

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RR.II Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**“CLIMA LABORAL Y RASGOS DE PERSONALIDAD EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA PALMYRA S.A.C. DE
LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2016”**

Presentado por las Bachilleres:

Butrón Bustamante, María Angélica
León Gallegos, María del Carmen

Para obtener el Título Profesional de
Psicólogas

AREQUIPA – PERÚ

2016

DEDICATORIA

A mi hijo Facundo por ser el principal motivo y mayor fuerza para salir siempre adelante...

A mis padres, porque día a día me supieron guiar y acompañar en cada momento de mi vida

A mis hermanas, quienes con su cariño y buen ejemplo siempre estuvieron a mi lado

María Angélica Butrón Bustamante

DEDICATORIA

A mi más grande pilar, Briannita, que es el motor que me impulsa para ser mejor persona y profesional cada día.

A mis padres, por incentivar me a seguir en la búsqueda de nuevas oportunidades de crecimiento profesional y brindarme su apoyo incondicional a lo largo de este camino.

María del Carmen León Gallegos

AGRADECIMIENTO

A Dios por concedernos la oportunidad de culminar nuestros estudios y seguir avanzando.

A nuestras familias, por su compresión y estimulación a lo largo de nuestros estudios.

A la Empresa Distribuidora Palmyra S.A.C. la cual nos permitió proveer de la información necesaria para el desarrollo de la presente tesis.

A nuestra asesora, quien nos brindó su valiosa orientación y guía en la elaboración de la presente tesis y estuvo con nosotras en todo este camino.

Y a todas las personas que en una u otra forma nos apoyaron en la realización de este trabajo.

INDICE

Presentación.....	VII
Resumen.....	VIII
Abstract.....	IX
Lista de Cuadros.....	X
Lista de Gráficos.....	XII
Lista de Tablas.....	XIII

CAPITULO I

1.1.Investigación	01
1.2.Planteamiento del Problema.....	03
1.3.Antecedentes de la Investigación.....	05
1.4.Formulación del Problema.....	07
1.5.Objetivos.....	08
A. Objetivo General.....	08
B. Objetivos Específicos.....	08
1.6.Formulación de Hipótesis.....	08
1.7.Importancia del Estudio.....	09
1.8.Limitación de Estudio.....	13
1.9.Definición de Términos.....	13
1.10.Variables e indicadores.....	14

CAPITULO II MARCO TEORICO

Organización Empresarial

2.1.EMPRESA.....	16
2.1.1. Definición.....	16
2.1.2.Tipos de empresas.....	17
a) Segundo la Propiedad del Capital.....	17

b) Segundo el Sector de Actividad	19
c) Segundo el Tamaño	20
d) Segundo el ámbito de Actividad	20
e) Segundo el Destino de los Beneficios	20
f) Segundo la Forma Jurídica	21
2.1.3. Clasificación de las Empresas	22
a) Sociedad Anónima	22
- Sociedad Anónima Abierta	22
- Sociedad Anónima Cerrada	23
- Sociedad Colectiva	23
2.2. CLIMA LABORAL	23
2.2.1. Definición	23
2.2.2. Características del clima organizacional	27
2.2.3. Perspectivas conceptuales del clima Organizacional	29
2.2.4. Variables que influyen en el clima organizacional	30
2.2.5. Dimensiones del clima organizacional	30
2.2.6. Teorías sobre Clima Organizacional	32
a) Teoría de Litwin y Stringer: 9 Dimensiones	34
b) Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert (1965)	34
2.2.7. Tipos de Clima Organizacional	36
a) Clima de Tipo Autoritario	37
b) Clima de Tipo Participativo	37
2.2.8. Elementos del Clima Laboral	40
2.2.9. Factores del Clima Laboral	40
2.2.10. Procesos que intervienen en el Clima Laboral	42
2.2.11. Funciones del clima organizacional	43
2.2.12. Resultados que se obtienen de un diagnóstico de clima organizacional	46
2.3. PERSONALIDAD	49
2.3.1. Definición de Personalidad	49

