel alto (48%) y muy alto (33%) en la dimensión afabilidad; nivel alto (42%) y muy alto (40%) en la dimensión tesón; nivel alto (41%) y promedio (34%) en la dimensión estabilidad emocional; y, nivel alto (38%) y promedio (24%) en la dimensión apertura mental.

Recomendaciones

Considerar en los procesos de selección la evaluación de la personalidad a través de test psicológicos, corroborados mediante la observación de la entrevista conductual.

Implementar cursos de crecimiento personal, durante el proceso de entrenamiento, en los que se fomente el desarrollo de habilidades y valores acordes a la cultura organizacional y perfil del puesto.

Considerar para futuras investigaciones otros factores sociodemográficos no tomados en cuenta en la presente investigación.

Referencias

- Amelang, M y Bartussek, D. (1991). *Psicología Diferencial: Investigación de la Personalidad*. Alemania: Kohlhammer. Recuperado de:
<http://books.google.com.pe/books?id=K24fPQAACAAJ&dq=amelang+y+bartussek&hl=es&sa=X&ei=eH-xUevuHu754APs24DQCw&ved=0CCwQ6AEwAA>
- Arroyo, J. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y satisfacción laboral*. (Vol. 2). Universidad Pontificia Comillas. Recuperado de:
http://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Baguer, A. (2012). *Alerta!: descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías*. (7ma ed.). Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de:
http://books.google.com.pe/books?id=RqLdwcJ_Ke8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Brown, W. y Moberg, D. (1999). *Teoría de la organización: enfoque integra*. Ediciones Limusa.
- Caprara, G., Barbaranelli, C. y Borgogni, L. (1995). *Cuestionario Big Five. BFQ. Adaptación española*. Madrid: TEA.
- Cattell, R. (1940). *Personalidad y otros coeficientes de patrones similares*. Barcelona: Fontanella.
- Cloninger, S. (2002). *Teorías de la Personalidad*. (2° ed.) México: Pearson Educación.
- Coolican, H. (2005). *Métodos de Investigación y estadística en psicología*. (3ª ed.). México: Manual Moderno.
- Cornachione, M. (2006). *Aduldez, Psicología del Desarrollo*. Argentina: Editorial Brujas.

- Costa y McCrae (1998). *Joint factors in self-reports and ratings, neuroticismo, extraversion and openness to experience. Personality and Individual Differences* Greenwich, CT: JAI Press.
- Cuadrado, C. (2007). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. España: FC Editorial.
- Del Pulgar, L. (1999). *Comunicación de Empresas en Entornos Turbulentos: Gestión de Riesgos, reducción de Las Incertidumbres y Supervivencia*. ESIC Editorial.
- Recuperado de:
http://books.google.com.pe/books?id=HIM3BnM77r0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Delgado, A. (1998). *Estudio de las relaciones entre la necesidad cognitiva y las 5 dimensiones de la personalidad: extraversión, emocionalidad y dureza en estudiantes universitarios*. Revista de Investigación en Psicología. UNMSM.
- Digman, J. (1990). *Personality Structure: Emergence of the Five-Factor Model*. Annual Review of Psychology.
- Engler, B. (1996). *Introducción a las Teorías de la Personalidad*. (4ta. ed.) EEUU: McGraw-Hill.
- Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente (novedad 2011)*. España: Editorial Paraninfo.
- Fadiman, J. y Frager R. (2001) *Teorías de la Personalidad*. (2da. Ed.). España: Lerko-Print. Recuperado de:
<http://books.google.com.pe/books?id=pNEeAAAACAAJ&dq=fadiman+y+frager&hl=es&sa=X&ei=1XqxUd7dJvbF4APbvIDoCA&ved=0CC8Q6AEwAA>

