

**PERSONALIDAD Y SATISFACCIÓN DE INTEGRANTES DE UN EQUIPO DE
UNA ORGANIZACIÓN ESTUDIANTIL**

Por

Natalia Arbeláez

Rosana Marrero

Asesor

Isabel Cristina Lopera

Escuela de Administración de la Universidad EAFIT

Pregrado en Psicología

Medellín

2015

Profundos agradecimientos a la Universidad EAFIT y a todo el cuerpo docente del pregrado en Psicología por los años de formación personal y profesional.

Nos quedamos con un sentimiento de gratitud infinita hacia Isabel Cristina Lopera, quien con mucho compromiso y mucha paciencia nos acompañó no solo en la elaboración de este proyecto, sino en muchos otros proyectos académicos, profesionales y personales. Gracias, gracias y mil veces gracias.

Contenido

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
2. DISEÑO METODOLÓGICO	9
2.1 Técnicas de recolección de información.....	11
2.1.1 Entrevistas	11
2.1.2 Prueba de personalidad: BFQ.....	13
3. REFERENTE CONCEPTUAL.....	15
3.1 Organización	15
3.2 Grupo y equipo	17
3.3 Personalidad.....	21
3.4 Dimensiones Globales de la personalidad	22
3.5 Satisfacción laboral.....	24
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	27
4.1 Análisis de la personalidad	27
4.2 Análisis de la Satisfacción	33
4.3 Personalidad y Satisfacción laboral	45
4.3.1 Sociabilidad y Satisfacción laboral	45
4.3.2 Meticulosidad y Satisfacción laboral	45
4.3.3 Equilibrio emocional y Satisfacción laboral	46
4.3.4 Consciencia de los otros y Satisfacción laboral	47
5. CONCLUSIONES	50
6. REFERENCIAS	52
7. ANEXOS	56
Anexo 1.....	56
Anexo 2.....	57

Resumen

El trabajo en equipo es fundamental para el desarrollo de las actividades organizacionales y el logro de sus objetivos. Por lo tanto, las personas en los equipos son capaces de expresar sus potencialidades, ideas, cuestionamientos y habilidades para el beneficio de la organización y de ellos mismos. La satisfacción laboral en general se ve afectada por el estilo de personalidad de cada individuo, y en este sentido, la satisfacción con su respectivo equipo de trabajo se verá afectada por este mismo motivo.

La presente investigación hace referencia a las cinco dimensiones globales de la personalidad y a la satisfacción con el equipo de trabajo en una organización estudiantil de la ciudad de Medellín.

Palabras clave

Satisfacción, equipo, personalidad, dimensiones de la personalidad, organización.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el trabajo en equipo confluyen diversos aspectos subjetivos, contextuales y relacionales que afectan la satisfacción laboral en general de los sujetos, y la satisfacción particular de los sujetos con respecto al equipo. Básicamente, tiene efectos en los fenómenos intra e intergrupales de la organización.

Robins (1999) hace alusión a algunos factores del ámbito laboral que siendo adecuados contribuyen a la satisfacción, o que de no serlos podrían afectar la misma. Menciona que “los factores más importantes que contribuyen a la satisfacción en el trabajo son el reto del trabajo, los premios equiparables, las condiciones de trabajo favorables y colegas que gusten apoyar. A esta lista, también deberíamos agregar la importancia de una buena personalidad –la compatibilidad con el trabajo y la disposición genética del individuo” (p. 152). Es decir, resalta la importancia del rol que juega la personalidad de los individuos frente a la satisfacción en el trabajo.

Es por esto que al hablar de la satisfacción particular de los sujetos dentro de un equipo de trabajo, se hace referencia a la subjetividad de cada individuo y por ende a su personalidad. Así mismo Robins (1999) habla de la teoría de John Holland de la compatibilidad entre la personalidad y el trabajo; la resume indicando que “la satisfacción es más alta y la rotación más baja cuando la personalidad y la ocupación están en acuerdo) (p. 67).

Para comprender el vínculo entre personalidad y satisfacción, esta investigación se basará en las cinco dimensiones globales de la personalidad; sociabilidad-dinamismo, meticulosidad, equilibrio emocional, consciencia de los otros y apertura-imaginación. Y categorías de la satisfacción como comunicación, desarrollo personal, compañeros de trabajo, características de la supervisión y reconocimiento.

La satisfacción es un sentimiento que resulta de contrastar lo que se tiene y lo que se desea, y como indica Toro (2009, p. 74),

Como consecuencia de ese juicio se deriva una reacción afectiva positiva, cuando se trata de la satisfacción, y negativa en el caso de la insatisfacción. No obstante, lo esencial de la satisfacción, lo que determina su naturaleza, no es tanto el juicio evaluativo que precede

sino el efecto emocional o afectivo que resulta como consecuencia. Es la experiencia de agrado o complacencia o de disgusto lo que define su carácter.

Esto será evidenciado a través de las categorías de satisfacción escogidas para este proyecto, y que fueron mencionadas anteriormente.

Lo anterior será evaluado en un equipo de una organización estudiantil de una universidad de la ciudad de Medellín, ya que la satisfacción de los miembros del equipo se podría ver afectada por alguna de las características de la personalidad de alguno de los miembros. De esta manera surge la pregunta de investigación:

¿Están asociadas las cinco dimensiones globales de la personalidad de los miembros de un equipo estudiantil universitario con su satisfacción con el equipo de trabajo?

Objetivo general

Conocer la asociación entre las cinco dimensiones globales de la personalidad de los miembros de un equipo estudiantil universitario y su satisfacción con el equipo de trabajo.

Objetivos específicos

1. Identificar las cinco dimensiones globales de la personalidad a un equipo de trabajo a través de la suministración del instrumento BF5 e indagar a través de entrevistas por la percepción de cada miembro acerca de su satisfacción con el equipo de trabajo.
2. Explorar la asociación entre las cinco dimensiones de la personalidad y la satisfacción con el equipo de trabajo a través de la información recogida.

Justificación

La presente investigación se desarrolla con el fin de relacionar los conocimientos desde los fenómenos psicológicos aplicados a la gestión humana que afectan el desarrollo de los procesos al interior de las organizaciones, identificando efectos que tienen en la interrelación entre las personas en su vida laboral.

El tema de interés se relaciona con las dimensiones globales de la personalidad y con la satisfacción de miembros de una organización estudiantil con su equipo de trabajo, refiriéndonos a organizaciones del sector servicios educativo, específicamente universitario.

Este tema en particular fue escogido porque se piensa que la satisfacción de los miembros de un equipo de trabajo está estrechamente relacionada con la personalidad de los mismos. En algunas circunstancias, por ejemplo, cuando se practica algún deporte, en el hogar con los hermanos, en el colegio o universidad con los compañeros, etc. cada persona percibe la satisfacción de manera diferente en todos estos entornos. Así mismo, dentro de los equipos de trabajo de una organización, cada miembro vivencia y percibe la satisfacción de distintas formas. Es posible que la vida laboral y desarrollo profesional de las personas dependa en gran medida de un adecuado y eficiente trabajo en equipo. Para que este se desarrolle de manera correcta es importante una relación directa con la satisfacción de cada uno de los miembros con su equipo.

Se trabaja este tema con el fin de entender, conocer y comprender este fenómeno de la satisfacción y las dimensiones globales de la personalidad, y sus efectos o el papel que juega en las organizaciones de una manera más profunda.

Dentro del equipo de trabajo, el hecho de que esté conformado por diferentes personas y variedad de acciones y reacciones, puede conllevar a choques entre personalidades, generando conflictos en el equipo, ya que como plantea Davis y Newstrom (2002, p. 311) “no todo el mundo piensa, siente, se ve o actúa de igual manera. Algunas personas simplemente caen mal a otras, y no siempre es posible explicar por qué”. El choque de

personalidades, causada por la diferencia de estas, puede dar como resultado la insatisfacción con el equipo de trabajo.

Las cinco dimensiones globales de la personalidad serán relacionadas con la satisfacción dentro de un equipo en una organización, porque se quiere indagar por las posibles asociaciones que hay entre estos conceptos, es decir, reconocer si la satisfacción de los miembros del equipo con su equipo de trabajo podría depender de la personalidad de cada uno de los miembros.

Se han realizado investigaciones acerca de la satisfacción y los estilos de personalidad, sin embargo no se ha encontrado para esta investigación otros estudios acerca de estos aspectos respecto a un equipo de una organización estudiantil.

Entre estas investigaciones se podría resaltar la de “Relaciones entre estilos de personalidad y satisfacción auto percibida en diferentes áreas vitales” de Juan Francisco Díaz Morales y M^a Pilar Sánchez-López, que plantea “las relaciones entre los estilos de personalidad y la satisfacción en diferentes áreas vitales en un grupo de 215 estudiantes universitarios”. Para esta investigación se usó el inventario de Millon de Estilos de Personalidad (1994). Adicionalmente se mide la satisfacción a través de una escala de satisfacción por áreas vitales. Los resultados obtenidos en dicha investigación denotan que la personalidad interviene en la satisfacción de diferentes áreas, mostrando entonces que la satisfacción varía según la personalidad.

Trabajamos este tema con el fin de acercarnos a un conocimiento que no solo compete al área de gestión humana, sino también a la psicología, y a las investigaciones en el ámbito organizacional.

2. DISEÑO METODOLÓGICO

La investigación será de tipo cualitativo, esta “se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y lo relacionan con el contexto” (Hernández -Sampieri, Fernández y Baptista, 2010, p. 364) El análisis de la información será de tipo cualitativo, ya que buscamos indagar por posibles asociaciones de las cinco dimensiones globales de la personalidad y la satisfacción en un equipo de trabajo de una organización estudiantil. Al ser este un fenómeno humano, se realizará un acercamiento directo desde la subjetividad. Como lo afirman Hernández-Sampieri y otros (2010, p. 364):

Se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigara) acerca de los fenómenos que los rodean. Profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad.

Se pretende hacer uso de una herramienta cuantitativa, Big Five Questionnaire (BFQ), para evaluar la personalidad y poder reconocer las dimensiones globales predominantes en cada miembro del equipo de trabajo. Esta herramienta ha sido ampliamente utilizada en Colombia y está validada en castellano.

Se reitera que esta investigación, si bien se utiliza una herramienta cuantitativa, el carácter central de investigación es cualitativa, pues se busca comprender y describir un fenómeno de naturaleza humana y subjetiva, por que como se dijo anteriormente el interés está centrado en la comprensión y profundización de fenómenos humanos desde la perspectiva propia de los participantes en un ambiente natural

Después de identificar las puntuaciones típicas de las dimensiones de la personalidad de los participantes, se procederá a realizar entrevistas abiertas y semi-estructuradas individuales. Las entrevistas se realizarán con el fin de tener un acercamiento a la percepción de los miembros acerca de su satisfacción con el equipo de trabajo.

Esta investigación se pretende realizar bajo el paradigma del constructivismo, definido en el APA Diccionario conciso de Psicología (2010, p. 105) como:

Perspectiva teórica que afirma que la gente construye activamente su percepción del mundo e interpreta los objetos y eventos que la rodean en términos de lo que ya conoce. Por consiguiente, su estado actual de conocimiento orienta el procesamiento e influye de manera sustancial en cómo (y qué) nueva información es adquirida.

Dentro de este paradigma existen diversas tendencias, entre ellas: el relativismo, la transaccional/subjetivista y la hermenéutica/dialéctica. La investigación se basará en la hermenéutica dialéctica, ya que busca la comprensión de las percepciones de las experiencias del otro a través de su discurso. De esta manera, Gadamer (1998, p. 95) explica en qué consiste:

El arte del que aquí se trata es el del anuncio, la traducción, la explicación y la interpretación, e incluye obviamente el arte de la comprensión que subyace en él y que se requiere cuando no está claro e inequívoco el sentido de algo. [...] La labor de la <<hermenéutica>> es siempre esa transferencia desde un mundo a otro.

Adicionalmente, se aplicará el método analítico entendido como el método de análisis del discurso para comprender y contrastar dialécticamente la teoría y la práctica (Lopera, et al., 2010). Este método tiene cuatro procesos básicos que son: entender, criticar, contrastar e incorporar.

El alcance de esta investigación es exploratorio, lo que significa que de este tema no se ha encontrado mucha información al respecto e implica un acercamiento al tema con el fin de indagar y conocer nuevos aspectos sobre esto:

El objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el

problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas (Hernández Sampieri, et al., 2010, p. 79).

Para esta investigación se entrevistarán a los miembros de un equipo de trabajo de una organización estudiantil de una universidad de la ciudad de Medellín. El muestreo será no probabilístico por conveniencia; “en los estudios cualitativos el tamaño de muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia. Lo que se busca en la indagación cualitativa es profundidad” (Hernandez-Sampieri, et al., 2010, p. 394).

No se han encontrado investigaciones que relacionen las cinco dimensiones globales de la personalidad con la satisfacción con el equipo de trabajo, sin embargo, se han encontrado investigaciones como: “Formación de equipos de trabajo basada en factores de la personalidad de los integrantes: un estudio empírico” de Cruz-Lemusy colegas (2012). Esta investigación relaciona dos de los grandes elementos de nuestra investigación, como los equipos de trabajo y la personalidad, y cómo esta última influye en la formación de estos equipos, aun así, no es relacionado con la satisfacción con el equipo de trabajo.

2.1 Técnicas de recolección de información

2.1.1 Entrevistas

Para este trabajo, la técnica principal será la entrevista individual, teniendo en cuenta que “la entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta” (King y Horrocks, 2009, citado por, Hernandez-Sampieri, et al., 2010, p. 418).