2.3.2. Determinantes de la personalidad.....	53
2.3.3. Componentes de la personalidad	55
2.3.4. Características de la Personalidad.....	55
2.3.5. Definición de teoría de la personalidad.....	56
2.3.6. Modelos dimensionales de personalidad.....	58

CAPITULO III METODOLOGÍA

4.1.Historia de la Distribuidora Palmyra S.A.C.....	69
4.2.Tipo y Diseño de la investigación.....	73
4.3.Población	74
4.4.Muestra.....	75
4.5.Instrumentos.....	75
4.6.Procedimiento.....	86
4.7.Processo Estadístico.....	86

CAPITULO IV

Resultados.....	88
-----------------	----

CAPITULO V

Discusión.....	119
Conclusiones.....	123
Recomendaciones.....	125
Bibliografía.....	126
Anexos.....	131

PRESENTACION

SEÑOR RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA RELACIONES
INDUSTRIALES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
SEÑORA PRESIDENTA DEL JURADO DICTAMINADOR**

SEÑORES CATEDRÁTICOS MIEMBROS DEL JURADO DICTAMINADOR

Los autores ponen a vuestra consideración el trabajo de tesis titulado “CLIMA LABORAL Y RASGOS DE PERSONALIDAD EN LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA PALMYRA S.A.C. DE LA CIUDAD DE AREQUIPA,2016” con el cual pretendemos optar el Título Profesional de Psicólogas.

Esperamos que la presente investigación contribuya al conocimiento de las empresas para que puedan considerar los rasgos de personalidad predominantes en sus procesos de Selección Personal; y que sirva de motivación para futuras investigaciones en el campo de la Psicología Organizacional.

Bachilleres:

Butrón Bustamante, María Angélica
León Gallegos, María del Carmen

RESUMEN

El interés por el estudio del clima Laboral ha crecido considerablemente sobre todo para las empresas, de esta manera poder identificarlo y mejorarlo para lograr que sus recursos humanos sientan un ambiente de confort trabajando dentro de ellas, por lo tanto mejoraría también la producción para la Empresa, pero nos hacemos la interrogante también de cuál sería el rol de los rasgos de Personalidad que prevaleciera en cada trabajador y como estos influirían en cierta forma en la percepción que tengan ellos mismos de su Clima Laboral.

La presente tesis da “Clima Laboral y Rasgos de Personalidad en los trabajadores operativos de la Empresa Distribuidora Palmyra de la ciudad de Arequipa” tiene como objetivo principal dar a conocer y determinar la relación existente entre el clima laboral y los rasgos de Personalidad de los trabajadores de la empresa Distribuidora Palmyra S.A.C.

Nuestra investigación es descriptiva correlacional, porque identificara el tipo de clima existente para poder describirla y luego correlacionarla con los Rasgos de Personalidad existentes en los trabajadores. Para nuestra muestra tenemos una población de 130 trabajadores entre hombres y mujeres, de los cuales 79 son hombres y 51 mujeres, las edades oscilan de 18 años hasta los 60 años. La selección de la muestra es no probabilística y transversal, ya que estamos utilizando al total de la población, para lo cual estamos utilizando dos instrumentos; Clima Laboral CL – SPC de Sonia Palma y BFQ Cuestionario BIG FIVE de Personalidad.

Los resultados obtenidos muestran que el 40.8% de los trabajadores de la empresa perciben el Clima Laboral como Favorable; lo cual significa que ellos ven su ambiente de trabajo como agradable y un ambiente de confort para la realización de sus actividades diarias. Así mismo se evidencio que existe una relación directa y positiva del Clima Laboral con la Dimensión de Estabilidad Emocional y Apertura Mental. Lo que significa que las personas que tienen un mayor control de emociones y que son de mente abierta, dispuesta a escuchar opiniones contrarias a las suyas, van a percibir un Clima Laboral más favorable para el desarrollo de sus actividades diarias.