- Franco, M. (2006). *Relación entre los factores del clima laboral y las competencias del desempeño laboral en docentes del consorcio de colegios parroquiales del Departamento de Piura* (Tesis de Bachiller, Universidad Privada César Vallejo).
- Fransella, F. (1981). *Personality: theory, measurement and research*. Estados Unidos: Universidad de Michigan.
- Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Santiago de Chile: Lom Ediciones.
- Gan, F. y Berbel F. (2007). *Manual de recursos humanos / Human Resources Manual: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. (Vol. 94). Barcelona: Editorial UOC. Recuperado de: http://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Gan, F. y Traginé, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de: <http://books.google.com.pe/books?id=wIExjIBo8QMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Gerrig, R & Zimbardo, P. (2005). *Psicología y Vida*. México: Pearson Educación.
- Gil, M. (2011). *El laberinto de la salud pública*. Barcelona: Erasmus Ediciones.
- Goldberg, L. (1990). An alternative “description of personality” The Big Five factor Structure. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- LaHaye, T. (2013). *Como vencer la depresión*. New York: Vida.

- León, A., Ramos, P. y García, M. (2009). *Los Big Five y el efecto moderador de la resistencia en el agotamiento emocional*. Revista Psicológica del trabajo y las organizaciones., 25.
- Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada: manual para la formación del especialista*. (13 ed.). Ediciones Lex Nova. Recuperado de:
http://books.google.com.pe/books?id=EAq3__YLOjIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- López- Ibor, J., Ortiz, T. y López-Ibor, M. (1999). *Personalidad desde la teoría de los rasgos*. Lecciones de psicología médica. España: Masson. p. 137. Recuperado de:
http://books.google.com.pe/books?id=d_rAkAg-6MEC&printsec=frontcover&dq=isbn:8432134686&hl=es&cd=1&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Guerra, M. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological*. 6ta ed. México: El manual moderno.
- Marchant, L. (2006). *Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional*. Chile. Recuperado de:
<http://books.google.com.pe/books?id=DrRHb-9Lp84C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Martínez, Z., Redondo, R., Rua, A. y Fabra, E. (2007). *Factores de personalidad (Big Five) y rendimiento*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas de Madrid.
- McCrae, R. y Costa, P. (1987). *Validation of the five factor model of personality across instruments and observers*. Journal of personality and social Psychology.
- Mendoza, A. (2012). *Rasgos de personalidad y su relación con la inestabilidad laboral como estresor psicosocial*. UMSA: Bolivia.

- Millon, T. y Everly, G. (1998). *La personalidad y sus trastornos: Una aproximación al aprendizaje Biosocial*. Michigan: Wiley.
- Narváez, M. (2011). *Relación entre el clima organizacional y el nivel de involucramiento en el trabajo en los empleados de BHP Billiton Tintaya, S.A. en función al tiempo de servicio, edad y área de trabajo*. (Tesis de Bachiller) – Trujillo.
- Naylor, C., Pritchard, D. e Ilgen, R. (1980). *A theory of behavior in organizations*. New York: Academic Press.
- Palma, S. (1998). *La Motivación y Clima Laboral en personal de entidades universitarias*. Tesis de Licenciatura - Lima.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual*. Lima.
- Pérez, L. (1998). *Clima laboral y productividad*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Pérez, P. y Azzollini, S. (Diciembre, 2012). Aspectos disposicionales, personalidad y afectos, su relación con satisfacción laboral. *Revista argentina de ciencias del comportamiento*, 4(3), 65-73.
- Philip, F. (1997). *Desarrollo humana: estudio del ciclo vital*. México: Pearson Educación.
- Polaino, A., Cabanyes, J. y Del Pozo, A. (1995). *Fundamentos de Psicología de la Personalidad*. Madrid: Ediciones Rialph.
- Quiroz, Zárata (2007). *Clima laboral en las empresas de Telefonía fija y móvil de servicios digitales S.A.C y Elite.com*. (Tesis de Licenciatura) - Chiclayo.
- Ruiz, J. (2008). *Sociología de las organizaciones complejas*. (24). Universidad de Deusto.
- Schultz, D. y Schultz, S. (2009). *Teorías de la Personalidad*. (9na. ed.). Mexico: Cengage Learning. Recuperado de:

<http://books.google.com.pe/books?id=LiNdfVUJVRsC&printsec=frontcover&dq=schultz+%26+schultz+2009&hl=es&sa=X&ei=hCySUpuEH6vLsATo-YHoDw&ved=0CDwQ6AEwAg#v=onepage&q=schultz%20%26%20schultz%202009&f=false>

Wiggins, J. (2003). *Paradigmas de evaluación de la personalidad*. New York: Guilford Press.

Apéndice

Apéndice 1

Código N°:

Escala de Clima Laboral CL – SPC

Edad: _____ **Sexo:** _____ **Fecha:** _____

A continuación, encontrará posiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N°	Ítems	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En la oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					

22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Apéndice 2

Big Five Questionarie (BFQ)

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de frases sobre formas de pensar, sentir y actuar para que las vaya leyendo atentamente y marque la respuesta que describa mejor cuál es su forma habitual de pensar, sentir o actuar.

Para contestar utilice la Hoja de Respuestas y señale el espacio de uno de los números (del 5 al 1) que encontrará al lado del número que tiene la frase que está contestando. Las alternativas de respuesta son:

- 5 Completamente VERDADERO para mí.
- 4 Bastante VERDADERO para mí.
- 3 Ni VERDADERO ni FALSO para mí.
- 2 Bastante FALSO para mí.
- 1 Completamente FALSO para mí.

No existen respuestas correctas e incorrectas, buenas o malas. Procure contestar a todas las frases. Recuerde que debe dar su propia opinión acerca de Ud. Trate de ser sincero consigo mismo y contestar con espontaneidad, sin pensarlo demasiado. Sus respuestas serán tratadas confidencialmente y solo se utilizarán de modo global, transformadas en puntuaciones.

Al marcar su respuesta en la hoja asegúrese de que el número de la frase corresponda con el número colocado al lado del espacio que Ud. marca. Si desea cambiar alguna respuesta borre o anule la señal hecha y marque el otro espacio. No haga ninguna señal en este cuadernillo.

-
1. Creo que soy una persona activa y saludable.
 2. No me gusta hacer las cosas pensando demasiado sobre ellas.
 3. Tiendo a involucrarme demasiado cuando alguien me cuenta sus problemas.
 4. No me preocupan las consecuencias que mis actos puedan tener sobre los demás.
 5. Estoy siempre informado sobre lo que sucede en el mundo.
 6. Nunca he dicho una mentira.
 7. No me gustan las actividades que exigen empeñarse y esforzarse hasta el agotamiento.
 8. Tiendo a ser muy reflexivo.
 9. No suelo sentirme tenso.
 10. Noto fácilmente cuando las personas necesitan mi ayuda.
 11. No recuerdo fácilmente los números de teléfono.
 12. Siempre he estado completamente de acuerdo con los demás.
 13. Generalmente tiendo a imponerme a las otras personas más que a concordar con ellas.
 14. Ante los obstáculos grandes, no conviene empeñarse en conseguir los objetivos propios.
 15. Soy más bien sensible.
 16. No es necesario comportarse cordialmente con todas las personas.