Reconociendo que la entrevista es una técnica de recolección de información que permite develar la subjetividad del individuo, este concepto será entendido a la luz de la definición brindada por Hernández-Sampieri y colaboradores:

Una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia (claro está, que se puede entrevistar a cada

miembro del grupo individualmente o en conjunto; esto sin intentar llevar a cabo una dinámica grupal, lo que sería un grupo de enfoque) (Hernandez-Sampieri, et al., 2010, p. 418).

Esta permite alcanzar una comunicación y una co-construcción entre entrevistado y entrevistador sobre un tópico en particular (Janesick, 1998, citado por, Hernandez-Sampieri, et al., 2010). Adicionalmente, existen distintos tipos de entrevista, estructuradas, semiestructuradas o abiertas:

En las primeras o entrevistas estructuradas, el entrevistador realiza su labor con base en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden). Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas). Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla (él o ella es quien maneja el ritmo, la estructura y el contenido) (Hernández -Sampieri et al., 2010, p. 418). (revisar tamaño de letra).

Algunas características de la entrevista cualitativa citadas en Hernández-Sampieri, et al., (2010) es que se adecuan las preguntas a los participantes y a su lenguaje. Son abiertas y pretenden conocer las perspectivas desde la experiencia del participante, ya que estas entrevistas son principalmente anecdóticas, y pueden realizarse en diferentes etapas ya que son flexibles.

Para este trabajo se pretende hacer uso de las entrevistas semi-estructuradas con preguntas abiertas. Semi-estructuradas ya que se tendrán unos lineamientos sin que estos sean rígidos, permitiendo así la fluidez y la emergencia en el discurso de los participantes; y preguntas abiertas porque los tópicos no serán inflexibles, sino que se permitirá el diálogo abierto.

Las temáticas que se tendrán en cuenta a la hora de elaborar la guía de preguntas, incluyen cómo se dan las dinámicas grupales, cómo se establecen los vínculos entre los miembros

del equipo, cómo perciben los sujetos su satisfacción con el equipo y cómo se manifiesta, y finalmente, cuáles son las características de la comunicación y manejo de la autoridad (ver Anexo I).

2.1.2 Prueba de personalidad: BFQ

La prueba de personalidad utilizada es el Cuestionario <<Big Five>> (BFQ). Como plantea Caprara y otros (1995, p. 6) “El modelo de los “Big Five” o cinco grandes factores [...] se propone como un intento de medición y unificación entre los distintos puntos de vista existentes”. Otros autores han trabajado el análisis de la personalidad, sin embargo, la categorización que hacían sobre la misma era diferente, pues “la taxonomía de Cattell (Cattell et al; 1970) prevé 16 factores, la de Eysenck (Eysenck y Eysenck, 1973) tres “superfactores”, la de Guilford (Guilford y Zimmerman, 1949) 10 factores principales, la de Comrey (1970, 1980) ocho factores principales. Cada uno de estos autores, a su vez, ha aportado, el instrumento de medida adecuado a la estructura de factores que propone”. (Caprara y otros, 1995, p. 5)

Habiendo mencionado los demás autores y su forma de categorizar las dimensiones de la personalidad, este modelo propone la descripción y la evaluación de la personalidad a partir de cinco dimensiones fundamentales: “Energía o Extraversión, Afabilidad o Agrado, Tesón, estabilidad emocional y Apertura mental o Apertura a la experiencia” (Caprara y otros, 1995, p. 6)

Energía, cuyas características principales al puntuar alto, se refieren a ser dinámico, activo, enérgico, dominante y locuaz. Por otra parte, quienes obtienen una puntuación más baja en este aspecto poseen las características opuestas, son poco dinámicos y activos, poco enérgicos, sumisos y taciturnos.

Quienes obtienen alta puntuación en la dimensión de afabilidad, se pueden describir como muy cooperativos, confiables, altruistas, amigable, generoso y empático. Por el contrario, quienes obtienen una puntuación baja en este aspecto, suelen tener características contrarias a estas.

Una alta puntuación en la dimensión tesón, hace referencias a personas reflexivas, escrupulosas, ordenadas, diligentes y perseverantes. Quienes obtienen una baja puntuación tienden a ser todo lo contrario.

Las personas que puntúan alto en la dimensión de estabilidad emocional se describen como poco ansiosas, poco vulnerables, poco emotivas, poco impulsivas, y poco impacientes e irritables. Mientras quienes obtienen puntuaciones más bajas, suelen tener las características contrarias.

Quienes puntúan alto en la dimensión de apertura mental tienden a ser cultos, informados, interesados por las cosas y experiencias nuevas, dispuestos al contacto con culturas y costumbres distintas. Por el contrario, quienes puntúan bajo en esta dimensión poseen las características contrarias. (Caprara y otros, 1995)

3. REFERENTE CONCEPTUAL

Para la presente investigación los conceptos fundamentales son: organización, equipo, personalidad, dimensiones globales de la personalidad y satisfacción laboral. Ya que el informe se realizará en un equipo de trabajo de una organización estudiantil, enfocada en identificar las dimensiones globales de la personalidad de sus miembros, y según esto indagar por la percepción de satisfacción de cada uno de ellos en términos de su equipo de trabajo.

Cada uno de estos conceptos será definido desde diferentes autores, y se aclarará cuáles serán los usados para la investigación.

3.1 Organización

El concepto de organización ha tenido a lo largo de la historia del pensamiento administrativo, de la teoría administrativa y los estudios organizacionales diversas variaciones. Según Guillen (1999, p. 128) el concepto de organización ha evolucionado con el tiempo:

Desde la visión más tradicional -la perteneciente al paradigma racional- propia de principios de siglo, donde se concibe la organización como un sistema cerrado, estructurado, planificado y controlado, hasta las visiones más modernas en que se asume que las organizaciones se expanden a todos los sectores de la vida humana, aumentando su nivel de complejidad a medida que evolucionan.

La evolución que ha tenido el concepto a través del tiempo se ha materializado en diferentes concepciones de organización. Chiavenato (2009, p. 24) la define como:

Un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común. Las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntas objetivos que serían inalcanzables en forma individual.

Esta definición muestra claramente que quizás los objetivos que se privilegian son los de la organización por encima de los del empleado. Por su parte, Robbins (1987, p. 3) propone otra definición de organización, enfatizando más el aspecto sistémico. Para ello propone tres características que la definen:

Una organización es una ordenación sistemática de personas realizada para alcanzar un objetivo específico. Estas presentan una serie de características propias que las definen, primero, cada una tiene un propósito definido. Este propósito se expresa por lo general en términos de una meta o serie de metas. Segundo, todas están compuestas por personas. Tercero, todas desarrollan algún tipo de arreglo estructural sistemático que define y delimita el comportamiento de sus miembros.

Aunque todas las definiciones planteadas anteriormente tienen aspectos similares entre sí, usaremos la de Robbins (1987) cuando nos refiramos a organización, ya que aclara a los elementos esenciales que la componen, afín con los propósitos de la investigación.

En las organizaciones se presentan comportamientos individuales, grupales y colectivos. Entendemos el comportamiento organizacional como: “el estudio y la aplicación de los conocimientos acerca de la forma en que las personas -individual y grupalmente- actúan en las organizaciones. Trata de identificar maneras en que los individuos pueden actuar con mayor efectividad” (Davis y Newstrom, 2002, p. 4).

Asimismo, Chiavenato (2009, p. 6) propone analizar la influencia que en las dinámicas grupales los individuos ejercen mutuamente: “El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y en la influencia que las organizaciones ejercen en ellos”. El mismo autor refiere que el comportamiento organizacional (CO):

Se basa, sobre todo, en aportaciones de la psicología y es un campo que trata sobre el comportamiento de los individuos, es decir, temas como personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje y motivación. El CO también se relaciona con el comportamiento

de los grupos, es decir, incluye temas como normas, funciones, formación de equipos y manejo de conflictos (Chiavenato, 2009, p. 6).

Las anteriores definiciones incluyen una perspectiva psicológica, donde se estudia al individuo desde su singularidad pero también en relación con otros (en equipo). Esto quiere decir que si bien el estudio mostrará asociaciones entre las cinco dimensiones globales de la personalidad y la satisfacción en los miembros de un equipo de trabajo, la singularización, es decir, el caso por caso será una premisa a tener en cuenta, ya que este fenómeno es diferente en cada empresa, lo cual lleva a inferir la imposibilidad de hacer generalizaciones apresuradas que emitan juicios sobre este fenómeno. De allí el carácter comprensivo, no prescriptivo, de la investigación.

3.2 Grupo y equipo

Generalmente se da una confusión entre las definiciones de grupo y equipo. Según Porret (2006, p. 74), existen los grupos formales e informales e indica que:

La organización informal está también estrechamente relacionada con los grupos informales (generalmente constituidos por relaciones personales) y la organización formal o institucional (la establecida y estructurada por la cúpula de la empresa) lo está con los grupos formales que a su vez en determinadas circunstancias se denominan equipos.

Para fines de esta investigación se hace la distinción entre ambos conceptos, y es importante comprender que todo equipo es un grupo, pero no todo grupo es un equipo.

El término equipo resulta de gran relevancia porque está presente en las organizaciones y afecta las dinámicas dentro de ellas. A continuación mencionaremos algunas definiciones para este concepto desde diferentes autores. Para Zepeda (1999, p. 51) un equipo:

Tiene como base el hecho de que las personas forman parte de un solo grupo y poseen un objetivo común, además de que existe interdependencia entre ellas para la realización de sus actividades, se rigen por un marco normativo único y, lo que es más importante, cada

uno en el equipo aporta sus conocimientos y habilidades para lograr el cumplimiento de dicho objetivo (Zepeda Herrera, 1999, p. 51).

La anterior definición hace énfasis principalmente en la oportunidad que tienen los miembros de un equipo de participar y poner en juego sus destrezas para contribuir a un objetivo común. En el mismo sentido, Lussier & Achua afirman que en un equipo existe un propósito común por el que se trabaja en conjunto: “Un equipo es una unidad formada por dos o más personas con actividades complementarias que se comprometen en un propósito común y fijan objetivos y expectativas de desempeño, de lo que se responsabilizan” (Lussier & Achua, 2002, pág. 237).

A continuación, la definición de Davis y Newstrom complementa las demás definiciones sobre equipo, y hacen énfasis en el tamaño y la forma en que trabajan de manera conjunta y continua: “Un equipo de tareas es un grupo cooperativo pequeño que tiene contacto habitual y que realiza acciones coordinadas” (David & Newstrom, 2002, pág. 373).

Es importante resaltar que para esta investigación es fundamental que el equipo mantenga, como lo dice la definición anterior, un constante contacto y comunicación entre los miembros para que exista coordinación.

Por otra parte, Sherif (1958, citado por Peña, 1993, p. 146) considera que el grupo es comprendido como:

Una unidad social que consiste en un número de individuos que en un momento dado, están en una posición interdependiente más o menos definida y en relación según sus roles sociales entre sí y que implícita o explícitamente posee un conjunto de valores o normas que regulan el comportamiento de los miembros individuales, al menos en asuntos importantes para el grupo. Así, las actitudes, sentimientos, aspiraciones y metas compartidas están relacionadas con él e implícitas en los valores o normas comunes del grupo.

Según las definiciones anteriores, un grupo se refiere a un vínculo de personas heterogéneo; en este se permite que afloren las diferencias tanto de pensamiento como de acción, hay interrelaciones y sin embargo no cumplen tareas delimitadas. Un equipo se caracteriza, de acuerdo a las definiciones del mismo, por un objetivo en común y la actuación en pro de éste por parte de todos los miembros. Siendo entonces la diferencia fundamental entre ambos la finalidad del vínculo, ya que un grupo no tiene un objetivo especificado, pero se encuentran unidos por determinadas características; sentimientos, aspiraciones o actitudes. Mientras que en el equipo se denota un vínculo que se crea entre varias personas donde cada persona tiene un objetivo y una función demarcada, pero a pesar de que cada uno cumple una función específica, están unidos por una meta común (Anzieu, 2004).

La manera de relacionarse dentro de las organizaciones, llamada por muchas dinámicas grupales, ha sido investigada desde hace décadas por importantes teóricos y paradigmas:

El proceso social por el que las personas interactúan cara a cara en grupos pequeños es la dinámica de grupo (grupal). [...] Dos de los hitos históricos importantes para la comprensión de los grupos pequeños son las investigaciones de Elton Mayo y colaboradores en las décadas de 1920 y 1930, y los experimentos que en el segundo de esos decenios realizó Kurt Lewin, fundador del movimiento de dinámica de grupo (David y Newstrom, 2002, p. 335).

El proceso social que se da en los grupos produce efectos en el CO. Para Chiavenato (2009, p. 272):

Un grupo está compuesto por dos o más personas interdependientes que se unen e interactúan para alcanzar determinados objetivos. El comportamiento de un grupo es más que la suma de las conductas de los individuos que lo forman. Cuando las personas trabajan en grupo no se comportan igual que cuando están solas o aisladas. De ahí la necesidad de comprender el comportamiento del grupo para entender mejor el CO.

De la definición anterior se puede entender el equipo en términos relacionales, de allí que sea necesario indagar la relación entre las características individuales y sus efectos en las dinámicas grupales en la organización si queremos aproximarnos a comprender el comportamiento humano. Para Davis y Newstrom(2002, p. 311) las diferencias

individuales son fundamentales para el estudio del comportamiento organizacional, “aunque las diferencias de personalidad pueden generar conflictos, también son un recurso importante para solucionar los problemas de manera creativa”.

De acuerdo con esto, se podría decir que las diferentes personalidades influyen en la dinámica grupal, por lo que el interés de esta investigación será comprender este fenómeno a partir de los tipos de personalidad.