PALABRAS CLAVES: **Clima Laboral, Rasgos de Personalidad**

ABSTRACT

The interest for the study of the Labor climate has grown considerably especially for companies, in this way to be able to identify and improve it so that its human resources feel an atmosphere of comfort working within them, therefore it would also improve the production for the Company , But we also ask ourselves the question of the role of personality traits that prevailed in each worker and how these would influence in a certain way the perception they have of their Labor Climate.

The present thesis "Labor Climate and Personality Traits in the operating workers of the Palmyra Distribution Company of the city of Arequipa" has as main objective to inform and determine the relationship between the labor climate and the Personality traits of workers Of the company Distribuidora Palmyra SAC

Our research is descriptive correlational, because it identifies the type of existing climate to be able to describe it and then to correlate it with the Personality Traits existing in the workers. For our sample we have a population of 130 workers between men and women, of whom 79 are men and 51 women, the ages range from 18 years to 60 years. The selection of the sample is non-probabilistic and transversal, since we are using the total population, for which we are using two instruments; Labor Climate CL - SPC by Sonia Palma and BFQ BIG FIVE Personality Questionnaire.

The results obtained show that 40.8% of the workers of the company perceive the Labor Climate as Favorable; Which means that they see their work environment as pleasant and a comfortable environment for carrying out their daily activities. Likewise it was evidenced that there is a direct and positive relationship of the Labor Climate with the Dimension of Emotional Stability and Mental Aperture. This means that people who have greater control of emotions and who are open-minded, willing to listen to opinions contrary to their own, will perceive a more favorable Working Environment for the development of their daily activities.

KEYWORDS: Labor Climate, Personality Traits

LISTAS DE CUADROS

Cuadro 1. Nivel de Clima Laboral	88
Cuadro 2: Autorrealización de la variable Clima Laboral	97
Cuadro 3: Involucramiento Laboral de la variable Clima Laboral	90
Cuadro 4: Supervisión de la variable Clima Laboral	91
Cuadro 5: Comunicación de la variable Clima Laboral	92
Cuadro 6: Condiciones Laborales del Clima Laboral	93
Cuadro 7: Dimensión Energía de la variable Rasgos de personalidad	94
Cuadro 8: Subdimensión Dinamismo del indicador Energía	95
Cuadro 9: Subdimensión Dominancia del indicador Energía	96
Cuadro 10: Dimension Afabilidad de la variable Rasgos de personalidad	97
Cuadro 11: Subdimensión Cooperación / Empatía del indicador Afabilidad	99
Cuadro 12: Subdimensión Coordialidad / Amabilidad del indicador Afabilidad	100
Cuadro 13: Indicador Tesón de la variable Rasgos de personalidad	101
Cuadro 14: Subdimension Escrupulosidad del indicador Tesón	103
Cuadro 15: Subdimensión Perseverancia del indicador Tesón	104
Cuadro 16: Indicador Estabilidad Emocional/ Rasgos de Personalidad	105
Cuadro 17: Subdimensión Control de Emociones del indicador Estabilidad Emocional	106
Cuadro 18: Subdimensión Control de Impulsos del indicador Estabilidad Emocional	108
Cuadro 19: Indicador Apertura Mental de la variable Rasgos de personalidad	109
Cuadro 20: Subdimensión Apertura a la Cultura del indicador Apertura Mental	110
Cuadro 21: Subdimensión Apertura a la Experiencia del indicador Apertura Mental	112