17. No me siento muy atraído por las situaciones nuevas e inesperadas.
18. Siempre he resuelto de inmediato todos los problemas que he encontrado.
19. No me gustan los ambientes de trabajo en los que hay mucha competitividad.
20. Llevo a cabo las decisiones que he tomado.
21. No es fácil que algo o alguien me haga perder la paciencia.
22. Me gusta mezclarme con la gente.
23. Toda novedad me entusiasma.
24. Nunca me he asustado ante un peligro, aunque fuera grave.
25. Tiendo a decidir rápidamente.
26. Antes de tomar cualquier iniciativa, me tomo tiempo para valorar las posibles consecuencias.
27. No creo ser una persona ansiosa.
28. No suelo saber cómo actuar ante las desgracias de los amigos.
29. Tengo muy buena memoria.
30. Siempre he estado absolutamente seguro de todas mis acciones.
31. En mi trabajo no le concedo especial importancia a rendir mejor que los demás.
32. No me gusta vivir de manera demasiado metódica y ordenada.
33. Me siento vulnerable a las críticas de los demás.
34. Si es necesario, no tengo inconveniente en ayudar a un desconocido.
35. No me atraen las situaciones en constante cambio.
36. Nunca he desobedecido las órdenes recibidas, ni siquiera siendo niño.
37. No me gustan aquellas actividades en las que es preciso ir de un sitio a otro y moverse continuamente.
38. No creo que sea preciso esforzarse más allá del límite de las propias fuerzas.
39. Estoy dispuesto a esforzarme al máximo con tal de destacar.
40. Si tengo que criticar a los demás, lo hago, sobre todo cuando se lo merecen.
41. Creo que no hay valores y costumbres totalmente válidas y eternas.
42. Para enfrentarse a un problema no es efectivo tener presentes muchos puntos de vista diferentes.
43. En general no me irrito, ni siquiera en situaciones en las que tendría motivos suficientes para ello.
44. Si me equivoco, siempre me resulta fácil admitirlo.
45. Cuando me enfado manifiesto mi mal humor.
46. Llevo a cabo lo que he decidido, aunque me suponga un esfuerzo no previsto.
47. No pierdo tiempo en aprender cosas que no estén estrictamente relacionadas con mi campo de intereses.
48. Casi siempre sé cómo ajustarme a las exigencias de los demás.
49. Llevo adelante las tareas emprendidas, aunque los resultados iniciales parezcan negativos.
50. No suelo sentirme sólo y triste.
51. No me gusta hacer varias cosas al mismo tiempo.
52. Habitualmente muestro una actitud cordial, incluso con las personas que me provocan una cierta antipatía.
53. A menudo estoy completamente ocupado por mis compromisos y actividades.
54. Cuando algo entorpece mis proyectos, no insisto en conseguirlos e intento otros.
55. No me interesan los programas televisivos que me exigen esfuerzo y concentración.
56. Soy una persona que siempre busca nuevas experiencias.
57. Me molesta mucho el desorden.
58. No suelo reaccionar de modo impulsivo.

59. Siempre encuentro buenos argumentos para sostener mis propuestas y convencer a los demás de su validez.
60. Me gusta estar bien informado, incluso sobre temas alejados de mi ámbito de competencia.
61. No doy mucha importancia a demostrar mis capacidades.
62. Mi humor varía frecuentemente.
63. A veces me enfado por cosas de poca importancia.
64. No hago fácilmente un préstamo, ni siquiera a personas que conozco bien.
65. No me gusta estar en grupos numerosos.
66. No suelo planificar mi vida hasta en lo más pequeños detalles.
67. Nunca me han interesado la vida y costumbres de otros pueblos.
68. No dudo en decir lo que pienso.
69. A menudo me noto inquieto.
70. En general no es conveniente mostrarse sensible a los problemas de los demás.
71. En las reuniones no me preocupo especialmente por llamar la atención.
72. Creo que todo problema debe ser resuelto de varias maneras.
73. Si creo que tengo razón, intento convencer a los demás aunque me cueste tiempo y energía.
74. Normalmente tiendo a no fiarme mucho de mi prójimo.
75. Difícilmente desisto de una actividad que he comenzado.
76. No suelo perder la calma.
77. No dedico mucho tiempo a la lectura.
78. Normalmente no entablo conversación con compañeros ocasionales de viaje.
79. A veces soy tan escrupuloso que puedo resultar pesado.
80. Siempre me he comportado de modo totalmente desinteresado.
81. No tengo dificultad para controlar mis sentimientos.
82. Nunca he sido perfeccionista.
83. En diversas circunstancias me he comportado impulsivamente.
84. Nunca he discutido o peleado con otra persona.
85. Es inútil empeñarse totalmente en algo, porque la perfección no se alcanza nunca.
86. Tengo en gran consideración el punto de vista de mis compañeros.
87. Siempre me han apasionado las ciencias.
88. Me resulta fácil hacer confidencias a los demás.
89. Normalmente no reacciono de modo exagerado, ni siquiera ante las emociones fuertes.
90. No creo que conocer la historia sirva de mucho.
91. No suelo reaccionar a las provocaciones.
92. Nada de lo que he hecho podría haberlo hecho mejor.
93. Creo que todas las personas tienen algo de bueno.
94. Me resulta fácil hablar con personas que no conozco.
95. No creo que haya posibilidad de convencer a otro cuando no piensa como nosotros.
96. Si fracaso en algo, lo intento de nuevo hasta conseguirlo.
97. Siempre me han fascinado las culturas muy diferentes a la mía.
98. A menudo me siento nervioso.
99. No soy una persona habladora.
100. No merece mucho la pena ajustarse a las exigencias de los compañeros, cuando ello supone una disminución del propio ritmo de trabajo.
101. Siempre he comprendido de inmediato todo lo que he leído.
102. Siempre estoy seguro de mí mismo.