[cuadro 1]

	Grupos	Equipos
1. Objetivo	Prevalen los objetivos personales de cada integrante	Prevalen los objetivos corporativos, institucionales
2. Integrantes	No se necesitan competencias altamente especializadas	Se requieren competencias diferenciadas y altamente especializadas
3. Funciones	No hay distribución de funciones	Cada integrante cumple un rol o una función predefinidos
4. Resultados	No se establecen indicadores previamente	Se espera el cumplimiento de indicadores cuantitativos y/o cualitativos previamente establecidos
5. Interacción	Cada integrante actúa de manera individual según sus necesidades e intereses particulares	Es necesaria la integración sinérgica basada en la coordinación permanente entre los integrantes
6. Grado de formalidad	Informal, no oficial, no institucional	Formal, oficial, institucional
7. Recursos financieros, materiales	Origen y disponibilidad personal	Origen y disponibilidad institucional
8. Cronogramas	Establecidos a criterio personal	Establecidos por la institución
9. Procedimientos	No estandarizados	Estandarizados
10. Temas	Personales, no institucionales	Institucionales, formales y oficiales

Fuente: Elaboración del autor.

Tomado de Louffat (2013, p. 13).

El autor indica de manera explícita las diferencias entre un grupo y un equipo, frente a los objetivos, integrantes, funciones, resultados, interacciones, entre otros.

3.3 Personalidad

Polaino-Lorente y colegas (2007, p. 17) explican el origen de este concepto así:

El concepto de personalidad es un término que deriva del griego (*prósopon*) y del latín (*personare, persona*), que significa resonar, sonar con fuerza. Esta acepción inicial le viene impuesta por el papel que cada actor desempeñaba en la obra teatral. Persona era, pues, sinónimo de <<personaje>>, y se designaba con ello la *máscara* hueca o carátula que empleaban los actores en las representaciones teatrales para *amplificar el volumen de su voz*, al mismo tiempo que para *ocultar su verdadero rostro* y así adaptarse mejor al papel que representaban.

Gordon Allport, el principal estudioso de la personalidad, menciona este concepto que se ha entendido de manera popular como “un cierto conjunto de cualidades que resulta socialmente agradable y eficaz” (Allport, 1986, p. 42). El autor propone su propia definición de personalidad, entendiéndola como “la organización dinámica en el interior del individuo de los sistemas psicofísicos que determinan su conducta y su pensamiento característicos” (1986, p. 47).

Alcover y otros (2007) brindan otra definición de personalidad, incluyendo características cognitivas y conductuales, al afirmar que:

“La personalidad está compuesta por un conjunto de características cognitivas y tendencias conductuales que determinan las similitudes y diferencias en pensamientos, sentimientos y conductas de los individuos. Estas predisposiciones tienen continuidad en el tiempo y no pueden ser explicadas simplemente por las presiones biológicas, psicosociales o sociales del momento” (p. 204).

Entendiendo entonces la personalidad como un aspecto estable y no cambiante en la persona, implicando que cambios en su entorno o contexto, no van a generar necesariamente un cambio en la conducta.

Por otra parte, Gross (2007, p. 780) introduce desde otra perspectiva el concepto de personalidad enfatizando el asunto social:

Según el enfoque constructivista (Hampson, 1995), la personalidad se construye en el curso de la interacción social, a partir de tres elementos: la autopresentación de la persona [...], de la percepción de esta presentación ante un público [...] y de la autoconsciencia. En este sentido, la personalidad no es tan solo una abstracción que ayuda a explicar la conducta de las personas (no es algo que las personas ‘tienen’), sino que tiene que ver con cómo se relacionan con los demás y se lidia con el mundo en general.

Polaino-Lorente (2007, p. 20) hace una salvedad frente a lo que se comprende como personalidad, es un modelo integrador, acogiendo aspectos internos y externos del individuo, indicando que:

Lo propio de la personalidad – a pesar de los etiquetados que de ella se hagan – abarca tanto la *conducta* externa de la persona, públicamente observable, como su *experiencia interna*. La personalidad no es por ello solo los gestos, comportamientos y manifestaciones que pueden ser observadas para construir un determinado etiquetado, más o menos acertado. En la personalidad se integran también los deseos, pensamientos, sentimientos y convicciones, es decir, todo eso que constituye *la experiencia interna* y *el mundo subjetivo* de la persona, de donde proceden las manifestaciones que luego son observadas.

Finalmente se puede complementar con la definición de Cohen y Swerdilk (2006, p. 336) evidenciando la importancia de lo que cada persona muestra al mundo en relación con lo que ellos sienten y se identifican, como “una constelación única de rasgos y estados psicológicos del individuo”.

3.4 Dimensiones Globales de la personalidad

A través de los años la personalidad ha sido foco central para muchas investigaciones. A pesar de que el tema central de las investigaciones es el mismo, los distintos autores han llegado a diferentes maneras de categorizar la personalidad. Estas categorías nacen de la tradición lexicográfica, que se refiere a “listados de adjetivos [...] seleccionados a partir del

análisis del vocabulario recogido en los diccionarios para lograr la identificación, en cada dimensión, de los identificadores más característicos” (Caprara y otros. 1995, p. 7)

Autores como Cattell, Guilford, Eysenck y Comrey han utilizado esta técnica para crear cuestionarios de personalidad tales como “16PF, el GZTS, el EPQ, el CPS” (Caprara y otros. 1995, p. 8)

Partiendo del modelo de categorización a través de adjetivos y de los instrumentos anteriormente mencionados, surge el modelo de los “Big Five” como una propuesta integradora, haciendo referencia a cinco grandes categorías.

En un estudio realizado en Puerto Rico, por Rosario-Hernández, Rodríguez y Rovira (2004), hacen alusión al modelo de los cinco factores de la personalidad, citando a Liebert y Spieglert (1994), quienes indican que este modelo:

Emergió del trabajo de Warren Norman, quien obtuvo un gran número de datos de la personalidad y utilizó el análisis de factores para determinar los constructos que subyacían la personalidad. Warren Norman extrajo de los datos cinco factores, a los cuales la literatura se refiere como: (I) Extroversión, (II) Agradabilidad, (III) Neuroticismo, (IV) Concienciación y (V) Apertura a Nuevas Experiencias. (p. 28)

En esta misma medida, Cattell se encargó de agrupar los 16 factores de la personalidad en cinco grandes dimensiones que asemejan las descritas anteriormente: Extraversión (Ext), ansiedad (Ans), dureza (Dur), independencia (Ind) y autocontrol (AuC).

Extraversión está constituida principalmente por adhesión al grupo, afabilidad, animación, y atrevimiento; algo propio del 16PF-5 es que se añade la contribución de la naturalidad.

La *Ansiedad* está formada principalmente, en orden de importancia, por los pesos de aprensión, inestabilidad, tensión y vigilancia; *Dureza* por “insensibilidad, practicidad, frialdad y conservadurismo. *Independencia* está formada por dominancia, atrevimiento, vigilancia, estabilidad, insensibilidad y apertura al cambio; y finalmente *Autocontrol* por

atención a las normas, perfeccionismo, practicidad, aprensión y falta de animación (Russell & Karol, 2005, p. 31).

El 16PF es una prueba psicológica que permite evaluar los 16 factores de la personalidad descritos por Cattell, y así tener una mayor comprensión de la conducta de los individuos.

El 16PF (Cuestionario de Personalidad de 16 Factores) viene a resumir la labor de muchos años del Dr. Raymond B. Cattell para identificar los principales componentes de la personalidad mediante el análisis factorial de los adjetivos de lengua inglesa que describen conductas humanas (Russell & Karol, 2005, pág. 11).

Partiendo de los conocimientos acumulados a partir de investigaciones y de teorías existentes en torno a la personalidad, el modelo de los “Big Five” o Cinco Grandes Factores de la Personalidad, resulta como un punto de convergencia ya que “parecen, pues, configurarse como una estructura adecuada e integradora para la descripción de la personalidad en el lenguaje ‘natural’, y en el contexto de los cuestionarios de personalidad” (Caprara y otros. 1995, p. 6)

El Cuestionario Big Five (BFQ) creado por Caprara, Barbanelli y Borgogni en 1993, fue traducido al español en 1995, está basado en la experiencia de McCrae y Costa y consta de 132 elementos en total. “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. En cada subdimensión (integrada por 12 elementos) la mitad de las afirmaciones han sido formuladas en sentido positivo con respecto al nombre de la escala, mientras la otra mitad está formulada en sentido negativo, con el fin de controlar eventuales fenómenos de sesgos de respuesta” (Caprara y otros. 1995, p. 8)

3.5 Satisfacción laboral

Partiendo del hecho de que la satisfacción es un sentimiento que nace de una reacción afectiva positiva, podemos comprender de esta manera la satisfacción laboral como esos sentimientos enfocados sobre aspectos del trabajo.

Ampliando un poco más lo anterior, Alcover y otros, mencionan que “la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona” (Alcover, et al., 2007, p. 298). Una definición más amplia propuesta por el mismo autor, refiere a “una actitud o un conjunto de actividades desarrolladas por la persona hacia su experiencia y su situación de trabajo. Dichas actitudes pueden referirse al trabajo en general o a facetas específicas del mismo” (Alcover, et al., 2007, p. 298)

De la misma manera, Rodríguez y otros (2009, p. 49) proporciona otra definición que permite reconocer la valoración subjetiva que le otorgan los sujetos a su entorno de trabajo:

La satisfacción laboral puede ser entendida como la actitud del empleado frente a su propio trabajo, la cual está basada en las creencias y los valores que éste constituye sobre su puesto. Todo ello se refleja en la sensación de bienestar derivada de ciertas condiciones laborales, tales como la relación con el superior, la política, el apoyo y las oportunidades de progreso que ofrece la organización y el trabajo en general. Esta satisfacción surge de la percepción que desarrolla el empleado de que el trabajo cumple valores laborales importantes para él y que, además, son congruentes con sus necesidades. Se trata, pues, de que la satisfacción del trabajador está muy relacionada con la percepción subjetiva de lo que debería ser su trabajo.

Las definiciones brindadas sobre satisfacción laboral en la literatura se alinean ya que coinciden en proporcionarle una connotación esencialmente emocional. Por último, Toro (2009, P. 74), citando a Locke (1976) brinda una definición sobre satisfacción en el trabajo indicando que es “un estado emocional placentero o positivo que resulta de la evaluación de su trabajo o de sus experiencias de trabajo”.

Es a partir de las anteriores definiciones como se comprenderá el término de satisfacción laboral para la presente investigación.

Frente a la satisfacción laboral se han identificado una serie de aspectos que afectan de manera directa este sentimiento. Algunos de los factores indicados por Vroom (1964), citado por Toro (2009, p. 74-75), son:

las especificaciones de la tarea, la retribución, las posibilidades de promoción, las relaciones interpersonales, el estilo del jefe, las posibilidades de trabajo en equipo, el reconocimiento, las condiciones físicas del trabajo y muchos otros aspectos de la realidad laboral a los que se les suele dar el nombre de facetas de la satisfacción.

En este mismo sentido, haciendo referencia a lo anterior Alcover y otros (2007), hacen una adaptación de Spector (1997) sobre las principales facetas de la satisfacción laboral, comprendido por las siguientes características: “Apreciación, comunicación, compañeros de trabajo, beneficios complementarios, condiciones de trabajo, características del trabajo, políticas y prácticas organizacionales, retribuciones, desarrollo personal, oportunidades de promoción, reconocimiento, seguridad en el empleo, características de la supervisión y características de la organización” (Alcover et al., 2007, p. 298).

De las características anteriormente mencionadas, se tomaron cinco de estas facetas para este trabajo de investigación, ya que son consideradas las más acordes para tener en cuenta en un equipo de trabajo: comunicación, compañeros de trabajo, reconocimiento, características de la supervisión y desarrollo personal. Para la entrevista se definieron unas preguntas que permitieran conocer la percepción de las personas frente a estas características, y de esta manera su nivel de satisfacción con el equipo.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El equipo que se usó como muestra para esta investigación cuenta con 9 participantes pertenecientes a una organización estudiantil, cuyo rango de edades es muy similar, entre los 18 y 24 años, quienes actualmente se encuentran desarrollando una carrera profesional.

De acuerdo al Cuadro 1 y a los criterios que en él se enmarcan de un equipo, se puede evidenciar en nuestra muestra poblacional que se constituyen como tal, ya que tienen un objetivo en común, el cual está definido por la organización. Los integrantes del equipo deben contar con unas características y conocimientos previos a su ingreso que se alineen con las necesidades de la organización y propiamente del equipo. Cada participante cuenta con funciones delimitadas, y éstas influyen de manera directa en la correcta ejecución de las funciones de los demás participantes. El equipo cuenta con diferentes medios que les permite comunicarse constantemente, no necesariamente de manera presencial. De esta manera se puede evidenciar que la muestra poblacional escogida es un equipo.

Es importante resaltar que los resultados obtenidos no se pueden generalizar o replicar en otros equipos, puesto que las dinámicas de cada equipo de trabajo crean un contexto diferente.

4.1 Análisis de la personalidad

Teniendo en cuenta que la personalidad es conocida a partir de la aplicación del BFQ y aclarando que los resultados fueron arrojados de manera automática, se pretende hacer un análisis a partir de estos con la finalidad de categorizar y describir los aspectos en cada uno de los sujetos para cada una de las categorías.

Las cinco grandes dimensiones son nombradas de la siguiente manera: 1) Sociabilidad-dinamismo, 2) Meticulosidad, 3) Equilibrio emocional, 4) Consciencia de los otros, y por último 5) Apertura-imaginación. Cada categoría tiene un factor opuesto, siendo introversión el correspondiente a la primera dimensión, intuición a la segunda, respuesta emocional a la tercera, espíritu competitivo a la cuarta, y conservadurismo/realismo a la quinta.

El equipo evaluado está constituido por 9 personas; un líder, de quien dependen 2 coordinadores y de cada uno de los coordinadores dependen otras 3 personas.

En el Cuadro 2, se muestra la forma en que son arrojados los resultados para cada una de las pruebas, mostrando los polos para cada uno de los factores, y donde se puede observar una escala que permite visualizar hacia cuál polo tiene tendencia el individuo. Los resultados además, arrojan un resumen con un análisis más específico de cada dimensión.

