

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y
Humanidades
Escuela Profesional de Psicología



**PERSONALIDAD Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA
EMPRESA DE SEGUROS**

Tesis presentada por la Bachiller:

Salleres Tito, Mishelle Alexandra

para optar por el Título Profesional de:

Licenciada en Psicología

Asesora:

Mg. Loayza Monzón, Eleana

Arequipa – Perú

2020

FACULTAD CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

INFORME DICTAMEN BORRADOR TESIS

VISTO

EL BORRADOR DE TESIS TITULADO:

"PERSONALIDAD Y CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DE
SEGUROS, AREQUIPA - 2018"

SE RESUELVE:

PRESENTADO POR la BACHILLER

MISHELLE ALEXANDRA SALLERES TITO

Del Dictamen:

Favorable, puede ser sustentado

Observaciones:

Se sugiere cambiar el Título

*"Personalidad y clima laboral de los Trabajadores
de una empresa de seguros"*

Arequipa, de del 2019



DR. RAÚL GUZMÁN GAMERO



MGTER. ELEANA LOAYZA MONZÓN

ÍNDICE

Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
CAPÍTULO I Marco Teórico.....	1
Introducción.....	2
Problema o interrogante.....	4
Variables.....	4
Variable 1: Personalidad.....	4
Variable 2: Clima Laboral.....	4
Objetivo.....	4
Objetivos específicos.....	4
Conceptos básicos.....	5
La personalidad.....	5
Teorías de los rasgos de personalidad.....	8
Componentes de la personalidad.....	10
Tipos de personalidad.....	11
Dimensiones de la personalidad.....	15
Clima laboral.....	18
Teorías del clima laboral.....	20
Características del clima laboral.....	22
Bienestar laboral.....	24
Aspectos desencadenantes de un mal clima laboral.....	25
Dimensiones del clima laboral.....	26
Personalidad y Clima Laboral.....	27

Hipótesis	29
CAPÍTULO II Diseño Metodológico.....	30
Tipo o diseño de investigación.....	31
Técnicas e instrumentos	31
Técnicas.....	31
Instrumentos.....	31
Población y muestra.....	37
Estrategias de recolección de datos.....	37
Criterios de procesamiento de información	38
CAPÍTULO III Resultados.....	39
Descripción de resultados.....	40
Personalidad (dimensiones).....	40
Clima laboral.....	46
Relación de las dimensiones de personalidad con el clima laboral.....	53
Discusión.....	63
Conclusiones.....	69
Sugerencias.....	70
Referencias Bibliográficas.....	71
Anexos.....	76
Anexo 1. Cuestionario Big Five (BFQ).....	77
Anexo 2. Cuestionario CL-SPC.....	83
Anexo 3. Base datos	85
Anexo 4. Baremos versión en español Dimensiones y Distorsiones.....	88
Anexo 5. Perfil gráfico por constructos.....	89

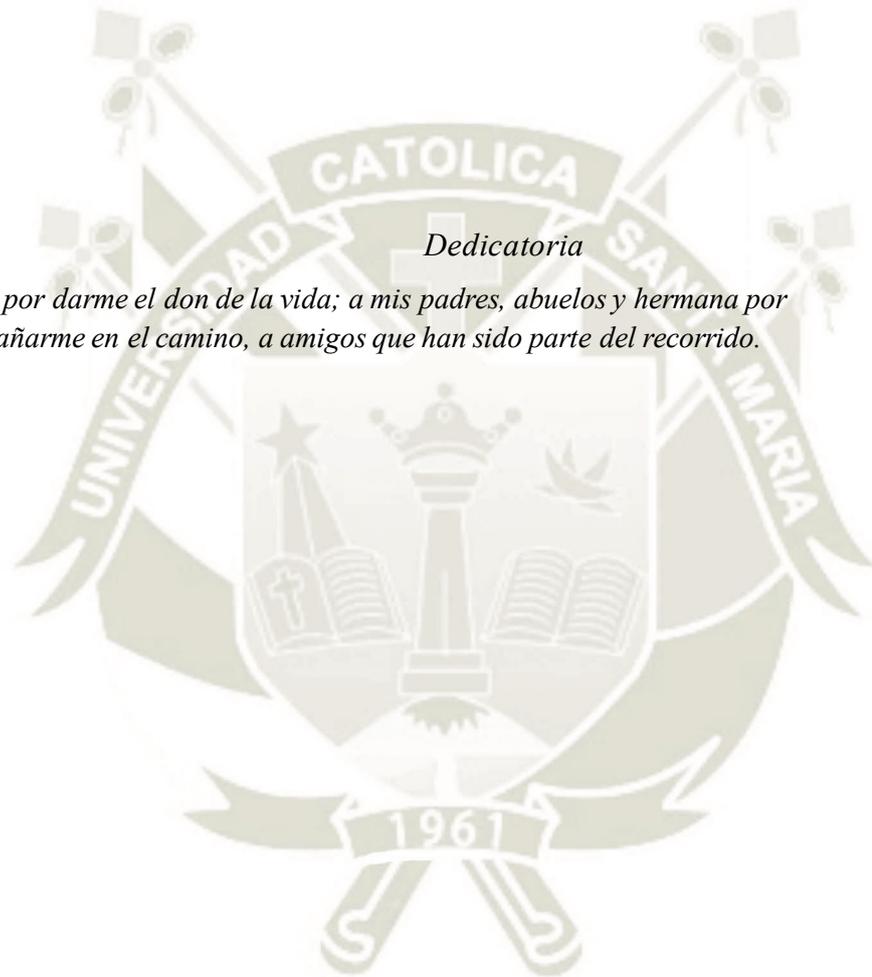
ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Energía en los trabajadores de la empresa de Seguros</i>	40
Tabla 2 <i>Afabilidad en los trabajadores de la empresa de Seguros</i>	41
Tabla 3 <i>Tesón en los trabajadores de la empresa de Seguros</i>	42
Tabla 4 <i>Estabilidad emocional en los trabajadores de la empresa de Seguros</i>	43
Tabla 5 <i>Apertura mental en los trabajadores de la empresa de Seguros</i>	44
Tabla 6 <i>Predominancia de las dimensiones de la personalidad</i>	45
Tabla 7 <i>Clima laboral en la empresa de Seguros</i>	46
Tabla 8 <i>Realización personal en la empresa de Seguros</i>	47
Tabla 9 <i>Involucramiento laboral en la empresa de Seguros</i>	48
Tabla 10 <i>Supervisión en la empresa de Seguros</i>	49
Tabla 11 <i>Comunicación en la empresa de Seguros</i>	50
Tabla 12 <i>Condiciones laborales en la empresa de Seguros</i>	51
Tabla 13 <i>Predominancia de las dimensiones del clima laboral</i>	52
Tabla 14 <i>Relación de personalidad (Energía) con el clima laboral</i>	53
Tabla 15 <i>Correlación de Rho Spearman (Energía * clima laboral)</i>	54
Tabla 16 <i>Relación de personalidad (Afabilidad) con el clima laboral</i>	55
Tabla 17 <i>Correlación de Rho Spearman (Afabilidad * clima laboral)</i>	56
Tabla 18 <i>Relación de personalidad (Tesón) con el clima laboral</i>	57
Tabla 19 <i>Correlación de Rho Spearman (Tesón * clima laboral)</i>	58
Tabla 20 <i>Relación de personalidad (Estabilidad emocional) con el clima laboral</i>	59
Tabla 21 <i>Correlación de Rho Spearman (Estabilidad emocional * clima laboral)</i>	60
Tabla 22 <i>Relación de personalidad (Apertura mental) con el clima laboral</i>	61
Tabla 23 <i>Correlación de Rho Spearman (Apertura mental * clima laboral)</i>	62

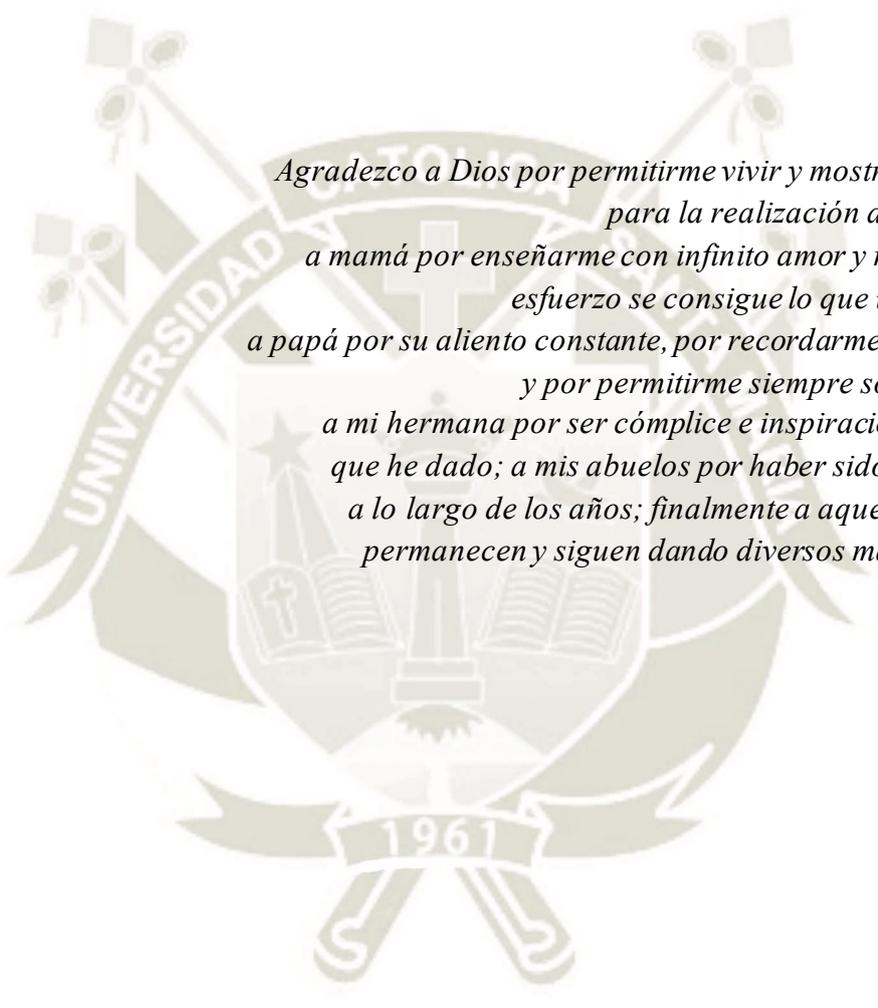
Dedicatoria

A Dios por darme el don de la vida; a mis padres, abuelos y hermana por acompañarme en el camino, a amigos que han sido parte del recorrido.

Mishelle.



Agradecimiento



*Agradezco a Dios por permitirme vivir y mostrarme el camino para la realización de mis objetivos;
a mamá por enseñarme con infinito amor y nobleza que con esfuerzo se consigue lo que uno se propone;
a papá por su aliento constante, por recordarme cuál es el norte y por permitirme siempre soñar sin límites;
a mi hermana por ser cómplice e inspiración en cada paso que he dado; a mis abuelos por haber sido guía y ejemplo a lo largo de los años; finalmente a aquellos amigos que permanecen y siguen dando diversos matices a mi vida.*

Resumen

La presente investigación de campo fue realizada con los trabajadores de una Empresa de Seguros, partiendo de la hipótesis que determinadas dimensiones de personalidad de los trabajadores influyen en el clima laboral de una organización, se planteó el objetivo de determinar la relación entre la personalidad y el clima laboral en trabajadores de una empresa de seguros. Mediante un estudio no experimental, corte transversal, diseño correlacional, una muestra de tipo censal conformada por 60 trabajadores, en quienes se aplicó el cuestionario Big Five (BFQ) para identificar dimensiones de personalidad y el test CL-SPC para evaluar el clima laboral, permitiendo medir cinco dimensiones de personalidad; energía vital, afabilidad, tesón, estabilidad emocional y apertura mental. Los resultados hallados revelan la personalidad de los trabajadores con una moderada energía, son bastante afables con bastante tesón, emocionalmente estables capaces de dominar sus emociones, muestran también una moderada apertura mental. Respecto del clima laboral en la empresa de seguros, este es regular. Finalmente, al contrastar las dimensiones de personalidad con el clima laboral, se ha encontrado que este mantiene una relación significativa moderada con las dimensiones: estabilidad emocional, afabilidad y tesón, por otro lado, no se encontró relación alguna entre el clima laboral y las dimensiones de energía y apertura mental.

Palabras clave: Personalidad, clima laboral, dimensiones de la personalidad.

Abstract

The present field research was carried out with the personnel of an Insurance Company, starting from the hypothesis that certain dimensions of the personality of the workers influence the work environment of an organization, the objective of determining the relationship between the personality and the work environment in workers of an insurance company. Through a non-experimental study, cross-sectional, correlational design, a census-type sample made up of 60 workers, in whom the Big Five questionnaire (BFQ) was applied to identify personality dimensions and the CL-SPC test to evaluate the work environment, allowing to measure five dimensions of personality; vital energy, affability, tenacity, emotional stability and open-mindedness. The results found reveal the personality of the workers with a moderate energy, they are quite affable with enough tenacity, emotionally stable capable of controlling their emotions, they also show a moderate mental openness. Regarding the work environment in the insurance company, this is regular. Finally, when contrasting the personality dimensions with the work environment, it has been found that this maintains a moderate significant relationship with emotional stability, affability and tenacity, on the other hand, no relationship was found between the work environment and the energy dimensions and open-mindedness.

Keywords: Personality, work environment, personality dimensions.



CAPÍTULO I

Marco Teórico

Introducción

La personalidad es esa forma de ser de los individuos, en la que se incluyen sentimientos, pensamientos y conductas que se mantienen más o menos estables en el tiempo y define a la persona como un ser único. Su desarrollo se inicia en la infancia e intervienen diversos factores como pueden ser, la biología, los modelos más cercanos, los límites educativos, las circunstancias traumáticas, etc. Azor (2018). Por lo que es deducible entender que la personalidad influye en el entorno familiar, educativo, social, y evidentemente también en el entorno laboral en el que se desempeña el individuo, repercutiendo directamente sobre el ambiente laboral de este.

El clima laboral por su parte puede definirse como una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico y de características o atributos de una organización. (Tajiuri, 1968)

Por lo tanto el lugar de trabajo es un espacio donde se convive y comparte diariamente con otras personas, durante la labor confluyen condiciones sociales y psicológicas que repercuten de manera directa en el desempeño de los trabajadores, por lo que resulta importante conocer el ambiente de trabajo, mediante un estudio del clima laboral, es así que pensando no sólo en la productividad de la empresa sino también en el bienestar de los trabajadores, surge el interés por evaluar las dimensiones y/o tipo de su personalidad y la relación de las mismas con en el clima laboral de la organización, como aporte a las futuras contrataciones con la finalidad de crear relaciones interpersonales saludables que resulten favorables para la productividad.