- 103.No comprendo qué empuja a las personas a comportarse de modo diferente a la norma.
- 104.Me molesta mucho que me interrumpen mientras estoy haciendo algo que me interesa.
- 105.Me gusta mucho ver programas de información cultural o científica.
- 106.Antes de entregar un trabajo, dedico mucho tiempo a revisarlo.
- 107.Si algo no se desarrolla tan pronto como deseaba, no insisto demasiado.
- 108.Si es necesario, no dudo en decir a los demás que se metan en sus asuntos.
- 109.Si alguna acción mía puede llegar a desagradar a alguien, seguramente dejo de hacerla.
- 110.Cuando un trabajo está terminado, no me pongo a repasarlo en sus mínimos detalles.
- 111.Estoy convencido de que se obtienen mejores resultados cooperando con los demás, que compitiendo.
- 112.Prefiero leer a practicar alguna actividad deportiva.
- 113.Nunca he criticado a otra persona.
- 114.Afronto todas mis actividades y experiencias con gran entusiasmo.
- 115.Sólo quedo satisfecho cuando veo los resultados de lo que había programado.
- 116.Cuando me critican, no puedo evitar exigir explicaciones.
- 117.No se obtiene nada en la vida sin ser competitivo.
- 118.Siempre intento ver las cosas desde distintos enfoques.
- 119.Incluso en situaciones muy difíciles no pierdo el control.
- 120.A veces incluso pequeñas dificultades pueden llegar a preocuparme.
- 121.Generalmente no me comporto de manera abierta con los extraños.
- 122.No suelo cambiar de humor bruscamente.
- 123.No me gustan las actividades que implican riesgo.
- 124.Nunca he tenido mucho interés por los temas científicos o filosóficos.
- 125.Cuando empiezo a hacer algo nunca sé si lo terminaré.
- 126.Generalmente confío en los demás y en sus intenciones.
- 127.Siempre he mostrado simpatía por todas las personas que he conocido.
- 128.Con ciertas personas no es necesario ser demasiado tolerante.
- 129.Suelo cuidar todas las cosas hasta en sus mínimos detalles.
- 130.No es trabajando en grupo como se pueden desarrollar mejor las propias capacidades.
- 131.No suelo buscar soluciones nuevas a problemas para los que ya existe una solución eficaz.
- 132.No creo que sea útil perder el tiempo repasando varias veces el trabajo hecho.

Apéndice 3

Código N°:

- 5 Completamente VERDADERO para mí.
- 4 Bastante VERDADERO para mí.
- 3 Ni VERDADERO ni FALSO para mí.
- 2 Bastante FALSO para mí.
- 1 Completamente FALSO para mí.