[Cuadro 2]

FACTOR OPUESTO	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	FACTOR PRINCIPAL
Introversión Orientado al mundo interior, cuidadoso, callado y subjetivo							X					Sociabilidad-dinamismo Extrovertido, orientado al mundo exterior, gusta de la acción, comunicativo y en busca de sensaciones
Intuición Impulsivo, se deja guiar por su instinto, improvisa, un poco desordenado							X					Meticulosidad Riguroso, responsable, consciente, tiene sentido crítico, autodisciplina, voluntad de tener éxito
Respuesta emocional Inconstante, reactivo, sensible a la crítica, tendencia ansiosa incluso depresiva, "obsesivo"					X							Equilibrio emocional Apático, sereno, enfrenta las situaciones con confianza, precavido
Espíritu competitivo Exigente, combativo, intransigente, cínico, en ocasiones falto de sensibilidad					X							Conciencia de los otros Sensible, empático, altruista, cooperativo, agradable, sentimental, consensual
Conservadurismo / Realismo Le gusta lo establecido y lo familiar, necesita puntos de referencia estables, mantiene los pies sobre tierra							X					Apertura / Imaginación Busca cosas nuevas, imaginativo, soñador, sensible a la estética, le gusta tener varias alternativas
FACTOR OPUESTO	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	FACTOR PRINCIPAL

Tomado de resultados arrojados de la prueba BFQ de uno de los participantes de la investigación.

Este cuadro se lee como una escala en la que puntuar alto se interpreta con un acercamiento mayor a la letra K, lo que indica predominancia del factor principal. Mientras que puntuar más bajo o más cerca de la A, quiere decir que en la persona predomina el factor opuesto. Entre más cerca se esté de los extremos más predominante es este factor en la persona. Si la persona se ubica en la mitad de la escala, está dentro de lo que se comprende como normalidad.

Partiendo del análisis del cuadro 2 se pretende hacer una comparación entre los resultados de los participantes para hallar rasgos en común para cada dimensión.

[Cuadro 3]

	Sociabilidad/ dinamismo	Meticulosidad	Equilibrio emocional	Conciencia de los otros	Apertura/ imaginación
Candidato 1	J	C	D	G	G
Candidato 2	G	G	E	E	G
Candidato 3	F	J	D	E	D
Candidato 4	D	G	G	G	D
Candidato 5	D	J	G	C	G
Candidato 6	G	G	H	E	D
Candidato 7	G	I	E	B	G
Candidato 8	G	E	G	G	E
Candidato 9	H	J	C	G	C

Creado por las autoras de esta investigación con la finalidad de visualizar con mayor facilidad los resultados de la prueba BFQ a partir del ejemplo Cuadro 2

En el cuadro anterior se puede visualizar los resultados de los participantes, para consolidarlos y categorizarlos.

En la dimensión Sociabilidad-dinamismo, los participantes 2, 6, 7 y 8 obtuvieron la misma ubicación dentro de la escala en el indicador G, respuestas dentro del promedio, y puntúa más cerca al factor principal, es decir, sociabilidad-dinamismo, que hace referencia a la extroversión, orientación al mundo exterior, gusto por la acción, comunicación y búsqueda de sensaciones.

Los participantes 1 y 9 puntúan superior al promedio, indicando que tienen una tendencia superior a los demás en este aspecto.

Los participantes 4 y 5 arrojaron resultados en esta dimensión por debajo del promedio, siendo su puntuación más cercana al factor opuesto a sociabilidad-dinamismo, es decir introversión. Y como características principales se destaca orientación hacia el mundo interior, cauteloso, callado y subjetivo.

En la segunda dimensión, Meticulosidad, Los participantes 2, 4 y 6 obtuvieron la misma ubicación dentro de la escala en el indicador G, estando dentro del promedio, y puntuando más cerca al factor principal, cuyas características principales son la rigurosidad, responsabilidad, conciencia, sentido crítico, autodisciplina y voluntad de tener éxito.

Los participantes 3, 5, 7, y 9 puntúan superior al promedio, acercándolos más a estas características, razón por la que predominan más en su personalidad.

El participante 8 está dentro del promedio pero puntuando hacia el factor opuesto, es decir, intuición. Cuyas características predominantes son la impulsividad, el guiarse por el instinto, improvisación y un poco de desorden.

Finalmente el participante 1 puntúa más cerca al factor opuesto y se ubica fuera del promedio, indicando que estas características predominan en su personalidad.

En la dimensión Equilibrio emocional, los participantes 4, 5 y 8 obtuvieron la misma ubicación dentro de la escala en el indicador G, resultados dentro del promedio, y puntúa más cercana al factor principal. Predominando la apatía, serenidad, confianza para afrontar las situaciones y ser precavido.

El participante 6 se encuentra por encima del promedio. Los participantes 2 y 7 se encuentran dentro del promedio pero puntuando hacia el factor opuesto, es decir, respuesta emocional. Las características principales son, ser inconsciente, reactivo, sensible a la crítica, tendencia ansiosa o incluso depresiva y obsesiva.

Los participantes 1, 3 y 9 se encuentran fuera del promedio, pero puntuando hacia el factor opuesto, es decir, tienen las características anteriormente mencionadas con mayor fuerza dentro de su personalidad.

La cuarta dimensión se denomina Conciencia de los otros, los participantes 1, 4, 8 y 9 obtuvieron la misma ubicación dentro de la escala en el indicador G, lo que indica que está

dentro del promedio, y puntúa más cercana al factor principal, es decir, sensibilidad, empatía, altruismo, cooperatividad, agradabilidad, sentimentalismo y consensualidad.

Los participantes 2, 3 y 6 se encuentran dentro del promedio pero puntuando hacia el factor contrario, es decir, espíritu competitivo; cuyas características son exigencia, combatividad, intransigencia, cinismo, y poca sensibilidad.

Los participantes 5 y 7 se encuentran fuera del promedio puntuando hacia el factor opuesto, es decir, estas últimas características predominan en su personalidad.

La última dimensión se denomina Apertura/imaginación los participantes 1, 2, 5 y 7 obtuvieron la misma ubicación dentro de la escala en el indicador G, resultados dentro del promedio, y puntúa más cercana al factor principal, es decir, sus características principales son búsqueda de nuevas cosas, lo cual incluye ser imaginativo, soñador, tener sensibilidad estética, gusto por tener varias alternativas.

El participante 8 se encuentra dentro del promedio puntuando hacia el factor opuesto, cuyas características principales se denomina conservadurismo/realismo y sus principales características son el gusto por lo establecido y lo familiar, necesidad de referentes estables y con los pies sobre la tierra.

Los participantes 3, 4, 6 y 9 se encuentran fuera del promedio puntuando hacia el factor opuesto, es decir, estos últimos aspectos son más notorios en su personalidad.

Según los resultados arrojados, se puede apreciar el rasgo dominante para cada uno de los miembros del equipo. En el siguiente cuadro se presentará el factor:

[Cuadro 4]

Participantes	Rasgo dominante	Explicación
Participante 1	Sociabilidad-dinamismo	Persona abierta, percibe el mundo de forma realista, siempre atenta a su entorno, enérgico y entusiasta. Deseo de descubrir sensaciones nuevas. Gusto por estar en

Participante 2	Sociabilidad-dinamismo	<p>lugares de acción. Dinámico, facilidad para animar grupos. Rápido y eficaz, toma riesgos de ser necesario. Espontáneo. Simpatía y humor.</p> <p>Aspectos negativos: se dispersa fácilmente al estar en sociedad, debe ser más paciente frente a proyectos que necesiten intelectualismo y preparación</p>
Participante 3	Meticulosidad	<p>***Persona reflexiva, determinada, analítica, fiable, puntual y discreta, Observa y es consciente de su entorno. Le gusta encontrarle esencia a las cosas. Es constante y le gusta acabar con éxito lo que emprende a todo nivel. Racional, ordenado.</p> <p>Aspectos negativos: puede percibirse como serio o crítico</p>
Participante 4	Meticulosidad	
Participante 5	Meticulosidad	
Participante 6	Equilibrio emocional	<p>Persona tranquila, segura de sí misma. Tiene control de sus emociones e impulsos. Humor y carácter afable que confieren resistencia a la ansiedad.</p> <p>Aspectos negativos: puede percibirse como alejado y reservado debido a su constancia.</p>
Participante 7	Meticulosidad	***Resultados iguales al anterior de Meticulosidad
Participante 8	Conciencia de los otros	<p>Actitud de servicio y cooperación alto. Le gusta llegar al consenso y se muestra empático y flexible con quienes lo rodean. Busca que sus acciones tengan sentido y</p>

		ayudar a los demás. Responsable, integro, humilde y emotivo. Le gusta que destaquen su personalidad y generosidad. Aspectos negativos: Se centra en los demás hasta el punto de costarle ser él mismo
Participante 9	Meticulosidad	*** Resultados iguales al anterior de Meticulosidad

Creado por las autoras de esta investigación con la finalidad de visualizar con mayor facilidad los resultados de cada participante de la prueba BFQ.

4.2 Análisis de la Satisfacción laboral

Las categorías previas a partir de las cuales se comprende la satisfacción para este trabajo son: comunicación, compañeros de trabajo, reconocimiento, características de la supervisión y desarrollo personal.

Para la categoría comunicación se encontró como elemento común el valor e importancia que le dan a la comunicación para la satisfacción de los sujetos con su equipo de trabajo; fue un común denominador en las respuestas de cada uno de los participantes como se verá en el comentario siguiente de un entrevistado:

La comunicación es fundamental porque con ella es que uno se da cuenta de cómo proceder con las cosas, con lo que a uno le corresponde, y ayuda al normal desarrollo de las actividades del grupo. Si no se genera comunicación interna en el grupo, se puede prestar para que no se hagan las cosas bien y si se presenta algún conflicto es la manera para hallar una solución y no dejar que se generen ambientes estresados y que no haya una buena sinergia de equipo (Participante 9).

Se evidencia en el discurso del participante 9 el peso que tiene la comunicación en el equipo y en su correcto desempeño, ya que ésta permite la solución de posibles problemas o situaciones que se presenten tanto laborales como personales que podrían truncar la consecución de los objetivos comunes o afectar el ambiente laboral.

Reafirmando la importancia de la comunicación para este equipo de trabajo, el participante 8 da su percepción al respecto, diciendo que:

De eso dependen los resultados. Si empiezo a tomar las decisiones por mi propia cuenta y criterio puedo dirigir el resultado hacia mi propio beneficio, pero cuando hay comunicación entre mi equipo de trabajo podemos tener beneficios tanto individuales como colectivos.

Para este participante es de gran importancia una comunicación adecuada dentro del equipo de trabajo ya que a diferencia de lo que afirmó el participante 9, no solo representa un aspecto preventivo a posibles conflictos, sino que también no permite perder el foco del objetivo central del equipo, que es la consecución de una meta común, sin dejar de lado el alcance de metas personales y el desarrollo personal.

Frente a la importancia de la comunicación el participante 3 hace referencia a algunos aspectos en común que mencionaron los participantes anteriores; los objetivos del equipo y la evitación de conflictos:

La comunicación es muy importante porque es la única manera de lograr las metas y todos debemos estar enfocados hacia el mismo objetivo, y como no todos trabajamos de la misma manera, es importante comunicar el tiempo que tiene cada uno, saber de qué manera trabaja el otro, cuáles han sido los resultados y qué espera el uno del otro. Además, cuando ocurren algunos inconvenientes es a través de la comunicación que se solucionan este tipo de inconvenientes.

Robbins (1999, p. 311) menciona que “la comunicación favorece la motivación al aclarar a los empleados lo que se ha hecho, si se están desempeñando bien y lo que puede hacerse para mejorar el rendimiento, si es que está por debajo del promedio”. Dando soporte entonces a lo que menciona la participante 3 sobre la comprensión del desempeño laboral de cada miembro por parte de los otros y la colaboración para el alcance de ese objetivo común.

Así como los candidatos referidos anteriormente, la percepción general sobre la importancia que representa la comunicación dentro del equipo es común y se extiende a los demás candidatos.

Esto no quiere decir que la comunicación en el equipo sea efectiva, pues a pesar de que los candidatos hacen referencia a la importancia que ésta tiene dentro del equipo, también mencionan algunos aspectos por mejorar para que ésta tenga los alcances que ellos refieren en caso de que ésta fuese positiva.

En los miembros del equipo que se mostraron inconformes con la comunicación, se encontró un patrón en común y era el medio de comunicación como tal, es decir, a pesar de que sí existe la comunicación, suelen usarse herramientas tecnológicas que en ocasiones obstaculizan la comunicación directa y preferirían una comunicación más personal. Como afirma Gil, F y otros (2008, p. 27):

La virtualidad se define a partir de tres dimensiones: dependencia de los miembros respecto de las tecnologías de la información y comunicación para coordinarse y ejecutar los procesos del equipo, tipos de información que aportan las tecnologías, y sincronía en las comunicaciones entre los miembros. La virtualidad altera significativamente las interacciones entre los miembros del equipo. Trabajar de forma regular en condiciones de alta virtualidad limita las señales del contexto social presentes en la comunicación cara a cara, reduce la profundidad de la discusión y el análisis de los temas, y aumenta el tiempo necesario para tomar decisiones colectivas. Diferentes estudios muestran que la virtualidad se relaciona con una comunicación menos eficiente y genera más problemas para desarrollar la confianza entre los miembros del equipo.

Se reafirma entonces la importancia que juega una comunicación adecuada, es decir, escuchar, expresarse de manera concreta, asertiva, respetuosa, y con un propósito para que haya un mejor flujo de la información. De esta manera podrían estar más alineados frente a los objetivos del equipo, y dar cumplimiento a los mismos de manera más asertiva.