En razón a ello, el presente estudio tiene una justificación socioemocional, puesto que, con las dimensiones de personalidad identificadas, se podrá plantear intervenciones psicológicas que contribuyan con la creación de relaciones interpersonales saludables y de

encontrar una relación directa entre las variables, se podrá mejorar el clima laboral en base a repotenciar los criterios para las futuras contrataciones, teniendo en cuenta las personalidades más convenientes para la organización y por ende mejorar la productividad de la empresa.



Problema o interrogante

¿Cuál es la relación entre la personalidad y el clima laboral en los trabajadores de una empresa de Seguros?

Variables**Variable 1: Personalidad.**

La personalidad refiere como “una serie de tendencias básicas de conducta que influyen en los pensamientos, emociones, y acciones de origen biológico, estas tendencias básicas se organizan de forma jerárquica, desde estructuras específicas (rasgos) a otras más generales (dimensiones)” (Costa & McCrae, 1992, p. 62), rasgos como la energía, afabilidad, tesón, estabilidad emocional y su apertura mental.

Variable 2: Clima Laboral.

El clima laboral es el conjunto de percepciones fundamentales o globales que los miembros de la organización tienen de su experiencia en y con el sistema organizacional (Rodríguez, 2005), los indicadores a evaluar son la realización personal, el involucramiento, la supervisión, la comunicación y las condiciones labores.

Objetivo

Determinar la relación entre la personalidad y el clima laboral de los trabajadores en una empresa de seguros.

Objetivos específicos.

- Identificar las dimensiones de personalidad predominantes en los trabajadores de una empresa de seguros.
- Identificar las dimensiones del clima laboral predominantes en una empresa de seguros.
- Analizar la relación de cada dimensión de personalidad con el clima laboral de una empresa de seguros.

Conceptos básicos

La personalidad.

Bajo el enfoque esencialista Allport (1966) manifiesta textualmente que la personalidad “es la organización dinámica en el interior del individuo de aquellos sistemas psicofísicos que determinan sus ajustes únicos a su ambiente” (p. 53). Dicha definición es una síntesis del uso psicológico contemporáneo, por lo cual cada parte de ella fue puesta por una razón en particular. El término, organización dinámica puede ser explicado por sus partes constitutivas. Al respecto Sheldon (1976) comprende el término organización como “la forma en que las cosas se mantiene unidas o están juntas” (p. 2), este relaciona estrechamente el término organización con el de constitución, el cual implica cierta relación con respecto a los aspectos básicos de la personalidad.

El mismo Allport (1966) caracteriza la dinámica de esta organización que es la personalidad, tiene que ver con los conceptos de desarrollo y cambio, motivación y autorregularización. Es decir, la personalidad sería una estructura con características propias, donde la forma en que las cosas se mantienen unidas está siempre desarrollándose (en uno u otro elemento) y cambiando. Además, este atributo humano tendría que ver con lo que nos mueve a actuar-motivación- y el cómo, dónde y por qué hacerlo- autorregulación (Antiguay, 2002).

Al respecto Figueroa (2007) la personalidad es “el conjunto de rasgos psicológicos que define todo el universo de sentimientos y cogniciones, que configura los comportamientos y la manera habitual en que el individuo se relaciona consigo mismo y con los demás” (p. 6). Este concepto tiene que ver con la representación que el individuo tiene de sí mismo y con la manera en que se presenta al mundo. Desde esta perspectiva la personalidad es la “máscara” que enseñamos fuera; una estrategia para

ocultar algún aspecto interno y conseguir mejor aceptación social o, simplemente, para preservar una idea más valorizante de nosotros mismos.

La personalidad se encuentra dentro del campo de la psicología Seelbach (2013), explica asumiendo varias funciones:

En primer lugar, permite conocer de forma aproximada los motivos que llevan a un individuo a actuar, a sentir, a pensar y a desenvolverse en un medio; por otro lado, la personalidad permite conocer la manera en la cual una persona puede aprender del entorno. La personalidad se puede definir entonces como la estructura dinámica que tiene un individuo en particular; se compone de características psicológicas, conductuales, emocionales y sociales. (p. 21)

El mismo Seelbach (2013) existen muchas teorías dentro de la psicología que abordan la personalidad desde distintos enfoques teóricos, así, por ejemplo:

Existen teorías conductistas que afirman que la personalidad es aprendida, y que los seres humanos son la suma de conductas aprendidas; también existen enfoques que ponen especial atención a rasgos específicos o conjuntos de rasgos; otras teorías establecen que la personalidad es un constructo que se forma con relación al ambiente. (p. 1)

Los primeros modelos o tipologías descritos por Hipócrates considerado padre de la medicina actual establecía que las enfermedades eran causadas por un desequilibrio de los fluidos corporales, también llamados humores, tal es así que originaron cuatro personalidades diferentes que tenían su origen en el tipo de fluido: sanguíneo, colérico, flemático y melancólico, la cual carecía de veracidad científica, no obstante, funcionó como base previa para la siguiente clasificación: Introverso, Extroverso, Racional y Emocional, a partir de esta clasificación, la teoría de la personalidad

comenzó a ganar adeptos dentro de las investigaciones en psicología y psiquiatría, las primeras investigaciones surgieron con la observación de determinadas características del ser humano, inicialmente se referían al comportamiento, porque es lo más evidente, posteriormente el comportamiento se clasificó hasta formar un conjunto de características que se encontraban en la mayoría de las personas. Las coincidencias en la conducta de las personas condujeron a los científicos e investigadores a diferenciar hábitos, rasgos y contextos en los que se desarrollaban. Partiendo de la clasificación anterior –introversión, extroversión, racional o emotivo, las personas desplegaban comportamientos relacionados a las características que poseían, formando así combinaciones específicas, por ejemplo, existen personas introvertidas racionales, extrovertidas emocionales, introvertidas emocionales o extrovertidas racionales; de esta manera, las cuatro clasificaciones se convirtieron en ocho. Desde esta perspectiva, el análisis de la personalidad resulta complejo, debido a que las diferentes visiones teóricas determinan la complejidad del fenómeno, de este modo, existen enfoques que estudian la personalidad desde una perspectiva particular e individual, en cambio otras generalizan su estudio (López Huertas, N. 2016).

Según Azor (2018), la personalidad es esa forma de ser en la que incluye sentimientos, pensamientos y como no, la conducta, que se mantiene más o menos estable en el tiempo y define a la persona. Su desarrollo se inicia en la infancia e intervienen diversos factores como pueden ser la biología, los modelos que tenemos más cercanos, los límites educativos, las situaciones más o menos traumáticas, etc.

Dentro de los tipos más característicos de personalidad podemos encontrar los obsesivos, los fóbicos, los narcisistas, los histriónicos, los paranoicos o los psicópatas. Es importante tener en cuenta que todos podemos ser un poco obsesivos, un poco fóbicos..., es decir, podemos presentar diferentes

características que definan nuestra forma de ser, sin llegar a presentar un trastorno. Sí es verdad que en ocasiones ciertas características pueden hacer a la persona más vulnerable ante diferentes situaciones y favorecer la aparición de trastornos de ansiedad o estados depresivos. Cuando estos rasgos de personalidad se hacen extremos y condicionan toda la conducta de la persona provocando dificultades en la adaptación social solemos hablar de la existencia de un trastorno de personalidad. (Azor, 2018, p. 2)

Teorías de los rasgos de personalidad.

Según Clonninger (2003), 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 y son:

Respecto a la energía Caprara, Barbaranelli y Borgogni (1995) menciona que una persona que posee grandes condiciones de 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, los mismos Caprara et al., (1995) afirman que con este factor se hace referencia a la dimensión comúnmente identificada como agrado y como cordialidad vs hostilidad propuesta por Digman.

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 autorregulación o autocontrol, tanto por lo que concierne a los aspectos inhibitorios, como a los aspectos proactivos (McCrae & Costa, 1992 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 Caprara et al., (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 et al., (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, la apertura a la experiencia, 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.

Componentes de la personalidad.

La personalidad, según Seelbach (2013) se configura por dos componentes o factores:

Temperamento.

Todos los seres humanos poseen una herencia genética, es decir, las características que se heredan de los padres, por ejemplo: el color de ojos, el tono de piel, e incluso la propensión a determinadas enfermedades. El temperamento es un componente de la personalidad porque determina, de alguna manera, ciertas características de cognición, comportamiento y emocionales.

Carácter.

Se denomina carácter a las características de la personalidad que son aprendidas en el medio, por ejemplo, los sentimientos son innatos, es decir, se nace con ellos, pero la manera en cómo se expresan forma parte del carácter. Las normas sociales, los comportamientos y el lenguaje, son sólo algunos componentes del carácter que constituyen a la personalidad.

Algunos autores aseguran que el temperamento es más importante en el despliegue de la personalidad, mientras que otros autores sostienen que el factor ambiental –el carácter– determina la personalidad

Tipos de personalidad.

Así mismo, la Asociación Americana de Psiquiatría (2014), define tres clúster A, B y C, agrupadas por tener características similares:

Clúster A.

Este tipo de personalidades tienen un carácter excéntrico o extraño, es decir, son personas que se aíslan de su medio, prefieren la soledad; también poseen ideas, creencias y comportamientos extraños al común de la sociedad y emocionalmente son menos expresivos.

Personalidad paranoica. Este tipo de personas son frías y distantes, se les dificulta generar vínculos con otras personas; desconfían a menudo de su entorno, por esta característica vigilan de manera constante las conductas de otros, se asustan y desconfían de las intenciones de los demás y utilizan un mecanismo de defensa llamado proyección sobre otros, es decir, adjudican sus defectos, incapacidades, inseguridades y miedos en otros, haciéndoles creer que ellos (los otros), tienen la culpa o responsabilidad y no la persona misma.

Personalidad esquizoide. Son personas tímidas, distantes, frías, e introvertidas, que evitan tener algún tipo de contacto social, por esta razón sus vínculos interpersonales son débiles e inestables, prefieren vivir en un mundo interno que involucrarse en la vida social.

Personalidad esquizotípica. Este tipo de personalidad comparte las mismas características que las dos anteriores, también son personas frías, distantes y aisladas

que prefieren tener poco vínculo con las personas, la diferencia es que poseen ideas o creencias muy particulares, ideas extrañas, fantasiosas o supersticiosas (Asociación Americana de Psiquiatría, 2014).

Clúster B.-

Este tipo de personalidades se distinguen por ser erráticas, dramáticas y en ocasiones con comportamientos explosivos.

Personalidad limítrofe. También se conoce como personalidad borderline, debido a que son individuos inestables emocionalmente, 29 tienen un comportamiento errático, explosivo y dramático, para este tipo de individuos no existen los “términos medios”, es decir, los quieren o no los quieren, están con ellos o los abandonan, confían o desconfían, esto implica que sus relaciones sean inestables, erráticas o esporádicas; también poseen conductas extremas, como conducir a gran velocidad, se provocan daño a sí mismos, esto sucede de manera abrupta, por ejemplo, un individuo se puede comportar aparentemente de modo habitual con su pareja y en un momento puede terminar con la relación por alguna pequeña discusión. Este tipo de comportamientos extremos son típicos de una personalidad limítrofe. Se denomina limítrofe o border, precisamente porque los individuos con este tipo de personalidad se encuentran en el límite de lo “normal” y la “locura”, pueden pasar de un extremo a otro indiscriminadamente y de manera intempestiva.

Personalidad narcisista. Este tipo de personalidad es característica de personas que tienen una idea exagerada de sí mismas, es decir, con sentimientos de grandeza que sobrepasan lo común; el término narcisista deriva del mito griego de narciso, que se refiere a un personaje de la mitología que estaba enamorado de sí mismo, de tal manera que al contemplarse en el reflejo de un estanque, cayó dentro de éste y se

ahogó. El narcisismo es un tipo de personalidad que poseen los individuos cuando sobrevaloran capacidades o actitudes individuales, y que menosprecian a otros por percibirlos como inferiores. Son personas que a nivel relacional, se vinculan con individuos que perciben como inferiores, para que otros los perciban como superiores, o se vinculan con personas que, según su percepción, son superiores y exitosos para sentirse de manera similar. No obstante, son personas sensibles a la crítica, a los juicios de valor y al fracaso.

Personalidad histriónica. Son individuos expresivos, locuaces, excéntricos y extrovertidos; les agrada ser el centro de atención. Este tipo de personas son exageradas en sus actitudes hacia los demás, utilizan su cuerpo y sus gestos de manera común para expresar su sentir. Son personas que tienen gran interés por su imagen y se preocupan por su aspecto.

Personalidad histérica. Este tipo de individuos poseen características similares a la personalidad histriónica, les agrada sentirse atendidos en todo momento, tienen conductas exageradas respecto a sus emociones y actitudes, sin embargo, son individuos que somatizan, es decir, expresan corporalmente sus síntomas psicológicos, por ejemplo ante situaciones estresantes o amenazantes pueden desmayarse, se les puede paralizar alguna parte del cuerpo o pueden perder la voz, sin embargo, los síntomas desaparecen cuando ha pasado el evento estresante o amenazante.

Personalidad antisocial. Los individuos con este tipo de personalidad evitan el contacto social, y no tienen un interés particular por relacionarse con otras personas; pueden desvalorizar a otros y no mostrar respeto por las normas sociales, esto en búsqueda siempre de un beneficio personal. Pueden ser personas que lastimen física

o emocionalmente a otras personas, o que rompan las leyes o normas, porque carecen de culpa, es decir, no les importa las consecuencias de sus actos.

Personalidad psicopática. Los individuos con este tipo de personalidad comparten características con la personalidad anterior, carecen de culpa o no les importan las consecuencias de sus actos, pueden lastimar o herir a otros de forma física o emocional, sin embargo, pueden ser más agresivos que los antisociales (Asociación Americana de Psiquiatría, 2014).

Clúster C.

Los individuos con este tipo de personalidad poseen características como la ansiedad y la inhibición, se preocupan por sus acciones y por lo que les pueda ocurrir en todo momento, son personas que tienen miedo constante por las consecuencias de sus actos.

Personalidad dependiente. Este tipo de personas dependen de algo o de alguien, es decir, necesitan de la aprobación o de la compañía de otras 31 personas para poder realizar alguna acción, sienten que sin alguien más su vida se encuentra vacía; de igual manera, esta característica se encuentra en la relación que tienen con objetos o situaciones, es decir, las personas necesitan poseer bienes materiales, consumir sustancias o buscar determinadas situaciones para sentirse cómodas o seguras. De manera similar, buscan que otros dependan de ellos, porque son individuos que creen sentirse incapaces de cuidarse y tienen poca confianza en sí mismos y en las actividades que desempeñan.