**Hoja de Respuestas
Big Five Questionarie
(BFQ)**

Edad: _____

Sexo: _____ **Fecha:** / /

	5	4	3	2	1
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

	5	4	3	2	1
46					
47					
48					
49					
50					
51					
52					
53					
54					
55					

	5	4	3	2	1
91					
92					
93					
94					
95					
96					
97					
98					
99					
100					

	5	4	3	2	1
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

	5	4	3	2	1
56					
57					
58					
59					
60					
61					
62					
63					
64					
65					

	5	4	3	2	1
101					
102					
103					
104					
105					
106					
107					
108					
109					
110					

	5	4	3	2	1
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

	5	4	3	2	1
66					
67					
68					
69					
70					
71					
72					
73					
74					
75					

	5	4	3	2	1
111					
112					
113					
114					
115					
116					
117					
118					
119					
120					

	5	4	3	2	1
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					

	5	4	3	2	1
76					
77					
78					
79					
80					
81					
82					
83					
84					
85					

	5	4	3	2	1
121					
122					
123					
124					
125					
126					
127					
128					
129					
130					

	5	4	3	2	1
41					
42					
43					
44					
45					

	5	4	3	2	1
86					
87					
88					
89					
90					

	5	4	3	2	1
131					
132					

Apéndice 4**HOJA INFORMATIVA PARA EL EVALUADO****TÍTULO DEL PROYECTO**

Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013.

NOMBRE DE LOS INVESTIGADORES: Deysi Massiel Baltazar Zavaleta
José Armando Chirinos Antezana.

NOMBRE DE LA ASESORA: Ps. María Elena Dorival Sihuas.

La presente investigación pertenece a la Escuela de Psicología de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y tiene la autorización de la Dirección de Escuela y de la empresa a la que Ud. pertenece, para su ejecución.

El propósito de este estudio es determinar si existe relación entre la percepción que los colaboradores tienen del lugar en el que trabajan y el modo propio en que cada persona actúa o responde ante determinada circunstancia en una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder cuidadosamente las preguntas de los cuestionarios.

La participación es gratuita y estrictamente voluntaria, así como la posibilidad de retirarse del estudio en cualquier momento, sin que este proceder lo perjudique. Sus respuestas a los cuestionarios serán codificadas, usando un número de identificación que garantizará el anonimato.

El trabajo de investigación será posteriormente publicado en una revista científica

Para cualquier consulta con respecto a los resultados del estudio, cuando este haya concluido, puede contactar con los autores de esta investigación, a los teléfonos 979775126 / 949086608.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____, declaro haber recibido la información necesaria por parte de los investigadores, sobre la temática del presente estudio. Y tras haber leído la hoja informativa que se me ha entregado, soy consciente que tengo permitido hacer preguntas sobre el proyecto, o retirarme del mismo, en cualquier momento de la evaluación. Reconozco que la información de esta misma es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito.

De este modo, presto libremente mi conformidad para participar en el estudio de la presente investigación.

Firma del participante

DNI

Apéndice 5

Escala de Clima Laboral (CL – SPC)

Autora: Sonia Palma Carrillo.

Procedencia: Lima – Perú.

Administración: Individual o Colectiva.

Baremada por: Baltazar y Chirinos (2013).

Duración: 15 a 30 minutos aproximadamente.

Significación: Nivel de Percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

Tipificación: Baremos percentiles general para muestra total, jerarquía laboral y tipo de empresa.

Confiabilidad

En la etapa de ajuste final de la escala CL- SPC, los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el programa del SPSS y con métodos Alpha de Cronbach se estableció la confiabilidad de este instrumento para la realización de la investigación “Clima laboral y dimensiones de la personalidad de los colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013”, con una población de 50 trabajadores con características similares a la población del estudio.