LISTA DE GRAFICAS

Gráfico A: Distribución de la población por edades	74
Gráfico B: Distribución de la población por sexo	75
Gráfico 1. Nivel de Clima Laboral	88
Gráfico 2: Autorrealización de la variable Clima Laboral	89
Gráfico 3: Involucramiento Laboral de la variable Clima Laboral	90
Gráfico 4: Supervisión de la variable Clima Laboral	91
Gráfico 5: Comunicación de la variable Clima Laboral	92
Gráfico 6: Condiciones Laborales del Clima Laboral	93
Grafico 7: Dimensión Energía de la variable Rasgos de personalidad	94
Gráfico 8: Subdimensión Dinamismo del indicador Energía	95
Gráfico 9: Subdimensión Dominancia del indicador Energía	97
Gráfico 10: Dimensión Afabilidad de la variable Rasgos de personalidad	98
Gráfico 11: Subdimensión Cooperación / Empatía del indicador Afabilidad	99
Gráfico 12: Subdimensión Coordialidad / Amabilidad del indicador Afabilidad	100
Gráfico 13: Indicador Tesón de la variable Rasgos de personalidad	102
Gráfico 14: Indicador Tesón de la variable Rasgos de personalidad	103
Gráfico 15: Subdimensión Perseverancia del indicador Tesón	104
Gráfico 16: Indicador Estabilidad Emocional/ Rasgos de Personalidad	105
Gráfico 17: Subdimensión Control de Emociones del indicador Estabilidad Emocional	107
Gráfico 18: Subdimensión Control de Impulsos del indicador Estabilidad Emocional	108
Gráfico 19: Indicador Apertura Mental de la variable Rasgos de personalidad	109
Gráfico 20: Subdimensión Apertura a la Cultura del indicador Apertura Mental	111
Gráfico 21: Subdimensión Apertura a la Experiencia del indicador Apertura Mental	112
Gráfico 22: Niveles de Clima Laboral en base a la edad	114
Gráfico 23: Niveles de Clima Laboral en base al sexo	115

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Clima Laboral en base a la edad	113
Tabla 2: Clima Laboral en base al sexo	114
Tabla 3: Rasgos de Personalidad en base a la edad de los trabajadores	116
Tabla 4: Rasgos de Personalidad en base al sexo de los trabajadores	117
Tabla5: Correlación entre Clima Laboral y Rasgos de Personalidad	118

CAPITULO I

INVESTIGACION

1.1. INTRODUCCION

El Clima Laboral, es un tema de suma importancia para toda forma de Organización Institucional, pública y privada en todo país. Se observa que hay una relación directa entre un óptimo clima laboral con la dinámica comportamental de los trabajadores dentro de las diferentes secciones o departamentos organizativos de una empresa. Esta situación permite alcanzar un adecuado desempeño laboral y una tasa elevada en la producción; como resultado de la intervención de sus recursos humanos, cuyos beneficiarios repercuten en los mismos colaboradores, la Organización misma y la sociedad en general.

El ambiente de trabajo donde una persona continuamente se realiza como persona, y profesional, elabora sus tareas día a día; asimismo, el trato que un gerente o un supervisor pueda tener con las personas a su cargo, la relación que tengan entre el personal de la empresa y sus demás compañeros, pueden ser un factor determinante para el buen desempeño de la organización, ya que nos permitirá identificar la percepción que tiene cada uno del clima laboral de su entorno y por lo tanto, así puedan cumplir metas como equipo y Organización.

Una de las principales características de clima laboral es que influye en el comportamiento y la percepción de los colaboradores, el grado de compromiso que tengan ellos mismos con relación a la Empresa y las actitudes hacia ella; el cual también puede cambiar de acuerdo al estilo de personalidad que predomine en ellos.

Para el funcionamiento armónico de una Organización, sea cual fuese la rama o la entidad, se requiere de un clima armonioso, adecuado y agradable donde se “respiré” una atmósfera tranquila, ordenada y de bienestar para el disfrute y goce de sus miembros que pueda posibilitar el desarrollo emocional, personal y social, y se pueda alcanzar la satisfacción esperada en cada uno de nuestros colaboradores.

Para determinar el clima laboral existente en la Empresa tendríamos que interrogarnos ¿cuál será la percepción que tengan cada uno de ellos respecto al

clima laboral dentro de la empresa de acuerdo a las condiciones de trabajo y sus rasgos de personalidad que predominen en cada uno de los integrantes?