Personalidad de evitación. Este tipo de individuos son muy sensibles a las críticas y al rechazo de los demás, esto provoca que eviten situaciones, lugares y personas que puedan provocarles esta sensación de rechazo.

Personalidad obsesiva-compulsiva. Las personas con este tipo de personalidad son rígidas respecto a los cambios en sus rutinas y hábitos de vida. Son intolerantes al cambio o a perder el control sobre su vida, ante cualquier cambio de rutina experimentan gran ansiedad. Una obsesión es una idea intermitente relacionada con la salud, el orden, la limpieza, la estética, la moral, la sexualidad, entre otras, este tipo de ideas son intermitentes y provocan incomodidad, la manera de contrarrestarlas o evitar sentir esa ansiedad es mediante una compulsión, por ejemplo, ordenar, limpiar, hacer, contar, organizar, evitar, comprobar, entre otras (Asociación Americana de Psiquiatría, 2014).

Dimensiones de la personalidad.

Acerca de las dimensiones de la 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. 1). La Energía que una persona posee, en grandes condiciones 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 Afabilidad muy desarrollada en una persona, 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. El Tesón de las personas, tienden a describirse como muy reflexivas, ordenadas, diligentes y perseverantes. A su vez, esta dimensión se define por las subdimensiones: escrupulosidad y perseverancia.

La persona con alta Estabilidad Emocional, 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, La Haye (1995) 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.

La 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.

Bajo estas perspectivas Caprara et al., (1995) definen cinco dimensiones de la personalidad:

Energía (E).

La energía, se puede mostrar en lo inherente a una visión confiada y entusiasta de múltiples aspectos de la vida, principalmente de tipo interpersonal, así revelar una personalidad dinámica, extrovertida o dominante.

El dinamismo.- denota la actividad dinámica de la persona.

La dominancia, marca a una persona asertiva en sus actos.

Afabilidad (A).

En general revela la preocupación de tipo altruista y de apoyo emocional a los demás, puede revelarse una personalidad altruista, comprensiva y tolerante.

La cooperación; marca la condescendencia con sus compañeros, en sentido de cooperador/a y afectiva.

Cordialidad; enmarcada en la cordialidad, la cortesía

Tesón (T).

Propia de un comportamiento de tipo perseverante, escrupuloso y responsable, a la vez ordenada y diligente.

Escrupulosidad; cuya característica es la meticulosidad y precisión en sus actos.

La Perseverancia, marca la tenacidad.

Estabilidad emocional (EE).

Características tales como capacidad para afrontar los efectos negativos de la ansiedad, de la depresión, de la irritabilidad o de la frustración, cuyas particularidades pueden ser equilibradas, tranquilas y pacientes.

El Control de emociones, marca su capacidad de dominar sus emociones.

El Control de impulsos, la capacidad de dominar sus impulsos.

Apertura mental (AM).

La apertura mental devela sobre todo lo intelectual ante nuevas ideas, valores, sentimientos e intereses, se revela la creatividad, fantasía e informada.

Apertura a la cultura; que caracteriza el intereses de tipo cultural y

Apertura a la experiencia; la mente abierta a las nuevas ideas y valores diferentes a los propios.

Distorsión (D).

Identifica la persona que probablemente introduce un cierto sesgo positivo en sus respuestas, que tiende a negar defectos personales o que es particularmente ingenua (Caprara et al., 1995).

Clima laboral.

Así también Esquén (2015) se planteó determinar la relación de los Factores del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de supermercados peruanos - Plaza Vea, con una muestra de 106 trabajadores, concluyó que existe una relación directa y significativa entre las dimensiones del clima laboral y el desempeño de los trabajadores.

El clima laboral según manifiesta Tagiuri (1968) como “una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización” (p. 13).

Por su parte Peiró y Prieto (1996) define al clima laboral “como una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión sociocognitiva de las organizaciones” (p. 13).

Acerca de la preocupación por el clima organizacional en las empresas Fernández y Sánchez (1996) comentan sobre su origen “los principios de la corriente cognitiva en psicología, en el sentido que, el agotamiento de las explicaciones del comportamiento humano desde la perspectiva conductista produjo una reconciliación de la caja negra en que se había convertido a la persona” (p. 10). Esta nueva ideología tuvo repercusión en los diferentes campos de la psicología, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima laboral.

El clima laboral según Brunet (2002) se ve influido por una multitud de variables, que interaccionan entre sí de diversa manera, según las circunstancias y los individuos. La apreciación que éstos hacen de esos diversos factores está, a su vez, influida por cuestiones internas y externas a ellos. Así, los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación y económicos que rodean la vida de cada individuo, intervienen en su consideración del clima laboral de la empresa.

Así también Palma (2004) refiere que el clima laboral “es 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” (p. 1).

Al respecto Gómez (2013) apuestan por un definición en la que el clima laboral no puede entenderse sin una referencia expresa al que puede denominarse clima psicológico, que se encuentra definido en clara conexión con las conductas y las motivaciones de los trabajadores. Precisamente Campbell (1976), hablando de comportamientos, señala que el clima laboral es variable dependiente e independiente de la estructura organizativa y de todos aquellos diferentes procesos generados en la organización que, a la postre, terminan redefiniendo y dibujando los comportamientos de los trabajadores.

Según Goncalves (1997), resalta que “el clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. Tiene repercusiones en el comportamiento laboral” (p. 18).

Teorías del clima laboral.

Para algunos el primer modelo formalizado explicativo de clima laboral, así como Halpin y Croft (1963), destacan en su terminología el concepto “spirit” que hace mención al grado en que los trabajadores perciben el modo en el que se van satisfaciendo sus necesidades y del disfrute que proporciona la labor cumplida. Junto a este aspecto, también ocupa una posición central en el estudio la percepción que los trabajadores tienen del comportamiento directivo. En este sentido, temas como la cohesión y el grado de compromiso, junto al nivel relacional de la persona hacia el resto de los miembros de la comunidad resultan fundamentales en estos primeros compases explicativos en la comprensión del clima laboral.

Sobre la teoría del clima laboral Forehand y Gilmer (1964) definen un modelo con una clara orientación al impacto de la arquitectura organizativa (tamaño, estructura y complejidad), junto a otros como el estilo de liderazgo y la orientación hacia fines concretos, mientras que Likert (1968), realiza una singular aportación al conjugar una interesante amalgama de elementos explicativos del clima laboral, donde establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional.

La teoría de Likert es una de las más dinámicas y explicativas, postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la

eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación, que estipulan que la participación motiva a las personas a trabajar, toda organización que emplee métodos que aseguren la realización de sus fines y aspiraciones de sus miembros, tienen un rendimiento superior, los resultados obtenidos por una organización como la productividad, ausentismo, tasas de rotación, rendimiento, satisfacción de los empleados, influye sobre la percepción del clima. Likert propone en su teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional basado en una trilogía de variables causales, intermedias y finales que componen las dimensiones y tipos de climas existentes en las organizaciones (Likert, R., 1968).

De otra parte Litwin y Stringer (1968) desarrollan un modelo que coincide parcialmente, por un lado, con el modelo de Meyer (1968) referente a la idea de recompensas, para quien además la conformidad, responsabilidad, normativa, claridad organizativa y espíritu de trabajo son elementos clave del clima laboral.

También Pritchard y Karasick (1973) precisan varios ensayos que dan cuenta del modelo buscando una visión armonizadora de elementos aparentemente disociados en la explicación del clima laboral, apostando por otro conjunto de variables. Según éstos, entre los elementos caracterizadores del clima laboral se encuentran: La autonomía, el conflicto frente a cooperación, la estructura organizacional, los sistemas de recompensa, la relación entre rendimiento y aspectos remunerativos, el nivel de ambición, la flexibilidad e innovación, la centralización, el apoyo, junto a dos categorías tradicionalmente estudiadas en el terreno de la investigación sociológica como son las relaciones sociales y el estatus.

Un sencillo modelo lo traen Quinn y Rohbraugh (1983) sin dejar de lado su gran potencia explicativa, contempla dos ejes caracterizadores de las organizaciones: La flexibilidad (descentralización-diferenciación) frente al control (centralización-

integración) y la orientación interna (procesos y empleados) frente a la orientación externa (entorno). La combinación de estas dos dimensiones genera cuatro orientaciones del clima organizacional basado en: apoyo, innovación, reglas y metas.

En un intento más por categorizar el clima laboral Patterson, *et al.* (2005) realizan un completo inventario revisando buena parte de la literatura precedente. Resultado de este análisis bibliográfico propone las siguientes variables explicativas: autonomía, supervisión, integración, preocupación por el empleado, desarrollo de habilidades, esfuerzo, reflexión, innovación, flexibilidad, visión externa de la organización, metas, presión, calidad, feedback en el desempeño del puesto, eficiencia, cumplimiento de aspectos relacionados con la tradición, afecto, satisfacción y dedicación en el trabajo.

Así mismo Muñoz-Seco, *et al.* (2006) lidera una interesante investigación examinando la vinculación existente entre la calidad de vida profesional y el clima organizativo a través de dos cuestionarios en el ámbito sanitario, resaltando entre sus principales conclusiones que el clima influye en la calidad de vida profesional, especialmente en la motivación y el apoyo directivo; el compromiso mejora la motivación intrínseca y la valoración del apoyo directivo mejora si lo hacen la cohesión y el trabajo en equipo.

Características del clima laboral.

Según Berbel (2007), el clima organizacional tiene las siguientes características: permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales, es decir tiene cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional. Una situación de conflicto no resuelto, por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo extenso. Un mal clima organizacional, por otra parte, hará extremadamente

difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros; en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación.

El clima organizacional también puede ser afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes, en otras palabras, un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y -sin darse cuenta- contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y descontento. Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima.

El clima laboral, para Brunet (2011) constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo puede construir su personalidad. Es obvio que el clima laboral influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo, así como el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en su forma de comportarse. El clima laboral es un componente multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico. El clima dentro de una organización también puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc.

Al caracterizar el clima laborar, se tiene que hablar de la configuración particular de variables situacionales, donde sus elementos constitutivos pueden variar aunque el

clima puede seguir siendo el mismo, así también tiene una connotación de continuidad pero no de forma permanente como la cultura, por lo tanto puede cambiar después de una intervención particular, es importante recalcar que el clima laboral está determinado en mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización. El clima es distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea, el clima también es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento.

Para Rodríguez (2013) el clima laboral se caracteriza por ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales, el comportamiento de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa, el clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores, los trabajadores son quienes modifican el clima laboral y también afectan sus propios comportamientos y actitudes, finalmente problemas como rotación y ausentismo pueden ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral, insatisfacción en los empleados.

Bienestar laboral.

El bienestar laboral es un proceso permanente, orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del Servidor, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la comunidad (Virgüez, 2009, p.28).

Al respecto Delgado (2014) basado en el desarrollo e implementación de programas y actividades que promuevan en los empleados: seguridad (vivienda,

beneficios, estabilidad), sostenimiento (salud, recreación, esparcimiento) y desarrollo (educación, capacitación); dependiendo el tamaño de la empresa, el Bienestar Laboral velara por el Talento Humano y/o Gestión Humana; lo importante es mantener motivados a los trabajadores puesto que ello hace que trabajen por y para la empresa, desde el punto de vista Directivo se evidencia por parte de los trabajadores el incremento del sentido de pertenencia, gratitud, lealtad, satisfacción, honorabilidad y compromiso.

El bienestar laboral es un concepto amplio, para Oviedo (2015) numerosos son los factores que influyen de modo determinante, según la organización y la persona. La remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y líneas jerárquicas, las presiones, la seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, la tecnología y elementos de trabajo inapropiados o utilizados inapropiadamente, los hábitos posturales, los tipos de contratación inciertos, la falta de motivación, la tarea en donde el sentido no se percibe o no se comprende, las falta de una evaluación seria de competencias que permita el aprovechamiento de potenciales e intereses de la persona en las tareas diarias y planes de desarrollo.

Aspectos desencadenantes de un mal clima laboral.

Las consecuencias de un clima organizativo malo según Joblers (2015) se da cuando sus objetivos laborales cambian, la meta ya no es el rendimiento y alcanzar los objetivos de productividad, sino aguantar las situaciones día a día y luchar contra los obstáculos habituales, lo que implica el desgaste físico, mental y emocional de los empleados:

Frustración: la satisfacción laboral es nula.

Absentismo laboral

Apatía y aislamiento, también conocido como Síndrome del quemado o “burnout”

Estrés, nervios, inseguridad y miedos.

Acoso laboral o mobbing: persecución, supervisión y vigilancia constante en el trabajo.

Adicción al trabajo o workalcoholic: sobre esfuerzo e incapacidad de desconexión del trabajo provocado porque las empresas premian los excesos de horas y tareas de los trabajadores.

Dimensiones 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. Para 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, razón por la cual cuando 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.

Involucramiento laboral.

Identificación que tiene el trabajador con los valores organizacionales y el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización 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 (Frías, 2001).

Supervisión.

Apreciaciones del trabajador 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 (Cuadrado, 2007).

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. 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.

Información sobre el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Al respecto De la Fuente citado por 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.

Personalidad y Clima Laboral

En su investigación Butrón y León (2016) se plantearon determinar la relación existente entre el clima laboral y los rasgos de personalidad en los trabajadores de la empresa distribuidora Palmyra S.A.C. de la ciudad de Arequipa, 2016. Contemplaron 130 trabajadores de ambos sexos, en quienes se aplicó los cuestionarios de Clima

Laboral CL – SPC de Sonia Palma y BFQ Cuestionario BIG FIVE de Personalidad. Los resultados obtenidos concluyen que existe una relación directa y positiva del clima laboral con la dimensión de estabilidad emocional y apertura mental.

En otra investigación Portocarrero y Caballero (2014) se propusieron determinar la relación entre el estrés laboral y personalidad en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo, considerando 98 trabajadores, en quienes se aplicaron dos instrumentos; Escala de estrés laboral y la Escala de personalidad EPQ. Cuyos resultados evidencian una relación significativa entre el estrés laboral y la personalidad, específicamente con mayor significancia entre el estrés laboral y los tipos de personalidades sanguínea y flemática.

En su investigación Baltazar y Chirinos (2014) con el objeto de determinar la relación entre clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de la empresa de servicios en el Norte del Perú, cuya muestra 92 trabajadores utilizó la “Escala de Clima Laboral” de Palma, S. (2004) y escala de personalidad con el “Cuestionario BFQ”, obteniendo una 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.