A pesar de que el equipo ha buscado diferentes maneras y herramientas, la mayoría tecnológicas como Skype, Whatsapp y correo electrónico, y se han adaptado al uso de estas, se percibe tanto de manera implícita como explícitamente la necesidad de tener una comunicación cara a cara. Uno de los participantes realiza algunas sugerencias para cambiar la forma en que se comunica el equipo:

Que no siempre se utilicen las redes sociales. Hoy en día somos muy dependientes de ellas y si no es posible conseguir a los participantes allí, el mensaje se pospone. Me gustaría

volver más a la llamada, a las reuniones presenciales, de esta manera el mensaje es más claro (Participante 8).

Se evidencia la demanda que hace este participante de espacios conversacionales tradicionales, es decir, espacios que permitan una interacción presencial; cara a cara, pudiendo observar emociones, escuchando, desarrollando todo un asunto de comunicación personal y afectiva que no tiene el mensaje a través de redes.

Como afirma Robbins (1999, p. 327), “La comunicación imparcial, abierta, cara a cara de igual manera con los empleados presenta a los ejecutivos como gente viviente, que respira, que entiende las necesidades y preocupaciones de los trabajadores”.

El autor se basa en la comunicación dentro de la relación jefe-colaborador haciendo una división jerárquica. Sin embargo, en esta investigación se evidenció la necesidad de una comunicación más personal por parte de todos los miembros, no solo hacia el líder, sino también entre pares. Existe una necesidad generalizada de una comunicación cara a cara a todo nivel.

Así mismo, otro participante hace alusión al papel de la personalidad en esta categoría de comunicación:

En mi equipo hemos tenido diferentes personalidades. Entonces hay unos con los que uno se comunica muy fácil y los mensajes van y vienen fácilmente. Mientras hay otros con los que ha sido imposible. La comunicación es por Whatsapp, a veces presencial o por Skype (Participante 5).

El participante hace referencia entonces a una comunicación “fácil” en términos de eficiencia y de pertinencia. Que cuando surja una necesidad haya con quien dialogarlo en el momento adecuado sin tener que prorrogar una respuesta.

La comunicación presencial facilitaría no solo la transmisión directa de las necesidades laborales sino también las dificultades personales frente al equipo. El participante 1 afirma que: “A veces no expresan las dificultades a tiempo. Entonces me toca a mí buscarlos”. Evidenciándose entonces que hay cuestiones que se podrían evitar de haber una comunicación frente a frente, pues se propiciaría el espacio para que esto se hiciera en el momento indicado.

Como indica Robbins (1999, p. 311),

La comunicación que tiene lugar dentro del grupo es el mecanismo fundamental por el cual los miembros muestran sus frustraciones y su satisfacción. La comunicación, por tanto, proporciona un alivio a la expresión emocional de los sentimientos y el cumplimiento de las necesidades sociales. [...] Proporciona la *información* que los individuos y los grupos necesitan para tomar decisiones al transmitir la información para identificar y evaluar las opciones alternativas.

Lo mencionado por este autor se relaciona con lo expresado por los candidatos en cuanto a la importancia de darle un lugar a las expresiones emocionales de manera oportuna dentro del trabajo en equipo.

En la categoría de reconocimiento, comprendida como “Apoyar y reconocer los esfuerzos de los empleados involucrados en el trabajo en equipo de manera visible y activamente” (Winter. 2000). Durante las entrevistas, fue común encontrar que todos los miembros del equipo sintieran que su trabajo era valorado por los demás. Y así mismo, fue común encontrar que la manera en que perciben esa valoración es a través de palabras de gratitud y reafirmación frente a las labores cumplidas. Un participante hace referencia a lo anteriormente mencionado:

Como equipo, cada uno aporta lo mejor de sí. Los demás van a valorar lo que haces porque estás dando lo mejor de ti para un logro de interés común. A través de la motivación; un simple "felicitaciones" es muy motivante para cualquier persona. Frases que parecen insignificantes pero que muy en el fondo aportan para que uno se sienta bien y siga en el proceso. (Participante 5).

Se evidencia entonces la importancia que tienen las expresiones de gratitud y de aprecio por el trabajo realizado, no solo para este candidato, sino para la mayoría, pues lo perciben como motivación verbal.

Como indica (Parker y otros. 2013, p. 37), el reconocimiento “puede consistir en un sencillo <<gracias>>, en un bono en metálico, o un viaje al caribe”.

Se aprecia lo anterior en expresiones como la del participante 9, que indica que “Lo valoran muchísimo. Con unas “felicitaciones” o un “estas aportando al equipo” [...] para mi es bueno que lo reconozcan si hace y aporta porque eso genera una mayor motivación”

Se identifica que estas manifestaciones de aprecio se dan tras una labor cumplida de manera satisfactoria y no previo a esto. El mismo autor indica que “el reconocimiento es <<después>> de; se concede después de que se haya manifestado el comportamiento o se haya alcanzado los resultados” (p. 37)

Es de esta manera que se demuestra entonces la importancia de la motivación desde lo verbal a manera de cumplido, pues así los miembros logran sentir la aprobación tanto del líder como de sus compañeros, reafirmando así la labor cumplida de manera adecuada y así querer continuar de esta manera. Como lo afirma Omar (2011, p. 134),

Cuando los empleados perciben que su supervisor valora sus contribuciones, incentiva su comportamiento y atiende sus necesidades, vale decir, cuando lo perciben como un líder transformador, aumenta su satisfacción laboral.

Así mismo hay otros participantes que perciben el reconocimiento de manera distinta, pues no lo identifican a través de palabras de gratitud sino a través de mayores responsabilidades otorgadas por parte de los líderes o consultas de inquietudes por parte de los compañeros. Estas situaciones se dan luego de haber evidenciado un buen trabajo de parte de ellos, es decir, este tipo de reconocimiento igualmente se da después de, así como menciona el autor anterior.

Es el caso del participante 3, pues dice que:

Las personas que me ponen las tareas a realizar me expresan cuando hago las cosas bien, cuando están contentos con lo que hago. Me lo demuestran diciéndome que lo estoy haciendo bien, y con motivación verbal y me ponen tareas que me comprometan un poco más. Estoy satisfecha en cómo me lo demuestran. (Participante 3)

De la misma manera expresa el Participante 2 que sus compañeros y líder, le demuestran gratitud o aprecio, “diciéndome gracias o pidiéndome consejo”. Como indica Hayes (2002, p. 120), “El reconocimiento y la recompensa individual fortalecen la motivación personal y consiguen que todos contribuyan al cien por cien.”.

Toro (2009, p. 292) menciona la norma de reciprocidad la cual consiste en:

Una especie de compromiso o de obligación de correspondencia que experimenta la persona que se ha visto atendida y tenida en cuenta, no por razones de una práctica

administrativa, sino como un acto libre y voluntario de una persona representativa de la organización. Este tipo de situación hace que la persona así tratada se sienta comprometida a esforzarse por el bienestar de la organización y por contribuir con sus objetivos. Por otra parte, el cuidado, el respeto y la aprobación percibidos a través de la AOP [Apoyo Organizacional Percibido] permiten a la persona satisfacer la necesidad de reconocimiento y la mueven a incorporar en su identidad social el rol y el estatus de “persona de la organización”.

Se puede identificar entonces que el reconocimiento no influye solamente cuando viene de parte del líder, sino también de los pares, siempre y cuando se haga de manera libre y autónoma. Los resultados obtenidos en la categoría de reconocimiento son comunes en todo el equipo, y es posible ver la importancia que juega el reconocimiento porque es uno de los aspectos que mayor satisfacción genera al equipo, y a pesar de que la comunicación no es adecuada, los momentos en que hay reconocimiento tanto grupal o individual logran ser percibidos de manera clara.

En la categoría de desarrollo personal fue común encontrar que todos los participantes sintieran que se propicia el espacio para el desarrollo y fortalecimiento de competencias y habilidades. Además, sienten que la organización propende por la ubicación acertada de acuerdo a sus intereses, conocimientos y habilidades. La finalidad de esto es que sean desarrollados en mayor medida y en este sentido, haya una ganancia de parte y parte, pues el individuo fortalece estos aspectos y adicional, la organización obtiene buen desempeño. Pues como indica Siliceo (2004, p. 14)

Cada vez más empresarios, directivos y en general líderes de instituciones, se han abierto a la necesidad y bondad de contar para el desarrollo de sus organizaciones con programas de capacitación y desarrollo que promuevan el crecimiento personal e incrementen los índices de productividad, calidad y excelencia en el desempeño de las tareas laborales.

Los espacios que promueven el desarrollo individual, están promoviendo implícitamente el desarrollo de la organización, y hoy en día es un tema que se está fortaleciendo más en las organizaciones.

Como menciona el Participante 9:

De esta manera [cuando se promueve el desarrollo personal] todos dan lo mejor de sí y los resultados van a ser buenos. Es muy importante desarrollar el potencial de las personas. En mi equipo de trabajo si se da porque a uno lo ponen en la parte que uno tiene mayor conexión y en el área le pueden desarrollar o potencializar las habilidades.

En este equipo se promueve el desarrollo del individuo, no solo a través de capacitaciones, sino desde el ingreso a la organización, pues esta se encarga de asignar a la persona en un cargo acorde a sus conocimientos y su perfil, permitiendo así que las persona potencialicen sus habilidades.

Así como lo menciona el Participante 8,

Cada uno dentro del equipo de trabajo se da cuenta para que puede ser bueno y en qué necesita trabajar. Por lo menos en mi caso yo me he dado cuenta que necesito trabajar en tomar iniciativa para tomar el liderazgo, y he visto en otros que desarrollan esa capacidad más rápido.

Se ve claramente la necesidad de que cada individuo reconozca esas posibilidades de mejora y tenga la firme intención de ir en búsqueda de la potencialización de ese aspecto pues como menciona Alles, (2006, p. 308) existen dos elementos para que se dé el desarrollo personal; uno de estos aspectos le pertenece al contexto y el otro netamente al individuo:

Para que el desarrollo individual pueda producirse, deben verificarse varias condiciones:

- Desde la organización, un entorno favorable para el aprendizaje.
- Desde el individuo, como ya vimos, algún grado de la competencia a desarrollar y su propia decisión de lograrlo.

Para que luego estas competencias puedan ser utilizadas y aprovechadas por la organización, debe generarse a su vez un entorno organizativo favorable.

El participante 6, refuerza lo anterior así:

La organización no solamente permite que desarrollemos las capacidades, sino que se preocupa porque las mejoremos constantemente. Dentro del área se preocupan mucho para que nosotros estemos en constante capacitación de todo lo que es la organización y lo que la

rodea, para desarrollar nuestras capacidades a nivel profesional y a nivel interno de la organización.

Se muestra entonces la importancia que juega el entorno laboral al promover y propiciar el desarrollo del individuo, sin otorgarle toda la responsabilidad al entorno, pues se necesita iniciativa propia e interés para la consecución de este desarrollo, así la organización brinde la oportunidad, es importante que el individuo se comprometa y quiera aprovechar la oportunidad para desarrollarse.

Para la categoría compañeros de trabajo, se evidencia que en el equipo no hay satisfacción por parte de todos los miembros, por afirmaciones que se refieren a que no son muy allegados y no se crean lazos más allá de los laborales y se limitan a lo necesario, es decir, no se esfuerzan por crear vínculos interpersonales y se evidencia en el discurso de los participantes la necesidad de estos.

No somos un equipo tan fuerte, tan identificado, con un propósito muy metido. En términos generales la relación con los miembros del equipo es respetuosa. No la he sentido como si fuéramos mejores amigos. De pronto con el participante 1 y 6 me llevo mejor. Con los demás es estrictamente lo necesario. (Participante 5)

Y de acuerdo a lo que afirma Robbins (1999, p. 152) “Tener compañeros de trabajo amigables que brinden apoyo lleva a una satisfacción mayor en el trabajo”.

Factores como la confianza son determinantes a la hora de sentirse satisfecho con el equipo de trabajo. Y es justamente esto lo que se necesita para crear vínculos interpersonales; a nivel de compañeros de trabajo, este es el elemento del que se percibe carece el equipo, motivo por el cual justamente no se sienten satisfechos en su totalidad con el equipo.

Como afirma Yañez y otros (2010), a partir de la investigación citada en su artículo de Edwards y Cable (2009, p. 194):

La confianza en las relaciones interpersonales tiene una influencia positiva y significativa en la satisfacción laboral. Por otra parte, la teoría de la Auto-Determinación de Ryan y Deci sobre la motivación intrínseca (Deci & Ryan, 2008) consideran que una necesidad psicológica básica es tener las relaciones interpersonales significativas con otros y si estas se satisfacen genera en las personas motivación intrínseca y satisfacción.

De la misma manera, Yañez y otros (2010, p. 194), citando Ferres, Connell & Travaglione, 2004: “La confianza es un facilitador de la relaciones y las actitudes efectivas en el trabajo”.

El autor resalta la importancia de la confianza en un equipo de trabajo y así como lo menciona el Participante 9, “crear una mejor sinergia de equipo, mayor unión, confianza para que se pueda prestar el ambiente comunicacional de una mejor manera. Que uno pueda expresarse sin pena”.

El tema de la confianza impacta de manera directa la comunicación pues a mayor confianza en el equipo, mayor y mejor va a ser la comunicación, guiando esto a una mejor interrelación con los compañeros de trabajo.

El participante 7 considera importante compartir espacios más allá de los laborales, pues considera que esto les permitiría crear un vínculo y por ende generar confianza entre ellos.