Todo marcha bien o se va a pique en entorno al clima laboral y la percepción que cada integrante tenga del mismo. El 99% de los empleados quieren desempeñar un buen trabajo (...). La manera como lo realizan es simplemente un reflejo de aquel y para quien trabajan. A estas variables, se suman los rasgos de personalidad y tipo de temperamento que presenta cada uno de los colaboradores. la tolerancia o intolerancia en el desempeño laboral está en relación a estos factores; trabajando mejor bajo presión, contrario a otros, que pueda afectar su desenvolvimiento.

Según Morris (1997) al definir el concepto de personalidad, la considera como un patrón característico de pensamientos, sentimientos y conductas de un individuo, que persisten a lo largo del tiempo y a lo largo de las situaciones”.

Para Hans J. Eysenck (...) “la Personalidad es la suma total de los patrones de conducta actuales o potencial de un organismo, determinados por la herencia y el ambiente que se originan y desarrollan mediante la interacción del sector cognitivo, conativo (carácter), afectivo (temperamento) y somático (constitución)”.

Por lo tanto, deducimos que cada persona es un universo único y que ninguna persona tiene similitud a la otra. La personalidad de un individuo jamás será igual a otra. En todos nosotros hay comportamientos relativamente estables, cuyo conjunto de conductas formaran parte de nuestro del temperamento, carácter y personalidad que es único e irrepetible.

Es por esta razón, que la perspectiva de esta tesis está orientada al desarrollo de un estudio que nos permita conocer y describir el clima Organizacional y la relación con los Rasgos de Personalidad que tiene cada trabajador dentro de la empresa Distribuidora Palmyra S.A.C. y como las características que tenga cada trabajador puedan influir de alguna manera en la percepción que guarden conforme a su ambiente laboral.

En el Capítulo I, vemos el marco metodológico el cual nos orienta al inicio de la investigación. En el Capítulo II, desarrollamos el marco teórico, el cual explica ampliamente lo referido a Clima Laboral, Empresa y Personalidad. En el Capítulo III vemos el tipo y diseño de la investigación, la población, la muestra,

instrumentos, procedimiento y proceso estadístico de nuestra investigación. En el Capítulo IV, presentamos los resultados obtenidos de la aplicación de nuestros dos instrumentos en el Capítulo V, finalmente, incluimos la discusión acerca de nuestra investigación, culminando con las conclusiones, sugerencias, bibliografía y los anexos correspondientes.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ambiente interno de toda organización y la forma en que las personas que lo conforman la perciben es considerado como el clima organizacional. El presente trabajo pretende aportar información sobre el clima Organizacional y la correlación que guarda con los rasgos de Personalidad existentes en los trabajadores operativos en la empresa Distribuidora Palmyra S.A.C. y como las características personales que tengan los trabajadores pueden o no influir en el Clima Laboral dentro de la Empresa.

Los sentimientos psicológicos que exista hacia el clima laboral en la organización se verá reflejado en su funcionamiento interno, por ello este ambiente interno puede ser de confianza, de compañerismo y confraternidad o muy por el contrario de temor o inseguridad. Gran aporte lo tendrá como vea y sienta cada persona su ambiente para hacer de este un lugar armonioso y estable que les de la confianza para el logro de sus metas como Organización. Por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo dependerá bastante del tipo de Personalidad que ellos presenten ya que unos podrán tolerar el trabajo bajo presión más que otros, otros en cambio, verán en su ambiente el no muy grato ya que si nos topamos con personas pesimistas ante cualquier dificultad que se presente flaquearan en sus labores percibiendo el clima Laboral muy malo.

En efecto, en estos tiempos de cambios en que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez se hace más necesario comprender los factores económicos, físicos y sociales que influyen en el rendimiento de las personas en el trabajo. Esta necesidad, de acuerdo a Brunet,1995 (citado por Angélica Crespín Meza, Lima 2012), se basa en el hecho de que:

“Según la forma como los empleados interpreten su ambiente laboral, así será su índice de productividad; además, de que influirá en la formación de buenas o malas relaciones de trabajo, o en el fracaso o en el éxito de las políticas establecidas dentro de la Organización”.