En Guatemala Pop (2013) en su tesis se propuso determinar la relación entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la asociación comunidad Esperanza Cobán, Alta Verapaz, conforme su muestra con 24 colaboradores, en quienes aplicó el cuestionario 16PF y observó las Evaluaciones de Desempeño, concluyendo que no existe correlación estadísticamente significativa entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral de los colaboradores, sin embargo, sí

encontró correlación moderada entre el rasgo de personalidad descontrolado/controlado y los resultados de evaluación de desempeño.

Hipótesis

Existe una relación significativa entre la personalidad y el clima laboral de los trabajadores de una empresa de Seguros.





CAPÍTULO II

Diseño Metodológico

Tipo o diseño de investigación

El tipo de investigación es no experimental y de corte transversal, ya que no se influenció en las variables, se asumieron los datos tal y como son en la realidad y la recolección de información se hizo en un solo momento, según (Hernandez et al., 2001) este tipo de investigación no experimental se da cuando no existe manipulación alguna en la variable.

El diseño de investigación utilizada es correlacional, puesto que se describe cada variable con hechos de la realidad y a su vez porque permite encontrar la relación existente entre las variables de interés en una misma muestra de sujetos, además determinar el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados (Hernandez et al., 2001).

Es por ello que se determinó la relación existente entre las dimensiones de la personalidad y el clima laboral de los trabajadores de la empresa de seguros.

Técnicas e instrumentos

Técnicas.

La técnica usada para la recolección de datos en esta investigación fue la encuesta, mediante la cual se pudo tener contacto con los trabajadores de la empresa, además de lograr la aplicación de instrumentos de evaluación psicométrica de forma directa.

Instrumentos.

Los instrumentos utilizados para el estudio de la variable personalidad fue el cuestionario Big Five (BFQ) y para el clima laboral el test CL-SPC, los que se detallan a continuación:

El Cuestionario Big Five (BFQ).

Creado en 1995 por Caprara et al., quienes sostienen la teoría de los cinco grandes, el cual ha tenido gran aceptación para la descripción de la personalidad, este cuestionario considera que existen cinco dimensiones fundamentales en la personalidad humana.

Consta de 132 ítems con respuesta múltiple tipo Likert, que mide las siguientes dimensiones: energía, afabilidad, Tesón, estabilidad emocional y apertura mental. Su aplicación puede llevarse a cabo individual o colectivamente, la duración del cuestionario es aproximadamente 30 minutos.

En cada uno de los Big Five se han identificado dos subdimensiones, cada una de las cuales hace referencia a distintos aspectos de la propia dimensión. Energía: dinamismo (Di) y dominancia (Do), afabilidad: cooperación (Cp) y cordialidad (Co), tesón: escrupulosidad (Es) y perseverancia (Pe), estabilidad emocional: control de emociones (Ce) y control de impulsos (Ci), finalmente apertura mental: apertura a la cultura (Ac) y apertura a la experiencia (Ae).

De ellos, cada subdimensión está integrada por 12 elementos, la mitad de estos son afirmaciones formuladas en sentido positivo con respecto al nombre de la escala, mientras que la otra mitad está formulada en sentido negativo, con el fin de controlar eventuales fenómenos de sesgos de respuesta. Finalmente, el cuestionario consta de una escala de distorsión (D) que consta de 12 elementos del cuestionario y tiene por finalidad proporcionar una medida de la tendencia a ofrecer un perfil falseado de sí mismo al responder al cuestionario, ya sea por exceso o por defecto. La interpretación del cuestionario se realiza a partir de la tipificación de las puntuaciones directas de cada una de las dimensiones y subdimensiones del BFQ,

usando como media y desviación típica en cada una de ellas las del grupo de referencia correspondiente (Caprara et al., 1995).

Respecto a su validación fue elaborado por Caprara et al., (1995) quien a su vez validó el instrumento por el Análisis Factorial Exploratorio por Rotación Varimax, y la confiabilidad del cuestionario Big Five, tomó como muestra a 1298 españoles, cuyos resultados obtenidos muestran valores de 0,75; 0,73; 0,79; 0,87 y 0,76 para las respectivas dimensiones de Energía, Afabilidad, Tesón, Estabilidad emocional y Apertura mental.

Instructivo de corrección y puntuación: Luego de aplicado el cuestionario, en primer lugar, es necesario revisar la hoja de respuestas para comprobar que el sujeto ha contestado siguiendo las instrucciones. Si hubiera más de un 10% de elementos dejados en blanco, es muy conveniente invalidar la aplicación y no tener en cuenta los resultados que podrían obtenerse de una aplicación incompleta.

Si el sujeto hubiera dejado unos pocos elementos en blanco (sin respuesta), es necesario codificar estos blancos como respuesta intermedia (alternativa 3), porque este valor es el valor promedio de la escala de medida, punto en el que se minimiza la probabilidad de error al adjudicarle un valor a una respuesta inexistente.

La fase de corrección y puntuación puede hacerse de modo manual o mediante la ayuda de un proceso informático, obteniendo las puntuaciones directas (PD) en todas las variables, para una adecuada interpretación.

Es conveniente transformar las PD en puntuaciones de valor más universal, para el Cuestionario BFQ se han elegido dos escalas muy conocidas, las de centiles y la de puntuaciones típicas T.

Las puntuaciones centiles se distribuyen en una escala ordinal que va desde 1 a 99; tienen su valor promedio en el centil 50.

Las puntuaciones T constituyen una escala típica de unidad constante, con una media en el valor 50 y una desviación típica de 10 puntos. Es decir, entre los valores 40 y 60 (a una desviación típica por debajo y por encima de la media) se encuentran los dos tercios (en realidad el 68,26%) de la muestra normativa, y entre los valores 30 y 70 (dos desviaciones típicas alrededor de la media) se encuentra la mayoría (el 95%) de los casos.

En el impreso, frente a cada puntuación T existe una línea de puntos que representa el continuo de los valores T; va desde el valor 25 (izquierda) hasta 75 (derecha), y se han destacado con “o” los valores 30, 40, 50, 60 y 70; divididos en cinco partes encabezadas con las siguientes categorías de clasificación y valores:

<u>Grado</u>	<u>Valores</u>
Muy bajo	25 a 34
Bajo	36 a 44
Promedio	46 a 54
Alto	56 a 64
Muy alto	66 a 75

Hay unas líneas verticales correspondientes a las divisorias entre las categorías (en los valores 35, 45, 55 y 65)

En cada línea horizontal (dimensiones subdimensiones) se marcará con un aspa el punto correspondiente a la T obtenida por el sujeto en esa variable.

A continuación, basta con unir con trazos rectos las aspadas de las cinco primeras para tener el perfil de las dimensiones del BFQ (junto con la estimación de la

Distorsión). Si se unen con trazos rectos las aspas de las diez variables siguientes se tiene el perfil del sujeto en las subdimensiones.

Las cinco bandas verticales del impreso dan una primera impresión de la posición del sujeto (de Muy alta a Muy baja) en todos los constructos (ver anexo 6).



Escala de clima laboral CL-SPC.

El test CL-SPC fue diseñado y elaborado por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo prof. de Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú. Comprende un total de 50 ítems, que capturan la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. Cada dimensión (factores) está conformado por 10 ítems, realización personal (1 al 10), involucramiento laboral (11 al 20), supervisión (21 al 30), comunicación (31 al 40) y condiciones laborales (41 a 50).

La valoración del clima laboral, contempla 5 niveles de valoración: el clima laboral será muy favorable al obtener 42-50 puntos en la dimensión (factor) y 210-250 puntos a nivel general, del mismo modo será favorable con 34-41 y 170-209 puntos, media o regular con 26-33 y 130-169 puntos, desfavorable con 18-25 y 90-129 puntos y muy desfavorable con 10-17 y 50-89 puntos.

Respecto de la validez del instrumento, el test fue sometido a criterios de jueces para validar contenido, sometiéndose a una aplicación piloto para establecer la discriminación de los ítems, en cuanto a su confiabilidad, se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach (0,63), aplicado a 473 trabajadores entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima (Palma, S., 2004).

Instructivo de puntuación: Luego de aplicado el test. Si hubiera más de un 20% de elementos dejados en blanco, es muy conveniente invalidar la aplicación y no tener en cuenta los resultados que podrían obtenerse de una aplicación incompleta.

Si el sujeto hubiera dejado unos pocos elementos en blanco (sin respuesta), es necesario codificar estos blancos como respuesta intermedia (alternativa 3).

Luego, se suman los valores a nivel general (total) y por dimensiones; realización personal sumar valores del ítem 1 al 10, involucramiento laboral del ítem 11 al 20, supervisión del ítem 21 al 30, comunicación ítem 31 al 40 y condiciones laborales ítem 41 a 50.

Para su valoración a nivel general, el clima laboral será muy favorable (210 – 250 puntos), favorable (170 – 209 puntos), media regular (130 – 169 puntos), desfavorable (90 – 129 puntos) y muy desfavorable (50 – 89 puntos).

Para su valoración a nivel de dimensiones, será muy favorable (42 – 50 puntos), favorable (34 – 41 puntos), media regular (26 – 33 puntos), desfavorable (18 – 25 puntos) y muy desfavorable (10 – 17 puntos).

Población y muestra

El ámbito donde se realizó la investigación fue en las instalaciones de la empresa de Seguros.

La población del estudio estuvo conformada 60 trabajadores de la empresa de Seguros, la muestra considerada de tipo no probabilística, censal, es decir, se consideró como muestra del estudio a toda la población, sin discriminación alguna, salvo que no desee su participación voluntaria en el estudio, además que goce de buen estado aparente de salud y que haya laborado por lo menos 2 meses continuos en la empresa.

Estrategias de recolección de datos

Para llevar a cabo la presente investigación, la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Católica Santa María aprobó el proyecto de tesis, se procedió a solicitar la autorización de la gerencia de la empresa de seguros y de esta manera se dio inicio al

proceso de recolección de datos en coordinación con los propios trabajadores de esta, se tuvo como referente los horarios de receso o descanso para de esta manera proceder con la aplicación de los instrumentos psicológicos, la misma que se dio en forma individual a fin de evitar respuestas colectivas.

Criterios de procesamiento de información

Una vez aplicados los instrumentos a la muestra investigada, los datos recolectados fueron procesados en una hoja electrónica de Excel, con la tabulación de estos se generó una base datos tanto de la personalidad como del clima laboral existente en la empresa de Seguros.

La base de datos correctamente codificados, fueron ingresados al software estadístico SPSS v.20, mediante el cual se generó una prueba de Ji cuadrado para la descripción y análisis de cada variable, con sus respectivas dimensiones y se halló el coeficiente de Rho Spearman, para hallar la correlación entre ambas variables.



CAPÍTULO III

Resultados

Descripción de resultados

Personalidad (dimensiones).

Tabla 1

Energía en los trabajadores de la empresa de Seguros

Niveles de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy poco	3	5.0%
Poco	11	18.3%
Moderadamente	22	36.7%
Bastante	16	26.7%
Mucho	8	13.3%
Total	60	100.0%

$$x^2_0 = 17.833 \quad x^2_t = 9.4877 \quad 0.001 < 0.05$$

En la tabla 1, se aprecia que el 36.7% de los trabajadores muestra energía moderada en su personalidad, seguido de un 26.7% que presenta bastante energía. Mediante la prueba de Ji cuadrado $0.001 < 0.05$, podemos aseverar que en la muestra de trabajadores existe predominantemente una energía moderada, es decir, que los trabajadores se muestran moderadamente dinámicos y activos, por lo mismo son moderadamente dominantes y asertivos en sus acciones.

Tabla 2

Afabilidad en los trabajadores de la empresa de Seguros

Niveles de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy poco	1	1.7%
Poco	7	11.7%
Moderadamente	18	30.0%
Bastante	27	45.0%
Mucho	7	11.7%
Total	60	100.0%

$$x^2_0 = 36.000 \quad x^2_t = 9.4877 \quad 0.000 < 0.05$$

En la tabla 2, se aprecia que el 45.0% de los trabajadores muestra bastante afabilidad en su personalidad, seguido de un 30.0%, que presenta una moderada afabilidad. Mediante la prueba de Ji cuadrado $0.000 < 0.05$, podemos aseverar que en la muestra de trabajadores predomina estadísticamente una valoración de “bastante” afabilidad, es decir, que los trabajadores se muestran cooperadores y afectivos en su ámbito laboral, asimismo, son cordiales y corteses consigo mismos, con sus compañeros de trabajo y con sus clientes de contacto diario.

Tabla 3

Tesón en los trabajadores de la empresa de Seguros

Niveles de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy poco	3	5.0%
Poco	10	16.7%
Moderadamente	14	23.3%
Bastante	20	33.3%
Mucho	13	21.7%
Total	60	100.0%

$$x^2_0 = 12.833 \quad x^2_t = 9.4877 \quad 0.012 < 0.05$$

En la tabla 3, se observa que en el 33.3% de los trabajadores presenta en su personalidad bastante tesón, seguido de un 23.3%, que muestra una valoración moderada de esta dimensión. Mediante la prueba de Ji cuadrado $0.012 < 0.05$, podemos aseverar que en la muestra de trabajadores predomina estadísticamente el nivel de valoración de “bastante” tesón, vale decir, que los trabajadores presentan características en su personalidad, como: responsabilidad, orden y diligencia, lo que conlleva a que sean precisos y/o meticulosos, así como a mostrarse perseverancia, tenacidad en sus actividades diarias y en el cumplimiento de metas planteadas.

Tabla 4

Estabilidad emocional en los trabajadores de la empresa de Seguros

Niveles de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy poco	2	3.3%
Poco	9	15.0%
Moderadamente	12	20.0%
Bastante	25	41.7%
Mucho	12	20.0%
Total	60	100.0%

$$x^2_0 = 23.167 \quad x^2_t = 9.4877 \quad 0.000 < 0.05$$

En la tabla 4, se aprecia que el 41.7% de los trabajadores muestra bastante estabilidad emocional, seguido de un 20.0%, que muestra mucha estabilidad emocional y el mismo porcentaje de evaluados presenta una estabilidad emocional moderada. Mediante la prueba de Ji cuadrado $0.000 < 0.05$, podemos aseverar que en la muestra de trabajadores estadísticamente predomina el nivel de valoración “bastante” en cuanto a la dimensión estabilidad emocional, vale decir, que las características de esta dimensión se traducen en individuos dotados de equilibrio emocional, tranquilidad y paciencia; además, capaces de dominar sus emociones y hasta dominar sus impulsos.