Es una relación muy buena porque nos sabemos comunicar bien. No es una relación muy allegada, pero en lo referente a la organización tenemos buena comunicación. Fuera de lo laboral no es cercana. Me gustaría que pudiéramos compartir en espacios distintos al laboral para conocernos más y que así sea mucho más fácil trabajar con ellas en la organización. Cada uno tiene sus responsabilidades por fuera de la organización y no tiene tiempo para compartir de esa manera. (Participante7)

Los participantes coinciden en poder tener espacios laborales donde haya más confianza, o incluso espacios fuera de lo laboral, donde puedan compartir y estrechar vínculos, cuestión que presentaría un incremento en la satisfacción dentro del equipo pues actualmente es un factor que los desmotiva.

En la categoría de Características de la supervisión se pudo evidenciar que a pesar de que los participantes tienen un buen concepto del líder, este no alcanza a generar un grado de compromiso alto con el equipo y los objetivos de este.

En el grupo se evidencia que hay miembros que están satisfechos con la gestión del líder, sin embargo hay otros miembros que aunque reconocen esos aspectos positivos no están del todo satisfechos con su gestión por distintos motivos como falta de acompañamiento, o de

control y seguimiento. Lo que genera que la totalidad del equipo no se encuentre comprometida y por lo tanto no se alcancen los objetivos,

Podemos concluir que las organizaciones deben fortalecer la confianza entre empleados y supervisores debido a que cuando se implementan prácticas saludables desde la DRH, éstas tendrán una relación positiva en el engagement [compromiso] en el trabajo en equipo sólo si existe confianza organizacional. (Bakker y otros, 2011. p. 131)

Si bien se reconoce que hay una buena gestión del líder, hay aspectos del liderazgo con los que los miembros no están de acuerdo, uno de estos aspectos hace referencia a una de las categorías anteriormente mencionadas, la comunicación.

El líder ha hecho una buena gestión, para mí concepto falta que él nos soporte a que la comunicación sea más efectiva. Porque hemos tenido muy buenos resultados y muy buen nivel frente a los otros. Pero puede ser mejor si nos enfocamos en comunicarnos bien y formar esos lazos (Participante 9).

Nuevamente surge la categoría de comunicación, pues el Participante afirma que el líder no propicia o promueve espacios de comunicación entre los miembros, pues indican que entre líder y colaborador hay buena comunicación, pero entre pares no se da de la misma manera, cuestión con la que se encuentran insatisfechos.

Una organización saludable y resiliente necesita velar por el desarrollo de la confianza vertical, la cual permite que los supervisores y/o gerentes sean percibidos como confiables por los equipos de trabajo que ellos supervisan, con el objetivo de incrementar el bienestar y los resultados saludables. [...] Existe evidencia que señala que los empleados confían en sus supervisores cuando perciben justicia en las prácticas y decisiones organizacionales (Bakker, 2011, p. 81).

El líder ha generado confianza en los miembros del equipo porque se muestra como una persona cercana, responsable, comprometida y dedicada, no solo con las labores sino con los miembros ya que vela por el bienestar de ellos. A pesar de que no logra generar esos espacios donde los miembros se interrelacionen entre ellos, ha sido exitosa la forma en que ha permitido esos espacios uno a uno que han hecho que los miembros del equipo lo respeten y se sientan respaldados.

Robbins (1999, p. 152) también menciona que “La satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos”. Así como menciona el Participante 4 sobre el líder, expresa que “lo hace muy bien, es una persona con muy buena comunicación, paciente, dado a la gente, tiene buenas relaciones. Busca alternativas para que estemos motivados trabajando. La función y labor que desempeña la realiza de manera extraordinaria”.

Se evidencia entonces que el líder ha logrado que a pesar de que los miembros sientan insatisfacción frente a algunas categorías, entre ellas la comunicación y los compañeros de trabajo, el vínculo con el líder, no se ha visto afectado de manera directa y por el contrario los miembros del equipo se muestran de modo general satisfechos con el líder.

A partir de las entrevistas realizadas a los miembros del equipo, fue posible evidenciar el surgimiento de un aspecto que influye en la satisfacción de los miembros con el equipo de trabajo. Este fue: compromiso

Frente a la categoría de compromiso entendida por Toro (2009, p. 285) como “un constructo que hace referencia a la buena disposición del empleado o trabajador hacia el trabajo, a la buena voluntad, al sentido de lealtad con la empresa”. En el caso de este equipo, se hace evidente que no existe satisfacción por parte de todos los participantes con tal aspecto, sin embargo la mayoría de las personas lo anhela.

El Participante 1 afirma que los participantes tienen la disposición para trabajar en equipo, sin embargo, dice que siente

Que algunos no saben manejar su tiempo. Sí tienen la disponibilidad, pero es el desorden del tiempo [el que no permite que asistan a las reuniones]. Los que tienen el tiempo no están teniendo la disposición al no intentar ni siquiera ordenarlo. Los que no tienen el tiempo es muy notoria la disposición, tanto que sacan el tiempo que no tenían.

Algunos de los participantes de este equipo demandan mayor compromiso, no con el cumplimiento de las funciones sino con la asistencia de manera presencial a las diferentes reuniones, pues es por la inasistencia que algunos participantes expresan insatisfacción con el compromiso del equipo.

4.3 Personalidad y Satisfacción laboral

Dimensiones de la Personalidad	Categorías de Satisfacción
sociabilidad-dinamismo,	Comunicación
Meticulosidad	Compañeros de trabajo
equilibrio emocional	Reconocimiento
consciencia de los otros	Características de la supervisión
apertura-imaginación	Desarrollo personal

Para explorar la personalidad y la satisfacción, se tomará el rasgo dominante de la personalidad de cada participante, y se evaluará su satisfacción frente a cada una de las categorías. Finalmente se contrastarán los resultados entre participantes para de esta manera poder reconocer de acuerdo a las cinco dimensiones de la personalidad, cuál de las categorías de la satisfacción es la principal para cada una de ellas.

4.3.1 Sociabilidad y Satisfacción laboral

Los participantes 1 y 2, quienes obtuvieron como rasgo predominante la *sociabilidad*, obtuvieron resultados semejantes en cada una de las categorías de satisfacción. No se encuentran satisfechos con la comunicación en su equipo, con sus compañeros de trabajo y la supervisión, mientras que se sienten satisfechos con el reconocimiento al interior del equipo y con el desarrollo de capacidades.

4.3.2 Meticulosidad y Satisfacción laboral

Los participantes 3, 4, 5, 7 y 9 obtuvieron como rasgo predominante *meticulosidad*. Frente a la comunicación no hay concordancia entre todos estos participantes: el 3 y 7 se encuentran satisfechos, mientras que los otros tres consideran que la comunicación no es

buena. Dentro de los motivos los participantes expresan causas como la disposición y dedicación al momento de la interacción.

De pronto hay circunstancias o momentos de la vida o el día que impiden la comunicación. Hay momentos que uno necesita dirigirse a alguien y la persona no está disponible o en su mejor momento. No depende de que tantos medios tengamos sino de la disposición que tengamos para comunicarnos. (Participante 4)

Frente a la categoría de *compañeros de trabajo*, tres de los cinco participantes no se encuentran satisfechos con los compañeros de trabajo por causas como falta de unión, confianza, y vínculos más allá de los laborales. Los otros dos miembros se encuentran satisfechos por temas como la disposición, coordinación y apoyo que se brindan dentro del equipo. Para las demás categorías, reconocimiento, características de la supervisión, y desarrollo personal, las cinco personas con este rasgo predominante se encuentran satisfechas. Frente al *reconocimiento* se encuentran satisfechos por la manera como se lo demuestran a través de la motivación verbal, otorgándoles otras responsabilidades implicando esto que evidencian sus capacidades. Se encuentran satisfechos con las características de la supervisión ya que reconocen en el líder una adecuada capacidad de dirección y que se han obtenido buenos resultados por la claridad frente a los objetivos que establece. En la categoría de *desarrollo personal*, aspectos como la identificación de capacidades previo al ingreso al equipo, y la ubicación estratégica de las personas dependiendo de las anteriores en los equipos adecuados, permiten potencializar esas capacidades y desarrollar nuevas habilidades.

4.3.3 Equilibrio emocional y Satisfacción laboral

El participante que puntuó alto en la dimensión de *equilibrio emocional* se encuentra satisfecho frente a todas las categorías propuestas, pues plantea frente a la comunicación con el equipo, que esta es vital para el correcto funcionamiento y cumplimiento de las metas u objetivos. Adicionalmente menciona que la base de la comunicación dentro del equipo es el respeto y la tolerancia.

Respecto a los compañeros de trabajo, indica que el relacionamiento es positivo y que aunque no siempre puede ser de manera presencial, el hecho de poderse comunicar a través

de distintos medios demuestra la disposición y el compromiso que tienen todos frente al equipo y el cumplimiento de las metas. Adicional, las posibilidades de aprender de las habilidades del otro y complementar sus conocimientos de manera recíproca contribuyen frente a su satisfacción.

Frente al reconocimiento, aspectos como la motivación verbal le demuestran que los compañeros se encuentran satisfechos y valoran sus esfuerzos.

Para la categoría de supervisión, considera que tiene un “excelente” líder ya que propende no solo por la consecución de los objetivos sino por el bienestar de los miembros del equipo.

Por último, en la categoría de desarrollo personal, considera que le es posible desarrollar sus capacidades tanto profesionales como personales.

4.3.4 Consciencia de los otros y Satisfacción laboral

El participante que puntuó alto en la dimensión de consciencia de los otros, no se encuentra satisfecho con el factor de comunicación en su equipo, pues preferiría que esta fuera más precisa y exacta frente a los cuestionamientos que surjan, y se dé respuesta de manera asertiva.

En las demás categorías, este participante se siente satisfecho por aspectos como la tolerancia, el respeto, y el apoyo con sus compañeros de trabajo, permitiendo un buen ambiente agradable dentro del equipo. El hecho de ser consultado por los demás miembros del equipo le permite sentirse reconocido por sus compañeros y a la vez satisfecho. Considera también que el liderazgo del equipo es llevado de una manera asertiva, siendo muy correcto y propendiendo por el buen relacionamiento a todo nivel. Por último, el hecho de reconocer sus propias potencialidades y tener la posibilidad de trabajarlas de manera individual o colectiva le permiten sentirse satisfecho con el desarrollo personal que se propicia dentro del equipo.

Así como no se pueden transpolar los resultados obtenidos en esta investigación, tampoco se puede garantizar que la personalidad de los miembros de todos los equipos de trabajo afecte su satisfacción frente al mismo. Sin embargo el objetivo principal de esta investigación, que se centra únicamente en un equipo de una organización estudiantil, se logró porque en este caso en particular se evidenció que efectivamente la personalidad de cada miembro jugaba un papel fundamental frente a su sentimiento de satisfacción con su equipo.

Como se había mencionado anteriormente, cinco de los nueve participantes obtuvieron como rasgo dominante Meticulosidad. De manera general se sienten satisfechos con el equipo, gracias a su estructura de personalidad, las características del equipo no causan en ellos un alto grado de insatisfacción pues son personas muy centradas en su trabajo y en acabar con éxito lo que emprenden de manera personal y son aspectos que pueden cumplir en este equipo, ya que no hay un alto grado de relaciones interpersonales y se pueden enfocar en su objetivo.

Dos de los participantes, quienes obtuvieron como rasgo dominante Sociabilidad-dinamismo, son quienes mayor insatisfacción presentan hacia el equipo en términos del contacto con el otro, ya que su personalidad los hace ser personas abiertas, atentas a su entorno y con gusto por animar grupos, y es evidente que las características de este equipo del cual hacen parte no son acordes con su personalidad, especialmente por la falta de contacto personal.

La persona cuyo rasgo predominante resultó Equilibrio emocional, se siente satisfecho con toda la dinámica del equipo, ya que las características de su personalidad, el hecho de ser tranquilo, seguro de sí mismo, controlar sus emociones e impulsos, ser resistente a la ansiedad y ser reservado debido a su constancia son acordes con la dinámica que vive el equipo, pues el hecho de no tener contacto presencial, no representa para este un motivo de insatisfacción, sino que por el contrario resulta para este más favorable.

Quien obtuvo como rasgo dominante Consciencia de los otros, de manera general se siente satisfecho con el equipo, ya que es empático y flexible con quienes lo rodean; cuestiones que le permiten adaptarse a la dinámica de este equipo con la finalidad de no generar en los demás ningún tipo de malestar o incomodidad.

Se puede concluir que la dinámica de este equipo de trabajo se presta primordialmente para sujetos con personalidades cuyo rasgo dominante sea Equilibrio Emocional y Meticulosidad pues son personas más centradas en el proceso y en su desarrollo adecuado más que en el tema social o relacional.

5. CONCLUSIONES

Se cumplió a cabalidad los objetivos de la investigación, pues el objetivo de identificar el rasgo dominante de la personalidad de cada uno de los miembros de un equipo estudiantil universitario y adicionalmente la percepción de satisfacción que cada uno de ellos tenía hacia su equipo de trabajo se pudo realizar. También se pudo explorar la asociación entre ambos aspectos y se logró definir la influencia que la personalidad de cada miembro tenía sobre su percepción hacia el equipo.

Se evidenció entonces que en este equipo, conformado por estudiantes, la percepción de satisfacción que cada uno de ellos tiene sobre el equipo si se ve afectado por el tipo de personalidad de cada uno. Aquellos miembros con rasgos sociales o enfocados en el otro se ven notoriamente insatisfechos laboralmente con el equipo; mientras que aquellos miembros que se desempeñan de manera individualistas no se perciben afectados negativamente en términos de satisfacción laboral.

Para este equipo puntualmente, partiendo de la dinámica poco presencial y más individualista, se sugiere contar con miembros cuyas personalidades tengan como rasgo dominante Equilibrio Emocional y Meticulosidad. Ambas personalidades se centran en el cumplimiento adecuado de las tareas y desarrollo individual, más que en la creación de lazos o desarrollo colectivo.