Para determinar su confiabilidad, se empleó el coeficiente del alpha de Cronbach obteniendo lo siguiente un nivel de confiabilidad de 0.998, este nivel quiere decir que de 100 sujetos que se aplique esta prueba, para 99 sujetos será confiable sin embargo existirá cierto margen de error. Por consiguiente el análisis de significación estadísticas indica que, se obtienen coeficientes de confiabilidad significativos, lo que permite concluir que el cuestionario es confiable. Así mismo se estableció la confiabilidad de la prueba por los factores que ésta mide, obteniéndose:

Se denota que existe un alto grado de confiabilidad de la prueba de Clima laboral dado que el alpha de Cronbach es 0.998.

Análisis de Confiabilidad Escala CL-SPC

Método de análisis	Escala CL-SPC
Alpha de Cronbach	0.83
Autorrealización	0.86
Involucramiento	0.85
Supervisión	0.87
Comunicación	0.82
Condiciones laborales	0.78

Validez

Se estableció la validez del instrumento para la realización de la presente investigación, la prueba salió válida a un nivel de 0,01.

Así mismo se estableció la validez de la prueba por los factores que ésta mide, obteniéndose:

Dimensiones	SIG.	T	GL
Autorrealización	0.01	3.96	4
Involucramiento	0.05	1.92	7
Supervisión	0.01	4.28	6
Comunicación	0.05	4.34	2
Condiciones laborales	0.01	4.39	12

Categorías Diagnósticas Inventario CL-SPC

Las categorías diagnosticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas, se toma como criterios que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y puntuaciones bajas es un indicador de un clima adverso.

Categorías Diagnósticas Inventario CL-SPC

Categorías Diagnósticas	Areas I al V	Puntaje Total
Muy Favorable	41 - 50	205 - 250
Favorable	35 - 40	175 - 204
Media	28 - 34	144 - 174
Desfavorable	21 - 27	113 - 143
Muy Desfavorable	10 - 20	50 - 112

Baremación

El presente test fue sometido a un proceso de baremación para fin de esta investigación.

Para establecer la Baremación de la prueba se procedió a trabajar con los puntajes totales de cada uno de los sujetos evaluados ordenándolos de mayor a menor, para luego colocarlos en una columna sin que se repita. Luego se procedió a sacar la frecuencia acumulada de abajo hacia arriba de la columna que se realizó de mayor a menor, sumándola en zigzag, hasta llegar hacia arriba. La fórmula usada para hallar la frecuencia acumulada es la siguiente:

$$F_{apm} = FA (0.5 * Fr)$$

Luego de los datos hallados se procede a encontrar la proporción acumulada mediante la siguiente fórmula:

$$PA = \frac{F_{apm}}{N}$$

Finalmente se procede a hallar el rango percentilar cuyo dato se establece mediante la fórmula:

$$PA * 100$$

Para luego como último paso se puedan establecer las categorías de: Alto, Medio y Bajo, según los datos hallados y las categorías que presenta la prueba original.

Baremos de la Escala de Clima Laboral

Pc.	Autorrealización	Involucramiento	Supervisión	Comunicación	Condiciones Laborales	Puntaje Total	Pc.
99	50	48	48	47	46	119	99
95	48	46	46	46	44	113	95
90	45	45		45		105	90
85		43	45	44	43	101	85
80				43		--	80
75	42	42	44	42		98	75
70			42		42	96	70
65		41		41		95	65
60	41		41		41	93	60
55		40				91	55
50	40	39	40	40	40	90	50
45	38			39		89	45
40			39	38	39	87	40
35		38	38	37	38	85	35
30	37	37	37		37	83	30
25	36			36		81	25
20	34	36	36		36	76	20
15			35	34	35	75	15
10	33	34	34	33	34	72	10
5	31		31	30	31	62	5
1	25	32	30	29	30	47	1

Cuestionario “Big Five”. BFQ (Adaptación Española)

Autores: Caprara, Barbaranelli y Borgogni.

Año: 1995.

Administración: Individual o colectiva.