Tabla 5

Apertura mental en los trabajadores de la empresa de Seguros

Niveles de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy poco	1	1.7%
Poco	18	30.0%
Moderadamente	24	40.0%
Bastante	11	18.3%
Mucho	6	10.0%
Total	60	100.0%

$$x^2_0 = 28.167 \quad x^2_t = 9.4877 \quad 0.000 < 0.05$$

En la tabla 5, se observa que el 40.0% de los trabajadores muestra una apertura mental moderada en personalidad, seguido de un 30.0% que manifiesta tener poca apertura mental. Mediante la prueba de Ji cuadrado $0.000 < 0.05$, podemos aseverar que en la muestra de trabajadores predomina estadísticamente una moderada apertura mental, vale decir, que esta dimensión de la personalidad describe a los individuos como moderadamente creativos, con mesurado interés por el ámbito cultural, así mismo, su actitud por generar nuevas ideas y adquirir valores diferentes a los que ya practica.

Tabla 6

Predominancia de las dimensiones de la personalidad en los trabajadores de una empresa de seguros

Niveles de valoración	Energía	Afabilidad	Tesón	Estabilidad emocional	Apertura mental
Moderadamente	36.70%	30.00%	23.30%	20.00%	40.00%
Bastante	26.70%	45.00%	33.30%	41.70%	18.30%
Mucho	13.30%	11.70%	21.70%	20.00%	10.00%
Total	76.70%	86.70%	78.30%	81.70%	68.30%

En la tabla 6, se observan las dimensiones de personalidad predominantes en los trabajadores de una empresa de seguros. Los valores de aceptación de las mencionadas dimensiones muestran lo siguiente: la dimensión afabilidad fue aceptada en un 86.7%, seguida de la dimensión estabilidad emocional con un 81.7%, a continuación, la dimensión tesón con un 78.3%, luego la dimensión energía con un 76.7% y por último la dimensión de apertura mental con un 68.3%.

Clima laboral.

Tabla 7

Clima laboral en la empresa de Seguros

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	2	3.3%
Desfavorable	15	25.0%
Regular	35	58.4%
Favorable	8	13.3%
Muy favorable	0	0.0%
Total	60	100.0%

$$x^2_0 = 41.200 \quad x^2_t = 7.8147 \quad 0.000 < 0.05$$

En la tabla 7, se observa que el 58.4% de los trabajadores considera regular al clima laboral de la empresa de Seguros, seguido de un 25.0% que cree que es desfavorable. Mediante la prueba de Ji cuadrado $0.000 < 0.05$, podemos aseverar que, según las consideraciones de la muestra de trabajadores, prima un clima laboral regular, es decir, que la empresa cuenta con una regular gestión de los recursos humanos respecto de la realización personal, del involucramiento laboral, la comunicación y las condiciones laborales prestadas a sus trabajadores, además de regulares tácticas de supervisión. Lo mencionado sugiere necesario realizar ajustes y/o mejoras en las estrategias de gestión del departamento pertinente, para que estos aspectos sean vistos como una estrategia de optimización del ámbito profesional y no se traduzcan en una sensación de desagrado o desaprobación por parte de los trabajadores.

Tabla 8

Realización personal en la empresa de Seguros

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	4	6.7%
Desfavorable	15	25.0%
Regular	11	18.3%
Favorable	21	35.0%
Muy favorable	9	15.0%
Total	60	100.0%

$$x^2_0 = 13.667 \quad x^2_t = 9.4877 \quad 0.008 < 0.05$$

En la tabla 8, se aprecia que el 35.0% de los trabajadores considera favorable la realización personal dentro de la empresa de Seguros, seguido de un 25.0% que valora esta dimensión como desfavorable. Mediante la prueba de Ji cuadrado $0.000 < 0.05$, podemos aseverar que, la muestra de individuos evaluada, considera que la realización personal es favorable, es decir, que el medio laboral beneficia el desarrollo personal y profesional con perspectivas al futuro de sus trabajadores y que se promueve en los mismos un deseo de superación.

Tabla 9

Involucramiento laboral en la empresa de Seguros

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	2	3.3%
Desfavorable	14	23.3%
Regular	34	56.8%
Favorable	8	13.3%
Muy favorable	2	3.3%
Total	60	100.0%

$$x^2_0 = 58.667 \quad x^2_t = 9.4877 \quad 0.000 < 0.05$$

En la tabla 9, se aprecia que el 56.8% de los trabajadores considera que existe un involucramiento laboral regular dentro de la empresa de Seguros, continuando con un 23.3% que lo valora como desfavorable. Mediante la prueba de Ji cuadrado $0.000 < 0.05$, podemos asegurar que los trabajadores califican como regular el involucramiento laboral, lo cual nos muestra que es moderada la identificación de los trabajadores con los valores organizacionales y la adherencia de los mismos con aspectos relacionados a la misión y objetivos de la empresa; así también, regular el sentido de colaboración con el equipo de trabajo.

Tabla 10

Supervisión en la empresa de Seguros

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	6	10.0%
Desfavorable	24	40.0%
Regular	24	40.0%
Favorable	5	8.3%
Muy favorable	1	1.7%
Total	60	100.0%

$$x^2_0 = 41.167 \quad x^2_t = 9.4877 \quad 0.000 < 0.05$$

En la tabla 10, se observa que en opiniones divididas el 40.0% de los trabajadores considera como regular la supervisión dentro de la empresa de Seguros, mientras por otro lado, existe un porcentaje igual de encuestados, que opina que esta dimensión es desfavorable. Mediante la prueba de Ji cuadrado $0.000 < 0.05$, podemos aseverar que en la muestra de trabajadores se considera que la supervisión es de regular a desfavorable, es decir, los trabajadores de la empresa experimentan considerable grado de tensión al verse expuestos a la supervisión de sus superiores, obstruyendo esto su desempeño laboral pleno y desfavoreciendo las relaciones de confianza que deberían existir entre los trabajadores de la empresa.

Tabla 11

Comunicación en la empresa de Seguros

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	9	15.0%
Desfavorable	18	30.0%
Regular	24	40.0%
Favorable	8	13.3%
Muy favorable	1	1.7%
Total	60	100.0%

$$x^2_0 = 27.167 \quad x^2_t = 9.4877 \quad 0.000 < 0.05$$

En la tabla 11, se aprecia que el 40.0% de los trabajadores considera como regular la dimensión de comunicación dentro de la empresa de Seguros, continuando con un 30.0% que la considera desfavorable. Mediante la prueba de Ji cuadrado $0.000 < 0.05$, podemos aseverar que la muestra de trabajadores considera que la comunicación es regular, es decir, que en la empresa se podría optimizar la claridad, coherencia y precisión de la información pertinente al funcionamiento organizacional de la empresa.

Tabla 12

Condiciones laborales en la empresa de Seguros

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	2	3.3%
Desfavorable	18	30.0%
Regular	24	40.0%
Favorable	10	16.7%
Muy favorable	6	10.0%
Total	60	100.0%

$$x^2_0 = 26.667 \quad x^2_t = 9.4877 \quad 0.000 < 0.05$$

En la tabla 12, se aprecia que el 40.0% de los trabajadores considera regulares las condiciones laborales dentro de la empresa de seguros, seguido de un 30.0% que califica esta dimensión como desfavorable; mediante la prueba de Ji cuadrado $0.000 < 0.05$, se puede aseverar que la muestra de trabajadores considera que las condiciones laborales en la empresa son regulares, es decir, que si bien se dan las condiciones, no resultan suficientes la provisión de elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las metas organizacionales.

Tabla 13

Predominancia de las dimensiones del clima laboral en la empresa de Seguros

Niveles de valoración	Realización	Involucramiento	Supervisión	Comunicación	Condiciones
	personal	laboral			laborales
Regular	18.3%	56.8%	40.0%	40.0%	40.0%
Favorable	35.0%	13.3%	8.3%	13.3%	16.7%
Muy Favorable	15.0%	3.3%	1.7%	1.7%	10.0%
Total	68.3%	73.4%	50.0%	55.0%	66.7%

En la tabla 13, se observan las dimensiones de clima laboral predominantes en una empresa de Seguros. Los valores de aceptación de las mencionadas dimensiones muestran lo siguiente: la dimensión de involucramiento laboral fue aceptada en un 73.4%, seguida de la dimensión realización personal la misma que fue aceptada en un 68.3%, a continuación, la dimensión condiciones laborales aceptada con un 66.7%, luego la dimensión comunicación con un 55% y finalmente la dimensión supervisión con una aceptación del 50%.

Relación de las dimensiones de personalidad con el clima laboral

Tabla 14

Relación de personalidad (Energía) con el clima laboral

		Clima laboral				Total	
		Muy desfavorable	Desfavorable	Regular	Favorable		
Energía	Muy poco	F	0	1	1	1	3
		%	.0%	1.7%	1.7%	1.7%	5.0%
	Poco	F	1	4	3	3	11
		%	1.7%	6.7%	5.0%	5.0%	18.3%
	Moderadamente	F	1	7	14	0	22
		%	1.7%	11.7%	23.3%	.0%	36.7%
	Bastante	F	0	3	13	0	16
		%	.0%	5.0%	21.7%	.0%	26.7%
	Muy mucho	F	0	0	4	4	8
		%	.0%	.0%	6.7%	6.7%	13.3%
Total		F	2	15	35	8	60
		%	3.3%	25.0%	58.3%	13.3%	100.0%

En la tabla 14, se puede apreciar que en el 23.3% de los trabajadores que califica como regular el clima laboral en la empresa de Seguros, es en quien prevalece una energía moderada en su personalidad. Para analizar cierta relación entre la energía moderada y clima laboral regular, se calcula a continuación el coeficiente Rho de Spearman.

Tabla 15

*Correlación de Rho Spearman (Energía * clima laboral)*

		Clima laboral
Energía	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	.249
	Sig. (bilateral)	.055
	N	60

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

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

En la tabla 15, se realizó la prueba de correlación de Rho Spearman, en la cual se puede apreciar el coeficiente 0.249, el cual indica cierta relación entre la energía y el clima laboral, pero, con sig. bilateral $0.055 > 0.05$ no se puede asegurar estadísticamente que exista significancia en dicha relación, es decir, que la energía mostrada en la personalidad de los trabajadores no tiene relación con el clima laboral en la empresa de Seguros en Arequipa.

Tabla 16

Relación de personalidad (Afabilidad) con el clima laboral

		Clima laboral				Total	
		Muy desfavorable	Desfavorable	Regular	Favorable		
Afabilidad	Muy poco	f	0	1	0	0	1
		%	.0%	1.7%	.0%	.0%	1.7%
	Poco	f	1	3	2	1	7
		%	1.7%	5.0%	3.3%	1.7%	11.7%
	Moderadamente	f	0	6	10	2	18
		%	.0%	10.0%	16.7%	3.3%	30.0%
	Bastante	f	1	5	18	3	27
		%	1.7%	8.3%	30.0%	5.0%	45.0%
	Muy mucho	f	0	0	5	2	7
		%	.0%	.0%	8.3%	3.3%	11.7%
Total		f	2	15	35	8	60
		%	3.3%	25.0%	58.3%	13.3%	100.0%

En la tabla 16, se puede apreciar que en el 30.0% de los trabajadores que consideran un clima laboral regular en la empresa de Seguros, prevalece también bastante afabilidad en su personalidad, al parecer la mayor afabilidad favorece al clima laboral. Para evidenciar dicha relación, a continuación, su contraste.

Tabla 17

*Correlación de Rho Spearman (Afabilidad * clima laboral)*

		Clima laboral
Afabilidad	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	.308(*)
	Sig. (bilateral)	.017
	N	60

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

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

En la tabla 17, se presenta la prueba de correlación de Rho Spearman, en la cual se observa un coeficiente 0.308 el cual indica una relación moderada, observando la sig. bilateral $0.017 < 0.05$ se puede asegurar estadísticamente, que si existe correlación significativa entre ellos, es decir, que la afabilidad mostrada en la personalidad de los trabajadores si tiene relación con el clima laboral en la empresa de seguros, dicha relación es directa, vale decir, que cuanto más afable se sea, mejor será el clima laboral.

Tabla 18

Relación de personalidad (Tesón) con el clima laboral

		Clima laboral				Total	
		Muy desfavorable	Desfavorable	Regular	Favorable		
Tesón	Muy poco	f	1	2	0	0	3
		%	1.7%	3.3%	.0%	.0%	5.0%
	Poco	f	0	3	5	2	10
		%	.0%	5.0%	8.3%	3.3%	16.7%
	Moderadamente	f	1	5	7	1	14
		%	1.7%	8.3%	11.7%	1.7%	23.3%
	Bastante	f	0	4	<u>13</u>	3	20
		%	.0%	6.7%	<u>21.7%</u>	5.0%	33.3%
	Muy mucho	f	0	1	10	2	13
		%	.0%	1.7%	16.7%	3.3%	21.7%
Total		f	2	15	35	8	60
		%	3.3%	25.0%	58.3%	13.3%	100.0%

En la tabla 18, se puede apreciar que en el 21.7% de los trabajadores que califican como regular el clima laboral dentro de la empresa de Seguros, prevalece bastante Tesón en su personalidad, aparentemente a mayor tesón se podría garantizar un mejor clima laboral, para evidenciar dicha relación, a continuación, su contraste.

Tabla 19

*Correlación de Rho Spearman (Tesón * clima laboral)*

		Clima laboral
Tesón	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	.300(*)
	Sig. (bilateral)	.020
	N	60

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

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

En la tabla 19, se presenta la prueba de correlación de Rho Spearman, en la cual se puede apreciar que el coeficiente 0.300 indica una relación moderada entre el tesón y el clima laboral, observando la sig. bilateral $0.020 < 0.05$ se puede asegurar estadísticamente, que si existe correlación significativa entre ellos, en otras palabras, que el tesón mostrado en la personalidad de los trabajadores si presenta relación con el clima laboral de la empresa de Seguros, dicha relación es directa, vale decir, que cuanto más tesón se muestre, mejor será el clima laboral en la empresa.

Tabla 20

Relación de personalidad (Estabilidad emocional) con el clima laboral

		Clima laboral				Total	
		Muy desfavorable	Desfavorable	Regular	Favorable		
Estabilidad emocional	Muy poco	F	0	1	1	0	2
		%	.0%	1.7%	1.7%	.0%	3.3%
Poco		F	1	4	3	1	9
		%	1.7%	6.7%	5.0%	1.7%	15.0%
Moderadamente		F	0	5	6	1	12
		%	.0%	8.3%	10.0%	1.7%	20.0%
Bastante		F	1	5	<u>15</u>	4	25
		%	1.7%	8.3%	<u>25.0%</u>	6.7%	41.7%
Muy mucho		F	0	0	10	2	12
		%	.0%	.0%	16.7%	3.3%	20.0%
Total		F	2	15	35	8	60
		%	3.3%	25.0%	58.3%	13.3%	100.0%

En la tabla 20, se puede apreciar que en el 25.0% de los trabajadores que califican como regular al clima laboral en la empresa de Seguros, prevalece además bastante estabilidad emocional en su personalidad, lo que permitiría inferir que a mayor estabilidad emocional mejor clima laboral, para respaldar dicha relación, a continuación, su contraste.