Por otra parte, si la intención es fortalecer los vínculos entre los miembros y desarrollar una mejor relación, se sugiere realizar ciertos cambios en las dinámicas del equipo, creando los espacios para compartir más de manera presencial y compenetrarse como equipo. En este caso, las personalidades más acordes, o quienes se adaptarían a esta dinámica, serían aquellas cuyo rasgo dominante fuese sociabilidad-dinamismo y consciencia de los otros.

Si el equipo permanece con la misma dinámica, la percepción que cada sujeto tiene sobre la satisfacción frente al equipo de trabajo no cambiará de manera positiva; por el contrario, podría volverse más intenso. Esto podría llevar no solo a un compromiso más bajo, sino

también a la posible deserción de algunos miembros. Estos son aspectos que impactan directamente al resto del equipo; como se mencionó, en un equipo cada miembro tiene funciones asignadas que afectan las funciones de los otros, y en este sentido el desempeño individual y colectivo de todos los miembros, generando así insatisfacción laboral incluso en aquellos que inicialmente no la sentían por temas relacionales, pero podrían sentirla por temas de alcance de metas, pues sus funciones se verían obstaculizadas.

Para ahondar más en el tema de como la personalidad afecta la percepción de satisfacción en los equipos de trabajo, es importante poder abarcar más grupos cuyas dinámicas sean distintas a la población que se tuvo en cuenta para esta investigación.

Conociendo distintas dinámicas de equipo, se podría definir cuáles personalidades son acordes a cada equipo; guiando esto no solo a una mejor selección de los miembros, y por tanto a una mejor adaptación y satisfacción laboral, sino también posiblemente a mayor dedicación de los miembros hacia su trabajo y por ende, mejores resultados tanto individuales como colectivos.

Sería interesante también conocer la dinámica del equipo de manera cercana, esto podría hacerse a través de acciones participativas. Lo anterior permitiría dar luz sobre los aspectos, adicionales a la satisfacción laboral, que dentro de las dinámicas grupales se podrían ver afectadas por los estilos de personalidad de los miembros que lo conformen.

6. REFERENCIAS

Adler, R., & Marquardt, J. (2005). *Comunicación organizacional: Principios y prácticas para negocios y profesiones*. México: McGraw-Hill.

Alcover, C., Martínez, D., Rodríguez, F., Domínguez, R. (2007). *Introducción a la psicología del trabajo*. Madrid: McGraw-Hill.

Alles, M. (2006). *Desarrollo del talento humano: basado en competencias*. Buenos Aires: Granica.

Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid. Vol.24

Anzieu, D. (2004). *La dinámica de los grupos pequeños*. Madrid: Biblioteca Nueva.

Bakker A, Demerouti E, Xanthopoulou D. (2011). How do Engaged Employees Stay Engaged? Chile: *Ciencia & Trabajo*, 135-142.

Caprara, G., Barbaranelli, C., Borgogni, L. (1995). *BFQ: Cuestionario <<Big Five>>*. Madrid: TEA Ediciones.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico: MvGraw-Hill.

David, K., & Newstrom, J. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.

Díaz, J.F., Sánchez, M. P. (2002). *Relaciones entre estilos de personalidad y satisfacción autopercebida en diferentes áreas vitales*. *Psicothema*, 100-105.

Edelberg, G. S. (2008). Comportamiento tipo A. *Debates IESA*. Vol. 13 (p. 8)

Gadamer, H.-G. (1998). *Verdad y Método II*. Salamanca: Ediciones Sígueme.

Gil, F., Rico, R., Sánchez-Manzanares, M. (2008). *Eficacia de equipos de trabajo*. *Papeles del Psicólogo*. Madrid. p. 22-31.

Gross, R. (2007). *Psicología: la ciencia de la mente y la conducta*. México: Manual moderno.

Guillén, C., & Guil , R. (1999). *Psicología del trabajo para Relaciones Laborales*. España : McGraw-Hill Interamericana de España S.L

Hayes, N. (2002). *Dirección de equipos de trabajo*. Madrid: Thomson.

Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., y Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.

Krieger, M. (2001). *Sociología de las organizaciones*. Buenos Aires: Pearson education. Primera edición.

Lopera, Juan Diego; Ramírez, Carlos Arturo; Zuluaga, Marda y Ortiz, Jennifer (2010). *El método analítico*. Medellín: Centro de Investigaciones Sociales y Humanas Universidad de Antioquia.

Louffat, E. (2013). *Administración de equipos humanos*. Buenos Aires: Cengage Learning.

Lussier, R., Achua, C. (2002). *Liderazgo*. México: Editorial Thomson Learning.

Núñez, J. L., & Ortiz, M. E. (2010). *APA Diccionario conciso de Psicología*. México D.F.: El manual Moderno S.A.

Omar, A. (2011). *Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor*. Argentina: Liber.

Orozco, A., Palacios, X., Corredor, D., & Cuartas, G. (2005). Estilos de afrontamiento y patrones de personalidad en pacientes con artritis reumatoide. Estudio descriptivo correlacional. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 111-125.

Parker, G., McAdams, J., Zielinski, D. (2013). *¿Cómo recompensar eficazmente a un equipo de trabajo?* Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A

Peña, M. (1993). *La psicología y la empresa: tratamiento del factor humano*. Barcelona: Editorial Hispano Europea, S.A.

- Polaino-Lorente, A., Cabanyes, J., del Pozo, A. (2007). *Fundamentos de Psicología de la Personalidad*. Madrid: Ediciones Rialp, S.A.
- Porret, M. (2006). *Recursos Humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Madrid: Grafica Dehon
- Real Academia Española de la Lengua (2001). Diccionario de la lengua española. [En línea]. Disponible en: <http://www.rae.es/>, consultado en <http://lema.rae.es/drae/?val=competencia>
- Restrepo Rendón , J.L. (2013).El acosador laboral como víctima y victimario. Tesis de maestría no publicada, Universidad EAFIT, Medellin, Colombia.
- Robbins, S. (1987). *Administración: Teoría y Práctica* . Naucalpan de Juárez: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*, Mexico: Prentice- Hall Hispanoamerica, S.A.
- Rodríguez, A., Zarco, V., González, J.M. (2009). *Psicología del trabajo*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Rosario-Hernandez, E., Rodriguez, A., Rovira, L. (2004). *Estudio exploratorio de las propiedades psicométricas del inventario de los cinco factores de la personalidad*. San Juan: Revista Puertorriqueña de Psicología, 26-39.
- Russell, M.T., Karol, D.L. (2005). *Manual 16 PF-5*.TEA Ediciones, S.A. Madrid.
- Silicio, A. (2004). Capacitación y desarrollo de personal. México: Limusa S.A.
- Solís , P. , Randeles, A. L., & Cobarrubias, P. (2003). Comportamiento tipo a en mujeres trabajadoras de México: análisis psicométrico de una escala . *Revista Latinoamericana de Psicología*, 175-184.
- Soto, E. (2002). *Comportamiento organizacional*. México D.F. Editorial Thomson learning.
- Toro, F. (2009). *Clima Organizacional: una aproximación a su dinámica en la empresa Latinoamericana*. Medellín: Cincel.
- Winter, R. (2000). *Manual de trabajo en equipo*. Ediciones Diaz de Santos, S.A. Madrid.

Yañez, R., Arenas, M., Ripoll, M. (2010). *El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general*. Liber. Perú. Disponible en <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272010000200009&lng=es&nrm=iso>.

7. ANEXOS

Anexo 1 Guía de entrevista

1) ¿Qué tan importante es para usted la comunicación en su equipo de trabajo y por qué?

¿Está satisfecho con la manera en que los miembros de su equipo se comunican entre sí?

¿Desearía cambiar o mejorar algo a propósito de la comunicación?

2) ¿Qué opinión tiene sobre las relaciones entre los miembros de su equipo de trabajo?

¿Cree usted que los miembros de su equipo de trabajo tienen la disposición para trabajar en equipo?

3) ¿Cree que su trabajo es valorado por los miembros de su equipo de trabajo?

¿Cómo se lo demuestran?

¿Estas satisfecho con esa valoración y con la manera en que lo demuestran?

4) ¿Está satisfecho con la manera en que es dirigido su grupo, su equipo de trabajo?

5) ¿Le parece importante que el equipo de trabajo permita desarrollar las capacidades de sus miembros?

¿Cree que esto se da en su equipo o grupo?

¿Entonces está satisfecho con la manera en que se da?

Anexo 2

Memoria Metodológica

Inicialmente el tema de la investigación era “Relación entre la personalidad tipo A y los grupos de trabajo en el ámbito organizacional”, hoy en día el proyecto se titula “personalidad y satisfacción de integrantes de un equipo de una organización estudiantil”. Tras hacer la presentación ante los jurados y recibir sus comentarios y críticas constructivas, nos hicieron caer en cuenta que el tema para investigar, a pesar de ser muy interesante, presentaba ciertas dificultades a la hora de entrar al campo porque podía llegar a ser no solo invasivo, sino también tener dificultades éticas.

Al conversar con nuestra asesora del proyecto y con el profesor de la materia “Seminario investigativo”, pudimos reformularnos y replantear la investigación, específicamente el aspecto del patrón de conducta tipo A porque era precisamente este el que podía significar invasión a los sujetos a entrevistar. Por este motivo decidimos ampliar este concepto, no solo teniendo en cuenta un tipo de personalidad y sus características, sino a la personalidad en general. Miramos primero el test que mide el patrón de conducta tipo A (cuestionario de Jenkins), pero al cambiar de PCTA a personalidad en general, tuvimos también que cambiar la prueba por una que midiera la personalidad en general, como lo es el BFQ [Big Five Questionnaire].

Al indagar esta prueba y revisar el manual, nos encontramos con las cinco dimensiones globales de la personalidad. Y fue así como decidimos basarnos en ellas para nuestra investigación.

Por otra parte, una de las sugerencias que nos hicieron los jurados fue la revisión del término “grupo”, ya que en las organizaciones suele hablarse de “equipos de trabajo” y al revisar bibliografía nos dimos cuenta que lo más pertinente era hacer el cambio del término “grupo” a “equipo de trabajo”, y en el trabajo se hace una buena distinción entre ellos.

En el trabajo inicial hablábamos de dinámicas grupales, el cual es un concepto que abarca muchos aspectos y es importante ir delimitando la investigación, y es por esto que

decidimos profundizar en la satisfacción, que es uno de los conceptos que abarca las dinámicas grupales.

Por lo anterior, la pregunta de investigación, los objetivos y la justificación tuvieron cambios. El marco teórico tuvo pequeñas modificaciones. La metodología permanece igual en términos del tipo de investigación, del método y del paradigma; hubo cambios en la estructura de las entrevistas, en el tipo de entrevistas a realizar, y en el test que se aplicará.

Inicialmente la investigación la íbamos a realizar en una organización del sector productivo de la ciudad de Medellín, luego se decidió realizar la investigación con un equipo estudiantil de una Universidad porque consideramos que podemos tener más fácil acceso a ellos para entrevistas. El equipo elegido cumple sus funciones dentro de la universidad y por tal motivo podemos tener contacto permanente y fluido con ellos.

En cuanto a la estructura del trabajo hubo recomendaciones para cambiar de orden algunos de los apartados, específicamente el de palabras claves y resumen, ya que inicialmente se tenían las palabras claves antes que el resumen y nos indicaron que en la estructura debía ser primero el resumen y luego las palabras claves.

Al hacer entrega del anteproyecto el semestre pasado la pregunta finalizó como ¿Cuál es el efecto que tienen las características/elementos que definen el Patrón de Conducta tipo A en la dinámica de grupos en las organizaciones?, hoy en día la pregunta es: ¿Están asociadas las cinco dimensiones globales de la personalidad de los miembros de un equipo estudiantil universitario con su satisfacción con el equipo de trabajo?

Se cambió la relación entre variables propuesta en la pregunta, ya no es de causalidad sino de relación, pues inicialmente nos interesaba conocer la incidencia del patrón de conducta tipo A sobre las dinámicas organizacionales, característica que hacía la investigación más cuantitativa, y al cambiar de tema decidimos no conocer el efecto directo y unidireccional, sino ver si existen elementos en común o alguna relación entre los aspectos de la personalidad y la satisfacción, lo cual hace la investigación más cualitativa que cuantitativa.

Inicialmente, el objetivo general era: Comprender las relaciones que establecen las personas con Patrón de conducta tipo A en los grupos de trabajo y sus efectos en las dinámicas grupales, en empresas del sector productivo ubicadas en la ciudad de Medellín.

Hoy en día el objetivo general de la investigación es: Conocer la asociación entre las cinco dimensiones globales de la personalidad de los miembros de un equipo estudiantil universitario y su satisfacción con el equipo de trabajo.

Ya no es comprender porque este verbo indica ahondar en un fenómeno que ya se conoce, mientras que el segundo verbo planteado implica indagar por vez primera en este fenómeno.

Los otros elementos del cambio del objetivo se comprenden a partir de lo que se ha explicado anteriormente, como el cambio de relación entre las variables, los conceptos principales de la investigación y de los participantes.

Los objetivos específicos del anteproyecto inicial eran:

1. Identificar personas con ‘patrón de conducta tipo A’ a través de la aplicación del cuestionario de Jenkins y otros (1971) en diferentes organizaciones ubicadas en Medellín.
2. Indagar las características de las habilidades sociales laborales de las personas con patrón de conducta tipo A.
3. Reconocer prácticas de competitividad y conflicto en las dinámicas grupales por parte de las personas con patrón de conducta tipo A.
4. Analizar las percepciones de compañeros de grupo de las personas con patrón de conducta tipo A y los efectos producidos en las dinámicas grupales.

Respecto a estos objetivos específicos, nos percatamos que con el simple verbo podría hacerse más pretenciosa y ambiciosa y reconocemos que tienen una menor viabilidad. El cambio de los conceptos principales de los objetivos específicos está explicado también anteriormente, porque estos están enmarcados en el tema de la primera investigación.