Lo anterior confirma que el Clima Organizacional constituye de hecho la personalidad de una Organización. Además, determina y condiciona el comportamiento de los individuos dentro de la empresa, y el grado de satisfacción respecto a la percepción que tengan ellos mismos de su lugar de trabajo.

Las empresas constantemente están innovando y tratando de crecer interna y externamente. Por ello, es de suma importancia conocer, explorar e indagar sobre ciertos indicadores esenciales que nos permitan encaminarnos hacia la mejor toma de decisiones, y poder mejorar las condiciones dentro de una organización, los indicadores cumplen un rol vital para el logro del éxito en las organizaciones: Primero necesitamos identificar el clima Laboral en el que nos encontramos y la relación con distintos rasgos de Personalidad de cada persona, para conocer más a fondo el mecanismo de desarrollo que a su vez aporta.

El principal objetivo es identificar en qué tipo de clima laboral los trabajadores se encuentran y perciben dentro de la empresa para poder corregir, cambiar o mejorar nuestro ambiente de trabajo habitual del día a día; y que influencia tienen a su vez los rasgos de personalidad de los trabajadores sobre la percepción que tendrá cada uno de ellos y así poder avanzar hacia el éxito de la Organización.

Por lo tanto, debemos de tener en cuenta que sabiendo que rasgos de Personalidad presentan una mayor correlación con un Clima Laboral Favorable; dentro de la Organización se podrán trabajar distintas actividades, charlas o talleres relacionadas a fortalecer dichos rasgos de Personalidad y con ello contribuiríamos directamente a que estas mismas personas tengan una percepción Favorable del Clima laboral de la Organización; es decir con esto nuestros trabajadores, se sentirán más a gusto en su trabajo y esto conllevaría a una mayor productividad, bajar el nivel de rotación de la empresa y lograr fidelizar a los trabajadores a la empresa.

1.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Respecto a los antecedentes internacionales, Mendoza (2012) investigó la relación entre rasgos de personalidad y la inestabilidad laboral como estresor psicosocial en trabajadores de una institución privada, desarrollada en la Universidad Mayor de San Andrés – Bolivia. Las edades de la muestra fueron de 20 a 60 años. La evaluación se realizó mediante el Big Five Questionarie - BFQ evaluando los rasgos de personalidad bajo el enfoque dimensional-integral de la personalidad, teniendo en cuenta los once rasgos propuestos por la American Psychiatric Association (1995), Millon y Everly (1998) y las cinco dimensiones de personalidad que propone McCrae, Costa (1987) y Caprara (1998). Tomando en cuenta la teoría de los cinco grandes factores (McCrae et. Al y Caprara) se obtuvo rasgos preponderantes a un nivel de 53% en mujeres y un 32% de rasgos secundarios en varones, ello en la dimensión de energía, teniendo un total de 45% de rasgos en la misma; en la dimensión de afabilidad, los datos no fueron significativos, es decir, que los sujetos no cuentan con este rasgo en su personalidad, teniendo a un 22% de mujeres que tienen rasgos secundarios y 26% de varones que no presentan los mismos en su estructura de personalidad; en la dimensión de tesón, se observa tanto en varones como en mujeres una tendencia marcada a la escrupulosidad y perseverancia, con 16% de rasgos preponderantes en mujeres y 18% en varones; en cuanto a la dimensión de estabilidad emocional se tiene a un 24% de varones con rasgos preponderantes en su personalidad y un 18% de mujeres con rasgos secundarios de la misma; la última dimensión de apertura mental, un 19% del total de la muestra no tiene rasgos preponderantes (citado en Baltazar y Chirinos, 2013).