Tabla 21

*Correlación de Rho Spearman (Estabilidad emocional * clima laboral)*

		Clima laboral
Estabilidad Emocional	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	.351(**)
	Sig. (bilateral)	.006
	N	60

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

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

En la tabla 21, se muestra la prueba de correlación de Rho Spearman, en la cual se puede apreciar el coeficiente 0.351 indicando una relación moderada entre la estabilidad emocional y el clima laboral, de igual manera, observando la sig. bilateral $0.006 < 0.05$ se puede asegurar estadísticamente, que si existe correlación significativa entre ellos, en otras palabras se concluye que la estabilidad emocional mostrada en la personalidad de los trabajadores si tiene relación con el clima laboral en la empresa de Seguros, dicha relación es directa, vale decir, que cuanto más estable se esté emocionalmente, mejor será el clima laboral en la empresa.

Tabla 22

Relación de personalidad (Apertura mental) con el clima laboral

			Clima laboral				Total
			Muy desfavorable	Desfavorable	Regular	Favorable	
Apertura mental	Muy poco	f	0	0	0	1	1
		%	.0%	.0%	.0%	1.7%	1.7%
	Poco	f	1	6	8	3	18
		%	1.7%	10.0%	13.3%	5.0%	30.0%
	Moderadamente	f	1	6	<u>16</u>	1	24
		%	1.7%	10.0%	<u>26.7%</u>	1.7%	40.0%
	Bastante	f	0	3	8	0	11
		%	.0%	5.0%	13.3%	.0%	18.3%
	Muy mucho	f	0	0	3	3	6
		%	.0%	.0%	5.0%	5.0%	10.0%
	Total	f	2	15	35	8	60
		%	3.3%	25.0%	58.3%	13.3%	100.0%

En la tabla 22, se puede apreciar que el 26.7% de los trabajadores califican como regular el clima laboral en la empresa de Seguros en Arequipa, en ellos prevalece una apertura mental moderada en su personalidad, hipotéticamente hay cierta relación, a continuación, su contraste.

Tabla 23

*Correlación de Rho Spearman (Apertura mental * clima laboral)*

		Clima laboral
Apertura mental	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	.128
	Sig. (bilateral)	.329
	N	60

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

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

En la tabla 23, se presenta la prueba de correlación de Rho Spearman, en la cual se puede apreciar el coeficiente 0.128 que indica cierta relación entre la apertura mental y el clima laboral, pero que, con sig. bilateral $0.329 > 0.05$ no se puede asegurar estadísticamente, que haya correlación significativa en dicha relación, es decir, que la apertura mental mostrada en la personalidad de los trabajadores no tiene relación con el clima laboral en la empresa de Seguros.

Discusión

De la tabla 15, no se encontró correlación significativa entre la dimensión energía de la personalidad con el clima laboral ($\rho=0.249$), al respecto Butrón y León (2016) en su investigación del Clima laboral y rasgos de personalidad en los trabajadores de la empresa distribuidora Palmyra S.A.C. de la ciudad de Arequipa, solamente halló relación con los rasgos de estabilidad emocional y apertura mental, mas no registró que la energía como rasgo de personalidad tenga alguna relación con el clima laboral, este resultado se asemeja con el hallado en la presente investigación, una explicación puede ser que una característica de la dimensión energía tal es el caso de la dominancia, tenga mucho que ver, pues en una organización en la que se imparta el dominio o por el contrario la sumisión, no va a favorecer a contar con un buen clima laboral.

Al respecto Clerc, Saldivia y Serrano (2006), manifiestan que el líder que asume una conducción dominante o actitudes de superioridad ante el grupo, no es capaz de mantener interés ni lograr adhesión de grupo, afectando el clima laboral.

Así también Baltazar y Chirinos (2014), en su investigación no hallaron relación estadística significativa entre el clima laboral y la dimensión energía, estos resultados refrendan lo hallado en la presente investigación.

Al respecto de ejercer un liderazgo autoritario, mal percibido por el personal suele ser confundido como cierta intención de dominio y de prevalecer jerarquía, llega a concentrar la responsabilidad en la autoridad o en incierto dominio, limitando el desarrollo personal y la autonomía, en medio de la imposición, crece la inseguridad y el rechazo (Silva, 1996).

Concerniente a la relación de la dimensión afabilidad con el clima laboral, en la tabla 17, se evidencia que si existe correlación significativa entre ambos ($\rho=0.308$), cotejando los resultados con otra investigación realizada por Baltazar y Chirinos (2014) quienes

investigaron las mismas variables concluyeron que existe una relación positiva altamente significativa entre clima laboral y la dimensión de afabilidad, resultados que coinciden con lo hallado en la presente investigación, al mostrarse mayor afabilidad existe mayor sentido de cooperación en el grupo y hasta afectividad, la cordialidad presente también beneficia y/o favorece con mejorar las relaciones interpersonales y mantener un buen clima laboral en la empresa.

Hay personas que pasan en el trabajo más horas que en la casa, durante ese tiempo conviven con numerosas personas y situaciones, por lo que es necesario tratar de crear un clima lo más afable posible. Para lograr eso, no basta con saludar al llegar y al irnos, sino también con llevar a cabo una conducta abierta hacia uno mismo y hacia los demás (Morales, 2017), en razón a ello, es muy importante la afabilidad para mantener un clima laboral adecuado, no solo en favor de la organización sino también para la plena satisfacción del colaborador y seguridad laboral.

El rasgo de afabilidad, contempla dos subdimensiones; la cooperación y la cordialidad, según (Litwin y Stringer, 2008) define a la cordialidad, como el sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales, generando un clima organizacional favorable para cualquier organización, además la cooperación percibida no solo de los gerentes y empleados del grupo; el sentir el apoyo mutuo, fortalece las relaciones humanas y por ende un buen clima laboral.

En la tabla 19, se revela la relación directa que mantienen el tesón con el clima laboral, se ha hallado una correlación significativa ($\rho=0.300$) las personas que se muestran con mucho tesón, se describen como muy reflexivas, escrupulosas, ordenadas, diligentes y perseverantes, al respecto Caprara, Barbaranelli y Borgogni (1995) definen al tesón por dos subdimensiones: escrupulosidad y perseverancia, la primera mide aspectos

relativos a la fiabilidad, meticulosidad y amor por el orden; la segunda mide aspectos que se refieren a la persistencia y tenacidad con que se llevan a cabo las tareas emprendidas, cumplir con sus compromisos, son esas características que favorecen al clima laboral.

Al comparar con otra investigación realizada por Baltazar, D. y Chirinos, J. (2014) en Chiclayo, concluyeron que 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, está última con un coeficiente de correlación 0.342 (positiva y moderada) el cual coincide con lo hallado en la presente investigación cuyo coeficiente hallado es de 0.300 que revela la correlación directa y moderada entre el tesón y el clima laboral.

Así mismo Butrón y León (2016) encontraron que existe una relación débil, altamente significativa, entre clima laboral y la dimensión tesón, en otras palabras los trabajadores reflexivos, escrupulosos, ordenados, diligentes y perseverantes promueven un clima laboral favorable en la organización, este resultado es similar al hallado en la presente investigación que revela una relación moderada ante esta dimensión y el clima laboral, las características de una personalidad con tesón suficiente refieren hacer prevalecer las exigencias en sus funciones, demandan trabajo básicamente rutinario bien definido, el orden, limpieza y exactitud en las acciones de trabajo, son cualidades impregnadas en el personal e incorporadas como parte del estilo de trabajo en la organización, laborar con esas condiciones y exigencias, no resulta sobreesfuerzo para el trabajador, sino un modo más ordenado y eficiente de lograr mejores resultados, de hecho la percepción del trabajador hacia el clima laboral, será positiva (Gan y Berbel, 2007).

Respecto a la relación que mantienen la estabilidad emocional con el clima laboral, en la tabla 21 se halló una correlación altamente significativa ($\rho=0.351$), refrendando estos resultados están Butrón y León (2016) en cuya investigación concluyeron que si

existe una relación directa y positiva del clima laboral con la dimensión de estabilidad emocional (EE), vale decir, que las personas que tienen un mayor control de emociones, de impulsos y tienen mente abierta, van a estar dispuestas a escuchar opiniones contrarias a las suyas y van a estar en capacidad de percibir un clima laboral más favorable. Estos resultados coinciden con los hallados en la presente investigación.

Una persona estable emocionalmente, afirman Caprara, Barbaranelli y Borgogni (1995) tiende a describirse como poco ansiosa, poco vulnerable, poco emotiva, poco impulsiva, poco impaciente e irritable, es decir, logra controlar sus emociones y de esta manera su propio comportamiento e inclusive en situaciones de incomodidad, conflicto y peligro, estas características son las que favorecen al clima laboral y se delata dicha relación directa entre ellas.

Controversialmente, Baltazar y Chirinos (2014) al relacionar la dimensión de estabilidad emocional con el clima laboral, no encontró relación significativa, lo que significa que no existe asociación de este con el nivel de ansiedad, vulnerabilidad, emotividad e irritabilidad de los trabajadores, este resultado es contrario a lo hallado en la presente investigación, esta divergencia pueda deberse a factores como la edad de los trabajadores, según LaHaye (2013) jóvenes de entre 18 a 24 años de edad muestran aún características de inestabilidad emocional, debido a que sienten y actúan como niños por momentos y como adultos al asumir responsabilidades laborales, generando que las tendencias de correlación se vieran afectadas en gran medida. Por lo que resulta necesario enfatizar que la presente investigación no indagó por la edad de los trabajadores.

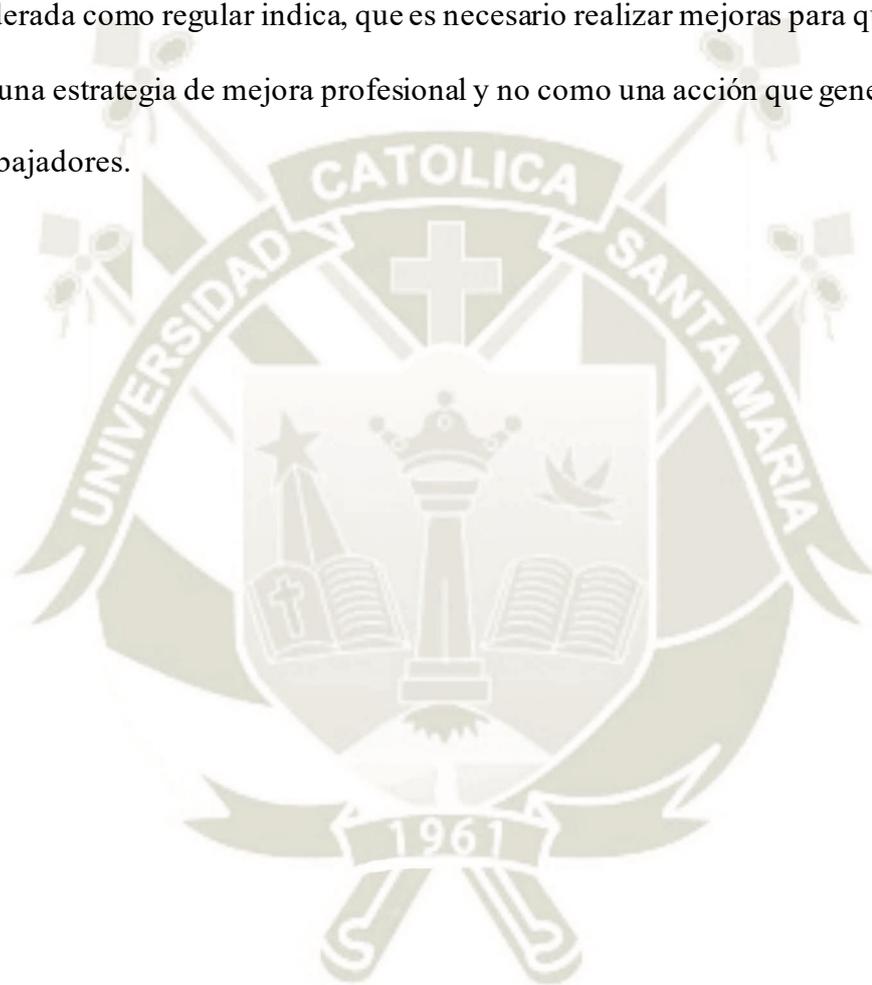
Finalmente, en la tabla 23, se evidencia que no existe correlación entre la apertura mental y el clima laboral ($\rho = 0.128$). La apertura mental, devela rasgos intelectuales ante nuevas ideas, valores, sentimientos e intereses; así mismo revela la creatividad y fantasía de un individuo (Caprara, Barbaranelli y Borgogni, 1995) lo cual no resultaría suficiente

para favorecer al clima laboral en la empresa, coincidentemente Baltazar, D. y Chirinos, J. (2014) concluyeron, que no existe relación entre clima laboral y apertura mental, que en promedio hallaron 24% del personal con apertura mental y la presente investigación 26.7% con apertura mental moderada y apreciación del clima laboral, regular.

La apertura mental, contempla dos subdimensiones; la apertura a la experiencia y a la cultura, la primera ampliamente desarrollada define a una persona como muy culta, informada, interesada por las cosas y experiencias nuevas como la tecnología, la adecuación. La segunda, define a la persona con disposición al contacto con culturas y costumbres distintas, muestran interés de estar siempre informadas, la lectura e interés por adquirir conocimientos, capacidad de considerar cada cosa desde perspectivas diversas y a la apertura favorable hacia valores, estilos, modos de vida y cultura distintos (Caprara, Barbaranelli y Borgogni, 1995) esta apertura se denota como un crecimiento y/o desarrollo personal del trabajador, relacionado con las aspiraciones y demandas individuales en el trabajo, por lo que se cree que no tiene suficiente influencia para generar un clima laboral favorable.

En términos generales, la relación encontrada entre las dimensiones de la personalidad y el clima laboral, resultó ser una relación moderada en tres de sus dimensiones tesón, afabilidad y estabilidad emocional, en las otras dos dimensiones energía y apertura mental no se halló relación. En la empresa de seguros el clima laboral es un aspecto que se trabaja constantemente; factores personales como la perseverancia, el compañerismo, sentido de cooperación y el control de emociones, llegan a influenciar en el clima laboral. Al respecto (Gan y Berbel, 2007) refieren que el clima laboral, está influenciado por factores que envuelven al individuo y su entorno, tales como, su cultura, su moral y relación laboral, de modo que sí estos son siempre cuidados, la percepción del clima laboral será siempre positiva.