Tiempo de aplicación: Variable entre 20 y 30 minutos.

Población: Adolescentes y adultos.

Baremada por: Baltazar y Chirinos (2013).

Finalidad: Evaluar 5 dimensiones y 10 subdimensiones de la personalidad, y la escala de distorsión.

Consta de 132 ítems que evalúan 5 factores de la personalidad:

- Extraversión
- Dureza
- Fuerza del superyó
- Ansiedad
- Independencia.

Calificación

El modelo de la escala es tipo Likert, entre 1 y 5 (Completamente falso para mí (1), bastante falso para mí (2), ni verdadero ni falso para mí (3), bastante verdadero para mí (4), completamente verdadero para mí (5)).

Confiabilidad

Se estableció la confiabilidad de este instrumento para la realización de la investigación “clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013”, con una población de 50 trabajadores con características similares a la población del estudio.

Para determinar su confiabilidad, se empleó el coeficiente del alpha de Cronbach obteniendo lo siguiente un nivel de confiabilidad de 0.84, este nivel quiere decir que de 100 sujetos que se aplique esta prueba, para 84 sujetos será confiable y en 16 sujetos existirá cierto margen de error. Por consiguiente el análisis de significación estadísticas indica que, se obtienen coeficientes de confiabilidad significativos, lo que permite

concluir que el cuestionario es confiable. Así mismo se estableció la confiabilidad de la prueba por los factores que ésta mide, obteniéndose:

Energía	0.97
Afabilidad	0.72
Apertura mental	0.8
Estabilidad emocional	0.83
Tesón	0.92

Validez

En el mismo estudio se estableció la validez del instrumento, el cual fue realizado mediante el siguiente procedimiento: Primero se dividió a la población en tres grupos alto, medio y bajo de menor a mayor para luego hallar las diferencias entre grupos altos y bajos se procedió a realizar la prueba de la “T” de Student, mediante la cual la prueba salió válida a un nivel de 0,01.

Así mismo se estableció la validez de la prueba por los factores que ésta mide, obteniéndose:

Dimensiones	Sig.	T	GL
Energía	0.05	1.91	7
Afabilidad	0.01	2.74	11
Apertura mental	0.01	6.53	1
Estabilidad emocional	0.01	9.16	4
Tesón	0.05	2.56	6

Baremación

El presente test fue sometido a un proceso de baremación para fin de esta investigación.

Para establecer la Baremación de la prueba se procedió a trabajar con los puntajes totales de cada uno de los sujetos evaluados ordenándolos de mayor a menor, para luego colocarlos en una columna sin que se repita. Luego se procedió a sacar la frecuencia acumulada de abajo hacia arriba de la columna que se realizó de mayor a menor, sumándola en zigzag, hasta llegar hacia arriba. La fórmula usada para hallar la frecuencia acumulada es la siguiente:

$$F_{apm} = FA (0.5 * Fr)$$

Luego de los datos hallados se procede a encontrar la proporción acumulada mediante la siguiente fórmula:

$$PA = \frac{F_{apm}}{N}$$

Finalmente se procede a hallar el rango percentilar cuyo dato se establece mediante la fórmula:

$$PA * 100$$

Para luego como último paso se puedan establecer las categorías de: Alto, Medio y Bajo, según los datos hallados y las categorías que presenta la prueba original.

Pc	Energía	Afabilidad	Apertura mental	Estabilidad emocional	Tesón	Pc
99	71	69	71	71	69	99
95	68	66	68	68	63	95
85	66	63	66	66	60	85
70	63	60	63	63	58	70
60	60	58	60	60	57	60
55	58	57	58	58	56	55
40	57	56	57	57	54	40
35	56	54	56	56	53	35
30	54	53	54	54	51	30
20	53	51	53	53	50	20
15	51	50	51	51	49	15
10	50	49	50	49	47	10
5	46	44	47	46	44	5
1	44	43	46	44	42	1