Al replantear los objetivos específicos cuando cambió el tema de la investigación, decidimos así mismo cambiar los verbos que se estaban utilizando inicialmente por lo que se mencionó anteriormente, por unos que fueran más posibles o viables a la hora de entrar en el trabajo de campo. También nos recomendaron omitir algunos de los objetivos

específicos y disminuir la cantidad de los mismos; puntualmente se eliminó el primero, ya que es una función propia de toda investigación y no amerita ser mencionado como un objetivo específico. Y a partir de esto, los objetivos de esta investigación, son los siguientes:

3. Identificar las cinco dimensiones globales de la personalidad a un equipo de trabajo a través de la suministración del instrumento BF5 e indagar a través de entrevistas por la percepción de cada miembro acerca de su satisfacción con el equipo de trabajo.
4. Explorar la asociación entre las cinco dimensiones de la personalidad y la satisfacción con el equipo de trabajo a través de la información recogida.

La justificación del trabajo anterior era:

La presente investigación se desarrolla con el fin de relacionar los conocimientos desde los fenómenos psicológicos aplicados a la gestión humana y que afectan el desarrollo de los procesos al interior de las organizaciones, identificando efectos que tienen en la interrelación entre las personas en su vida laboral.

El tema de interés se relaciona con el Patrón de conducta tipo A y con algunos de sus elementos característicos, como la competencia o la rivalidad de los individuos dentro de las organizaciones, refiriéndonos a organizaciones empresariales del sector productivo, y los efectos que este tipo de comportamiento genera en los grupos de trabajo.

La competencia se puede entender como “aquellas características de la persona, que se pueden observar en su comportamiento y que le permiten tener un desempeño en un determinado rol de trabajo” (Velasquez, 2005, p. 4).

Por otra parte, según el diccionario de la Real academia de la lengua española-RAE, competencia es “oposición o rivalidad entre dos o más que aspiran a obtener la misma

cosa” (Real academia de la lengua española, 2014). En adelante, al hacer referencia a competencia se entenderá de esta manera.

Se quiere con esta definición introducir una visión diferente al concepto de competencia ligado al desempeño laboral, para entenderlo como el deseo de obtener lo bueno que otros tienen o podrían llegar a tener, es decir, envidia o rivalidad, en este sentido más como un rasgo de la personalidad, que de la capacidad y habilidades de desempeño. La rivalidad conlleva a conflictos que podrían: “originarse por motivos de metas, cognoscitivos, afectivos o conductuales” (Krieger, 2001, p. 188). Estos motivos a su vez podrían reducir los aspectos relacionados con la cooperación y la comunicación, perjudicando así a la organización, ya que no habría focalización en la productividad y en la resolución de problemas, sino desgaste de energía por la confrontación (Krieger, 2001).

La rivalidad hace parte del ser humano durante toda su vida, “desde niños nos enseñan que lo importante ante todo es el éxito sin importar los medios para alcanzarlo. Esa ambición frecuentemente no se relaciona con otros valores que forman el equilibrio en los individuos” (Tizoc, 2008. p. 4). Desde muy temprana edad se enseña a ser autoexigente, factor que contribuye a potenciar las aspiraciones personales y los deseos de obtener más. “Hay una demanda externa que se debe satisfacer y también una autoexigencia: el ser competitivo o la mejora continuada”. (Etkin, 1996, p. 37)

Este tema en particular fue escogido porque se piensa que en algunas circunstancias, por ejemplo, cuando se practica algún deporte, en el hogar con los hermanos, en el colegio o universidad con los compañeros, etc. se da un cierto nivel de competencia con los otros. Sin embargo, dentro de la organización, este tipo de competencia es vivido de manera un poco diferente, ya que se debe a la vida laboral y desarrollo profesional de las personas, y de esto depende un adecuado y eficiente trabajo en grupo, además de la estabilidad y permanencia en el empleo. Al hacer referencia a la rivalidad dentro del ámbito laboral, “conflictos y divergencias de ideas comienzan a ser tomados como reacciones emocionales, en especial cuando se trata de miembros organizacionales jerárquicamente superiores. La independencia intelectual y afectiva de los miembros de la organización pasa a ser

considerado como una amenaza a la integridad de ella y de los grupos de trabajo” (Krieger, 2001, p. 79).

Se trabaja este tema con el fin de entender, conocer y comprender este fenómeno de la competitividad y la personalidad tipo A, sus efectos o el papel que juega en las organizaciones. Nos interesa ampliar la mirada, y poder intervenir eventualmente de manera profesional este tipo de situaciones y comprender los efectos negativos que podrían producir en un grupo de trabajo; como malestar entre los miembros y desequilibrio laboral; entendiendo grupo de trabajo como el que “está compuesto por una pequeña cantidad de personas, que son interdependientes, que tienen una identidad común y que interactúan entre sí, generalmente frente a frente y durante un plazo determinado, con el propósito de alcanzar una meta” (Adler y Marquardt, 2005, p. 247).

Dentro del grupo de trabajo, el hecho de que esté conformado por diferentes personas y variedad de acciones y reacciones, puede conllevar a choques de personalidades, generando conflictos grupales, ya que como plantea Davis y Newstrom “no todo el mundo piensa, siente, se ve o actúa de igual manera. Algunas personas simplemente caen mal a otras, y no siempre es posible explicar por qué” (2002, p. 311).

El choque de personalidades, causada por la diferencia de estas, puede dar como resultado la competencia (entendida como rivalidad y/o envidia), pues las personas pueden verse impulsadas por el deseo de superarse a sí mismo y a los demás a cualquier costo. Para quienes este deseo no tiene límites, podrían considerarse individuos con personalidad tipo A.

Soto (2002. p. 44) indica que la personalidad tipo A se enfoca en: “una lucha crónica e incesante por lograr más y más en menos [tiempo] y si se requiere hacerlo, contra los esfuerzos de otras cosas o con otras personas”.

De igual manera Friedman y Rosenman (1974) definen este tipo de personalidad como:

El patrón de conducta tipo A (PCTA) es un constructo teórico que se utiliza para denominar a un conjunto de respuestas conductuales, fisiológicas, cognitivas y emocionales que se manifiestan sobre todo en situaciones desafiantes. Así pues, se trata de un concepto multidimensional constituido por componentes de distinta naturaleza como: componentes de forma de expresión (voz alta, habla rápida, gestos enfáticos y otros manierismos); actitudes y emociones (hostilidad, impaciencia e implicación en el trabajo); aspectos motivacionales (motivación de logro, competitividad, orientación al éxito y ambición); conductas manifiestas (urgencia en el tiempo, velocidad e hiperactividad) y aspectos cognitivos (necesidad de control, estilo atribucional específico y criterios de evaluación ambiguos) (Citado en: Restrepo, José Luis. 2013. p. 86).

El concepto de personalidad tipo A será relacionado con el de competencia y conflicto dentro de los grupos en las organizaciones, porque el primero posee características evidenciables de estos, como las anteriormente mencionadas, entre estas: hostilidad, impaciencia, ambición, urgencia en el tiempo, entre otros.

Se han realizado investigaciones acerca del patrón de conducta tipo A relacionadas con factores biológicos y patológicos, como por ejemplo: el artículo “Comportamiento tipo A” de Guillermo S. Edelberg, que plantea los resultados de una investigación realizada en los años sesenta donde establecieron la relación entre el patrón de conducta tipo A y las enfermedades coronarias, arrojando los siguientes resultados:

El estudio caracterizó a las personas de comportamiento tipo A o, como pronto se dijo, de personalidad tipo A, como muy impacientes, ambiciosas, competitivas y trabajadoras. El tiempo les resultaba insuficiente. Según las conclusiones finales, tenían una probabilidad 4,5 veces mayor de desarrollar una enfermedad coronaria antes de cumplir los 60 años que las de comportamiento o personalidad tipo B. Éstas eran más pacientes, tranquilas y cooperadoras y era más fácil relacionarse con ellas (Edelberg, 2008, p. 8).

Sin embargo, la intención de la presente investigación se enfoca en el patrón de conducta tipo A, específicamente en su relación con la organización y los grupos de trabajo. Como plantea Restrepo (2013, p. 87):

El análisis del estilo de comportamiento tipo A ha sido abordado principalmente desde dos perspectivas: la psicofisiológica y la centrada en los factores ambientales y culturales vinculados a él. Dentro de esta última, se han realizado diversos estudios sobre las manifestaciones de los sujetos tipo A en el ámbito laboral fundamentalmente por dos razones: la primera es la evidencia empírica, desprendida de los trabajos de numerosos autores, de que este patrón de comportamiento se manifiesta y refuerza con mayor frecuencia e intensidad en el entorno organizacional, ya que se trata de un entorno en el que las presiones de tiempo y la competitividad surgen con mucha frecuencia (Chesney, 1983). La segunda es que, teniendo en cuenta que su orientación psicológica hacia el trabajo se pone de manifiesto en la implicación laboral, la preocupación por el rendimiento, y su deseo competitivo de éxito y reconocimiento... se espera que estos individuos obtengan mayores logros reales (Glass 1977).

De acuerdo con Krieger (2001) los conflictos entre equipos son causados principalmente por la división de tareas y roles en la organización, trayendo consigo la competencia entre estos. Por otra parte también trabajamos este tema con el fin de acercarnos a un conocimiento que no solo compete al área de gestión humana, sino también a la psicología, y a las investigaciones en el ámbito organizacional.

Al cambiar de tema, la justificación quedó así:

La presente investigación se desarrolla con el fin de relacionar los conocimientos desde los fenómenos psicológicos aplicados a la gestión humana que afectan el desarrollo de los procesos al interior de las organizaciones, identificando efectos que tienen en la interrelación entre las personas en su vida laboral.

El tema de interés se relaciona con las dimensiones globales de la personalidad y con la satisfacción de miembros de una organización estudiantil con su equipo de trabajo, refiriéndonos a organizaciones del sector servicios educativo, específicamente universitario.

Este tema en particular fue escogido porque se piensa que la satisfacción de los miembros de un equipo de trabajo está estrechamente relacionada con la personalidad de los mismos. En algunas circunstancias, por ejemplo, cuando se practica algún deporte, en el hogar con los hermanos, en el colegio o universidad con los compañeros, etc. cada persona percibe la satisfacción de manera diferente en todos estos entornos. Así mismo, dentro de los equipos de trabajo de una organización, cada miembro vivencia y percibe la satisfacción de distintas formas. Es posible que la vida laboral y desarrollo profesional de las personas dependa en gran medida de un adecuado y eficiente trabajo en equipo. Para que este se desarrolle de manera correcta es importante una relación directa con la satisfacción de cada uno de los miembros con su equipo.

Se trabaja este tema con el fin de entender, conocer y comprender este fenómeno de la satisfacción y las dimensiones globales de la personalidad, y sus efectos o el papel que juega en las organizaciones de una manera más profunda.

Dentro del equipo de trabajo, el hecho de que esté conformado por diferentes personas y variedad de acciones y reacciones, puede conllevar a choques entre personalidades, generando conflictos en el equipo, ya que como plantea Davis y Newstrom (2002, p. 311) “no todo el mundo piensa, siente, se ve o actúa de igual manera. Algunas personas simplemente caen mal a otras, y no siempre es posible explicar por qué”. El choque de personalidades, causada por la diferencia de estas, puede dar como resultado la insatisfacción con el equipo de trabajo.

Las cinco dimensiones globales de la personalidad serán relacionadas con la satisfacción dentro de un equipo en una organización, porque se quiere indagar por las posibles asociaciones que hay entre estos conceptos, es decir, reconocer si la satisfacción de los

miembros del equipo con su equipo de trabajo podría depender de la personalidad de cada uno de los miembros.

Se han realizado investigaciones acerca de la satisfacción y los estilos de personalidad, sin embargo no se ha encontrado para esta investigación otros estudios acerca de estos aspectos respecto a un equipo de una organización estudiantil.

Entre estas investigaciones se podría resaltar la de “Relaciones entre estilos de personalidad y satisfacción auto percibida en diferentes áreas vitales” de Juan Francisco Díaz Morales y M^a Pilar Sánchez-López, que plantea “las relaciones entre los estilos de personalidad y la satisfacción en diferentes áreas vitales en un grupo de 215 estudiantes universitarios”. Para esta investigación se usó el inventario de Millon de Estilos de Personalidad (1994). Adicionalmente se mide la satisfacción a través de una escala de satisfacción por áreas vitales. Los resultados obtenidos en dicha investigación denotan que la personalidad interviene en la satisfacción de diferentes áreas, mostrando entonces que la satisfacción varía según la personalidad.

Trabajamos este tema con el fin de acercarnos a un conocimiento que no solo compete al área de gestión humana, sino también a la psicología, y a las investigaciones en el ámbito organizacional.

En cuanto al marco teórico se mantienen algunos de los conceptos como organización y grupo. Sin embargo sí hubo unos que se eliminaron de la primera investigación como la Personalidad tipo A.

Para el segundo trabajo, se introdujo en el marco teórico el concepto de equipo, de satisfacción laboral y de las dimensiones globales de la personalidad, pues son definiciones fundamentales para nuestra investigación.

En cuanto a la metodología de la investigación se mantiene el enfoque de la misma, y la forma de recolectar la información; es decir, la investigación es mayoritariamente cualitativa, con el uso de una herramienta cuantitativa.

En cuanto a la prueba que se aplicara, en un principio la prueba era ‘Cuestionario de Actividades de Jenkins’, (1979), ya que esta ayuda a identificar el Patrón de Conducta Tipo A, pero al cambiar el tema buscamos una prueba que pueda evaluar los factores de la personalidad, por lo cual decidimos usar el BFQ. Adicionalmente esta decisión también estuvo influenciada por la dificultad que se presentó a la hora de conseguir el ‘Cuestionario de Actividades de Jenkins’, y la facilidad para acceder al BFQ.