En relación al clima laboral hallado en la empresa, el 58.4% de la muestra en cuestión percibe un clima laboral regular y el 25% lo percibe desfavorable, lo cual nos señala una tendencia muy marcada de la empresa que no está llevando una buena gestión de recursos humanos en lo que concierne al manejo de la realización del personal, involucramiento y la comunicación. Además, se ha denotado que la supervisión considerada como regular indica, que es necesario realizar mejoras para que esta sea vista como una estrategia de mejora profesional y no como una acción que genere frustración en los trabajadores.



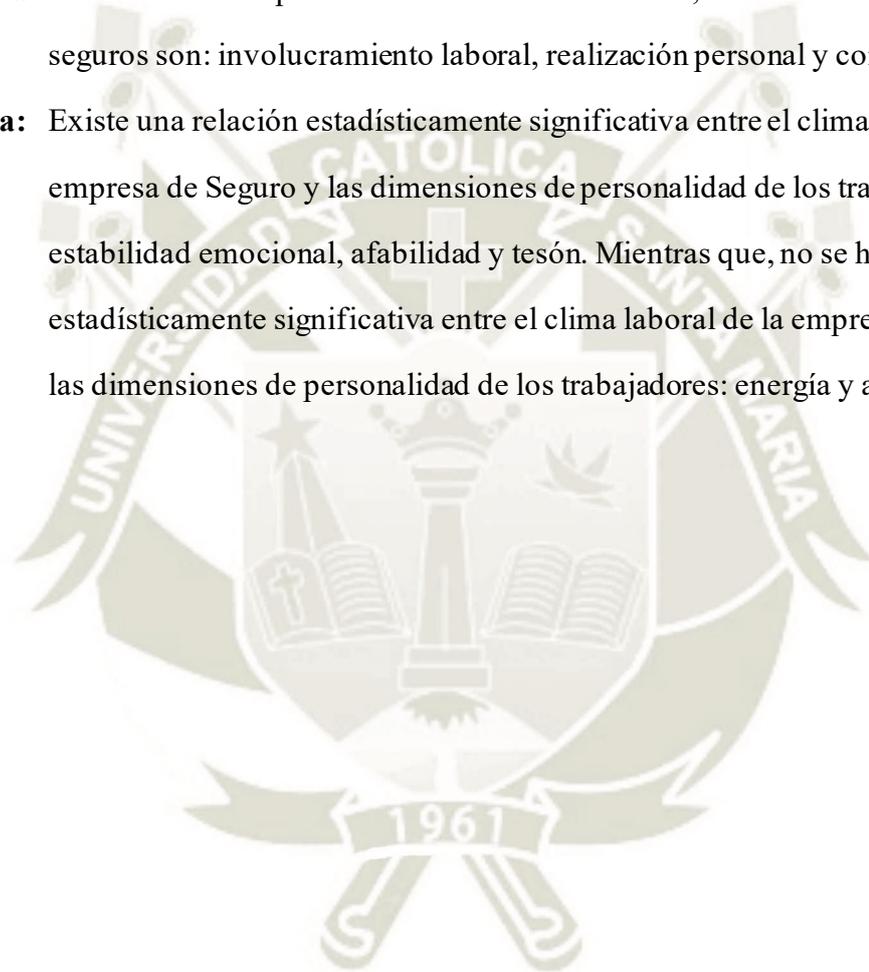
Conclusiones

Primera: Existe relación moderada directamente proporcional entre la personalidad y el clima laboral en los trabajadores de la empresa de seguros.

Segunda: Las dimensiones de personalidad predominantes de los trabajadores de la empresa de seguros son: afabilidad, estabilidad emocional y tesón.

Tercera: Las dimensiones predominantes del clima laboral, identificadas en la empresa de seguros son: involucramiento laboral, realización personal y condición laboral.

Cuarta: Existe una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral de la empresa de Seguro y las dimensiones de personalidad de los trabajadores: estabilidad emocional, afabilidad y tesón. Mientras que, no se halló relación estadísticamente significativa entre el clima laboral de la empresa de seguros y las dimensiones de personalidad de los trabajadores: energía y apertura mental.



Sugerencias

- Primera.-** Propiciar un entorno laboral proactivo e integrador que promueva la salud mental y la estabilidad emocional del trabajador a través del desarrollo de buenas prácticas de prevención de riesgos psicosociales. Con estas acciones se pretende lograr al mismo tiempo eficacia productiva, así como motivación y satisfacción personal de los trabajadores, considerados como autores y responsables directos de la competitividad empresarial.
- Segunda.-** Implementar una batería de instrumentos de evaluación participativa que permita identificar amenazas a un clima laboral satisfactorio, orientado a la productividad y competitividad de la empresa; Asimismo, se considera importante el diseño de protocolos y estrategias encaminadas a prevenir el deterioro de las relaciones interpersonales de los trabajadores y promover el fortalecimiento de vínculos e identificación con la empresa.
- Tercera.-** Incidir en medidas preventivas más que en correctivas partiendo del principio de que corregir resulta más costoso que prevenir. En este sentido, se apunta a la necesidad de identificar medidas y estrategias de desarrollo y refuerzo de las fortalezas psicosociales de los trabajadores.
- Cuarta.-** Identificar acciones orientadas a fortalecer las competencias y habilidades de los supervisores con la finalidad de que la inspección laboral del personal, lejos de considerarse un mecanismo de control y sanción, sea percibida por los trabajadores como un proceso de acompañamiento, aprendizaje y enriquecimiento de las propias competencias y habilidades.

Referencias Bibliográficas

- Allport, G. (1966). *Psicología de la personalidad*. Paidós.
- Antiguay, L. (2002). *Concepto de personalidad*. Ensayo sobre psicología. Universidad Santiago de Chile.
- Asociación Americana de Psiquiatría (2014). Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM-5TM. Obtenido de:
<https://docs.google.com/file/d/0B08c1LEUictRN2dVUGNKTHNxaXc/edit>
- Azor, F. (2018). *La Personalidad*. Blog de psicología clínica. Gabinete de Psicología.
<http://gabinetedepsicologia.com/la-personalidad-psicologos-madrid-tres-cantos>
- Baltazar, D. y Chirinos, J. (2014). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el Norte del Perú, 2013*. Tesis Universidad Católica Santo Toribio e Mogrovejo.
- Berbel, F. (2007). *Manual de recursos humanos*. UOC.
- Brunet, L. (2002). *El Clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de trabajo en las organizaciones*. 3ra reimpresión. Trillas
- Butrón, M. y León, M. (2016). *Clima laboral y rasgos de personalidad en los trabajadores de la empresa distribuidora Palmyra S.A.C. de la ciudad de Arequipa, 2016*. Tesis Universidad Nacional de San Agustín.
- Campbell, J. (1976). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Rand McNally
- Caprara, G., Barbaranelli, C. y Borgogni, L. (1995) *Big Five Questionnaire*. Firenze: O.S. Organizzazioni Speciali.
- Clerc, J., Saldivia, A. y Serrano, M. (2006) *Liderazgo y su influencia sobre el clima laboral*. Modulo I. Tendencias en salud pública.
- Cloninger, S. (2003). *Teorías de la Personalidad*. Person

- Cuadrado, C. (2007). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. FC.
- Delgado, J. (2014). *Motivación organizacional y bienestar laboral*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Digman, J. (1990). *Personality Structure: Emergence of the Five Factors Model*. Annual Review of Psychology, USA.
- Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente (novedad 2011)*. Paraninfo.
- Esquén, J. (2015). *Relación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores de supermercados peruanos - Plaza Vea, 2015*. Tesis Universidad Señor de Sipán.
- Estaire, F. (2011). *Qué es personalidad*. Psicólogos en Madrid EU. Recuperado el 15 feb 2018. Disponible en <http://psicologosenmadrid.eu/que-es-personalidad/>
- Fernández, M. y Sánchez, J. (1996). *Manual de prácticas de psicología organizacional*. Ediciones Amarú.
- Figuroa, A. (2007). *Psicología y Mente*. Obtenido de La teoría de la personalidad de Sigmund Freud: <https://psicologiaymente.com/personalidad/teoria-personalidad-sigmund-freud>
- Forehand, G. y Gilmer, B. (1964). *Environmental variation in studies of organizational behavior*, Psychological bulletin, vol. 62.
- Gan, F. y Berbel F. (2007). *Manual de recursos humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales.* / Human Resources. Vol. 94. Editorial UOC.
- Gómez, L. (2013) *El clima laboral en cuestión: revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable*. Tesis Universidad de Murcia.
- Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Prentice Hall.

- Halpin, A. y Crofts, D. (1963). *The organizational climate of schools*. International Review of Education.
- Hernandez, Fernandez y Baptista (2001). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill.
- Joblers (2015). *Clima laboral negativo*. <https://www.joblers.net/clima-laboral-negativo/>
- LaHaye, T. (1995). *Como vencer la depresión*. Vida.
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Devito.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard Business School.
- Litwin, G. y Stringer, R. (2008). *Dimensiones del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad. Harvard Business School.
- López Huertas, N. (2016). *La Teoría Hipocrática de los Humores*. Gomeres: salud, historia, cultura y pensamiento [blog]. 17/10/2016. Disponible en <http://index-f.com/gomeres/?p=1990>
- McCrae, R., Costa, P. (1992). *Four ways five factors are basic*. *Personality and Individual Differences*, 13, 653-665.
- McRae R. y Costa P. (1990). *Personality in the adulthood*. Guilford Press.
- Meyer, H.H. (1968). '*Achievement motivation and industrial climates*'. Organizational climate; explorations of a concept. Harvard Business School.
- Morales, L. (2017). *Factores intrínsecos y extrínsecos que más influyen en la motivación y su repercusión en el desempeño laboral de los trabajadores*. Tesis Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Muñoz-Seco, E., et al. (2006). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios, Atención Primaria*. Sociedad Española de Familia y Comunitaria, Vol 37. N° 4.

- Oviedo, R. (2015). *Bienestar laboral: Objetivo actual de primer orden en las organizaciones*. Associare. Asistencia al Management.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual*.
- Patterson, M. et al. (2005). *Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation*, Journal of Organizational Behavior, vol. 26.
- Peiró, J. y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*, Vol. 1: La actividad laboral en su contexto. Síntesis S.A.
- Polaino, A. Cabanyes, J. y Del Pozo, A. (1995). *Fundamentos de Psicología de la Personalidad*.: Rialph
- Pop, B. (2013). *Relación entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la asociación comunidad Esperanza Cobán, Alta Verapaz*”, Tesis Universidad Rafael Landivar. San Juan de Chamelco, Alta Verapaz. Guatemala.
- Portocarrero, E. y Caballero, C. (2014). *Estrés laboral y personalidad en trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo*. Tesis Universidad Católica de San María.
- Pritchard, R. y Karasick, B. (1973). *The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction*. Organizational behavior and human performance.
- Quinn, R. y Rohbraugh, J. (1983). *A spatial model of effectiveness criteria: Towards a competing values approach to organizational analysis*. Management Science, vol. 29.
- Rodríguez, D. (1992). *Diagnóstico de clima organizacional*. Ediciones Pontificia Universidad Católica de Chile.

Rodríguez, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*.

Tesis Universidad Autónoma de León.

Rodríguez, M. D. (2005). *Diagnóstico Organizacional*. 6ª Edición. Alfaomega. 233

Seelbach, G. (2013). *Teorías de la personalidad*. Ed. Red Tercer Milenio S.C.

Sheldon, W. (1976). *Psiquiatría constitucional*. Apunte para ayudantía de cátedra

Personalidad. 3ra Edición. Escuela de Psicología. Universidad Santiago de Chile.

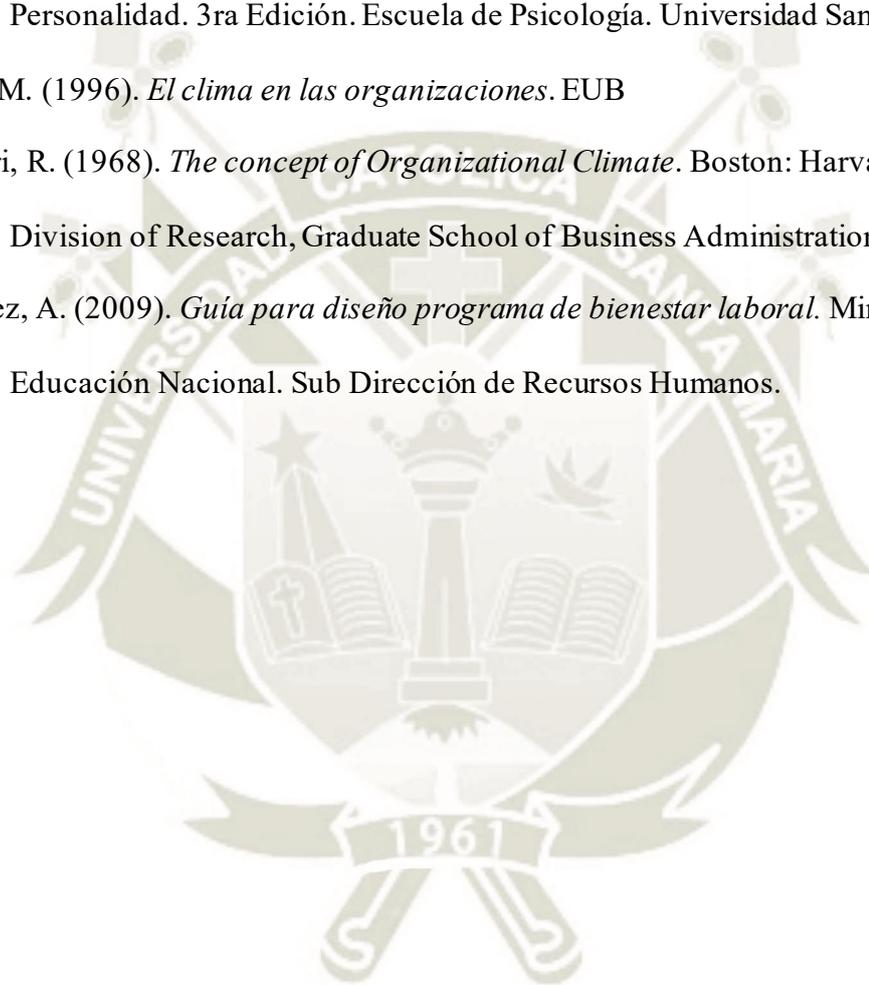
Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones*. EUB

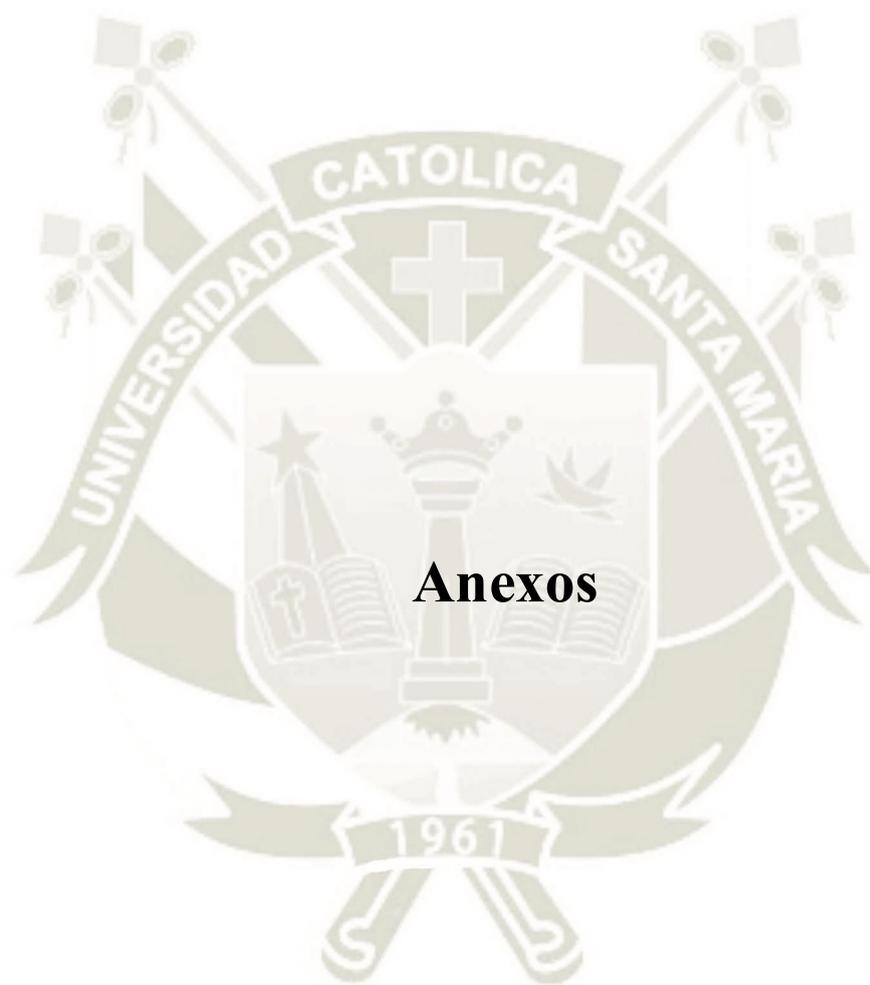
Tagiuri, R. (1968). *The concept of Organizational Climate*. Boston: Harvard. University

Division of Research, Graduate School of Business Administration.

Virgüez, A. (2009). *Guía para diseño programa de bienestar laboral*. Ministerio de

Educación Nacional. Sub Dirección de Recursos Humanos.





Anexos

Anexo 1. Cuestionario Big Five (BFQ)

G.V. Caprara, C. Barbaranelli y L. Borgogni

A continuación, encontrará una serie de frases, formas de pensar, sentir o actuar, lea atentamente y marque su respuesta que describa mejor cuál es su forma habitual de pensar, sentir o actuar. Sus respuestas serán plasmadas en la Cartilla de respuestas señalando el espacio de uno de los números (5 a 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

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Creo que soy una persona activa y vigorosa. 2. No me gusta hacer las cosas razonando demasiado sobre ellas. 3. Tiendo a involucrarme demasiado cuando alguien me cuenta sus problemas. 4. No me preocupan especialmente 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 imponerme a las otras personas, más que ser complacientes con ellas. | <ol style="list-style-type: none"> 14. Ante los obstáculos grandes, no conviene empeñarse en conseguir los objetivos propios. 15. Soy más bien susceptible. 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 las 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 mis amigos. |
|---|---|

29. Tengo muy buena memoria.
30. Siempre he estado absolutamente seguro de todas mis acciones.
31. En mi trabajo no le doy 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 preciso, 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, incluso aunque haya que cumplir algún plazo.
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 válidos y eternos.
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 malhumor.
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 absorbido por mis compromisos y actividades.
54. Cuando algo entorpece mis proyectos, no insisto en conseguirlos e intento otros.
55. No me interesan los programas de televisión que me exigen esfuerzo o compromiso.
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 pasa por altibajos frecuentes.

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 los 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 puede 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. Dificilmente 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 un 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.

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

Fuente: Caprara, C. Barbaranelli y L. Borgogni (1995)

CARTILLA DE RESPUESTAS

Cuestionario Big Five (BFQ)

	5	4	3	2	1
1					
2					
3					
4					
5					

	5	4	3	2	1
6					
7					
8					
9					
10					

	5	4	3	2	1
11					
12					
13					
14					
15					

	5	4	3	2	1
16					
17					
18					
19					
20					

	5	4	3	2	1
21					
22					
23					
24					
25					

	5	4	3	2	1
26					
27					
28					
29					
30					

	5	4	3	2	1
31					

	5	4	3	2	1
46					
47					
48					
49					
50					

	5	4	3	2	1
51					
52					
53					
54					
55					

	5	4	3	2	1
56					
57					
58					
59					
60					

	5	4	3	2	1
61					
62					
63					
64					
65					

	5	4	3	2	1
66					
67					
68					
69					
70					

	5	4	3	2	1
71					
72					
73					
74					
75					

	5	4	3	2	1
76					

	5	4	3	2	1
91					
92					
93					
94					
95					

	5	4	3	2	1
96					
97					
98					
99					
100					

	5	4	3	2	1
101					
102					
103					
104					
105					

	5	4	3	2	1
106					
107					
108					
109					
110					

	5	4	3	2	1
111					
112					
113					
114					
115					

	5	4	3	2	1
116					
117					
118					
119					
120					

	5	4	3	2	1
121					

32

	5	4	3	2	1
36					
37					
38					
39					
40					

	5	4	3	2	1
41					
42					
43					
44					
45					

77

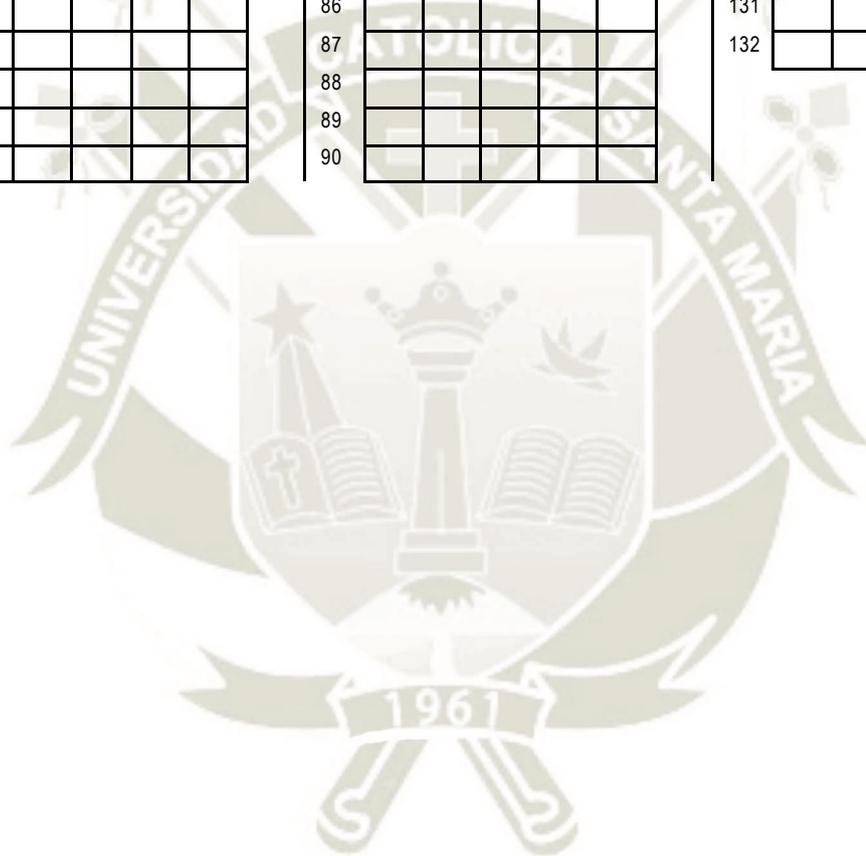
	5	4	3	2	1
81					
82					
83					
84					
85					

	5	4	3	2	1
86					
87					
88					
89					
90					

122

	5	4	3	2	1
126					
127					
128					
129					
130					

	5	4	3	2	1
131					
132					



Anexo 2. Cuestionario CL-SPC

Sonia Palma Carrillo

Edad: _____ Sexo: (F) (M) Estado Civil: _____ Cargo: _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

No hay respuestas buenas ni malas.

Ninguno o Nunca : 1

Poco : 2

Regular o Algo : 3

Mucho : 4

Todo o Siempre : 5

1. Existen oportunidades de progresar en la institución.	
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.	
3. El superior 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 mi oficina, la información fluye adecuadamente.	
10. Los objetivos de trabajo son retadores.	
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	
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 sus responsabilidades	
16. Se valoran 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 la oportunidad 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 Institución 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 buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	
48. Existe un trato justo en la institución	
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.	
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	

Fuente: Palma, S. (2004)

Anexo 3. Base datos

CLIMA LABORAL

Id.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	Total	
1	5	5	5	4	5	4	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	5	2	2	5	2	2	5	2	5	2	5	2	5	2	3	3	3	3	3	3	4	5	1	1	1	2	4	4	4	4	4	5	4	161
2	2	3	1	2	3	4	5	5	4	4	5	5	3	2	1	1	1	1	2	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	179
3	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	2	4	2	4	2	4	5	4	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	5	137		
4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	3	2	5	2	1	2	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	145		
5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	1	5	4	1	5	1	4	5	4	4	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	183		
6	5	4	5	4	5	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	5	5	5	180		
7	2	4	5	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	1	2	4	4	1	1	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	167		
8	1	2	2	2	2	2	4	2	2	5	2	1	3	2	2	2	3	5	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	4	2	4	2	3	3	114
9	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	2	4	2	4	1	2	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	174	
10	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	2	4	1	2	1	1	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	2	1	2	183	
11	4	4	4	5	5	5	5	2	5	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	4	2	3	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	5	160	
12	4	4	1	1	1	2	2	3	2	2	3	4	5	4	5	4	5	2	5	4	5	5	4	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	139	
13	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	4	5	5	5	5	5	161
14	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	5	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	2	3	2	183
15	4	3	2	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	1	2	5	4	4	2	4	5	5	5	5	5	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	167	
16	5	5	5	3	2	4	5	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	2	2	4	2	4	2	5	5	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	1	4	4	2	147
17	5	5	5	5	4	2	4	2	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	1	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	122	
18	2	3	3	3	3	5	5	5	5	2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	1	2	2	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	165	
19	1	1	1	1	1	1	4	2	1	2	4	4	4	1	1	2	3	3	3	3	3	4	2	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	110	
20	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	5	139	
21	2	3	2	2	2	4	2	4	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	5	133	
22	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	1	4	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	5	1	2	3	2	1	5	1	4	2	4	3	2	2	2	135

50	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	5	139					
51	2	3	2	2	4	2	4	2	2	1	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	2	3	4	5	4	5	4	5	4	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	5	145						
52	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	1	4	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	5	1	2	3	2	1	5	1	4	2	4	3	2	2	2	135									
53	2	2	2	4	2	3	2	4	5	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	2	5	2	5	2	3	2	4	2	4	1	1	1	1	1	1	4	1	2	3	3	3	110					
54	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	4	1	2	2	2	3	152	
55	1	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	4	2	4	2	4	2	4	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	2	3	2	118				
56	2	2	2	3	2	2	2	2	4	5	5	5	4	2	4	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	109				
57	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	2	1	2	3	2	4	2	5	2	5	2	3	2	4	2	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	3	3	3	126			
58	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	1	4	5	5	5	5	1	4	1	2	2	2	3	136				
59	4	4	4	2	3	4	5	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	5	4	4	4	4	1	1	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	3	4	2	4	5	4	5	1	1	1	1	1	2	152				
60	5	4	5	2	2	2	2	4	4	4	5	4	3	2	2	4	4	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	1	4	1	2	2	2	2	2	2	2	146



Anexo 4. Baremos versión en español Dimensiones y Distorsiones

Pc	Puntaciones Directas						T
	E	A	T	EE	AM	D	
99	104-120	109-120	109-120	106-120	111-120	45-60	73
98	102-103	107-108	107-108	104-105	109-110	44	71
97	100-101	105-106	106	102-103	108	43	69
96	98-99	104	-	100-101	106-107	42	68
95	96-97	102-103	103-105	98-99	104-105	40-41	66
90	94-95	100-101	100-102	94-97	101-103	38-39	63
85	92-93	98-99	97-99	92-93	99-100	36-37	60
80	90-91	97	96	90-91	97-98	35	58
75	88-89	95-96	94-95	88-89	95-96	34	57
70	87	94	93	86-87	94	33	56
65	86	93	92	84-85	93	32	54
60	84-85	92	90-91	83	91-92	31	53
55	83	91	89	82	90	30	51
50	82	90	88	80-81	88-89	29	50
45	81	89	86-87	79	87	28	49
40	80	87-88	85	77-78	86	24	47
35	78-79	86	84	75-76	84-85	26	46
30	77	85	82-83	73-74	82-83	25	44
25	73	84	81	71-70	80-81	24	43
20	74-75	82-83	79-80	69-70	78-79	22-23	42
15	71-73	80-81	77-78	65-68	75-77	20-21	40
10	68-70	78-79	73-76	61-64	72-74	18-19	37
5	66-67	75-77	71-72	56-60	69-71	16-17	34
4	65	73-74	69-70	54-55	67-68	15	32
3	63-64	72	67-68	51-56	65-66	14	31
2	61-62	70-71	65-66	48-50	63-64	13	29
1	24-60	24-69	24-64	24-47	24-62	12	27
N	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	N
Media	82,16	89,44	87,59	79,55	88,17	28,83	Media
D.t	9,75	8,88	10,25	12,85	11,09	7,44	D.t

Anexo 5. Perfil gráfico por constructos.