Martínez, Redondo, Rua y Fabra (2011) realizaron una investigación para encontrar la relación entre los factores de la personalidad y el rendimiento académico en estudiantes de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid. Se trabajó con dos grupos de referencia, siendo la muestra para cada grupo 1254 varones y 1284 mujeres con edades de 21 a 30 años. La conclusión fundamental es que de todas las dimensiones, la que mantiene un vínculo más consistente y positivo con el rendimiento académico/laboral es la dimensión de Tesón. Así, la correlación poblacional media tomó un valor $r = 0.24$, con un intervalo del 90% de confianza comprendido entre 0.12 y 0.36. Esta relación ha sido interpretada frecuentemente en términos de motivación, ya que se piensa que los estudiantes

con alto grado de Tesón (en sus subdimensiones de escrupulosidad y perseverancia) están más motivados a obtener resultados excelentes.

En cuanto a los antecedentes nacionales, se encontró que Deysi Massiel Baltazar Zavaleta y José Armando Chirinos Antezana, el año 2014, elaboraron la investigación titulada “clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013”, cuyo resumen es el siguiente: La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013; contando con una población de 92 trabajadores de ambos sexos con edades de 18 a 30 años. Para la medición del clima laboral se utilizó la “Escala de Clima Laboral” de Palma (2004) y para la medición de la personalidad se empleó el “Cuestionario BFQ”, versión española (1995), obteniendo como principales resultados: existe relación positiva altamente significativa entre clima laboral y la dimensión de afabilidad, no existe relación entre clima laboral y las dimensiones de estabilidad emocional y apertura mental, y finalmente el clima laboral es percibido entre los colaboradores como favorable. Palabras clave: Clima laboral, personalidad.

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

En cuanto a los antecedentes locales, Portocarrero y Caballero (2014) en la UCSM, elaboraron la investigación titulada “estrés laboral y personalidad en trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo”. Se realizó con la población que consta de 98 trabajadores pertenecientes al área administrativa. Para la evaluación fueron empleados: La Escala de estrés laboral elaborada por Fernández Seara y Mielgo Robles (2001) y la Escala de personalidad EPQ forma adultos elaborado por Hans J. Eysenck -Sybul B. G. Eysenck. Los resultados generales mostraron una relación significativa entre el estrés laboral y la

personalidad, en la que se obtuvo relaciones con mayor significancia entre el estrés laboral y los tipos de personalidades sanguínea y flemática. Asimismo, se encontró una predominancia de bajos niveles de estrés laboral a nivel general en la organización, siendo las personalidades sanguínea y colérica las que obtuvieron puntajes más bajos con relación al estrés laboral, por lo que se pudo comprobar la hipótesis de la investigación de manera parcial.

Finalmente, Suárez (2012) realizó en la UCSM la investigación titulada “Análisis de la influencia de la capacidad de liderazgo en el clima organizacional de la empresa Tecni Fluidos S.A.C. Arequipa, 2012”. Se obtuvieron las siguientes conclusiones: Para poder obtener un buen Clima Organizacional es necesario favorecer y fomentar buenas relaciones interpersonales dentro de la empresa Tecni Fluidos S.A.C para llegar a un buen funcionamiento de este, con el propósito de incrementar el capital humano y así se podrán sentir satisfechos en su trabajo y transmitir este sentimiento con todos los trabajadores de la empresa. Se encuentra la necesidad de contar con líderes que sean capaces de lograr en el trabajador una actitud positiva, un sentido de pertenencia y un compromiso con la empresa y así lograr motivación en su trabajo la forma de ejercer este liderazgo debe ser dinámica en el sentido de que debe adaptarse según las necesidades que vayan surgiendo en los equipos, debe ser capaz el líder de lograr mayor autonomía en el trabajo de manera de aumentar su confianza y así lograr mayor productividad. El proceso de toma de decisiones debiera ser una instancia participativa, donde se consideren los distintos puntos de vista del personal, de manera que las decisiones finalmente sean fruto del consenso del equipo, con lo cual se mejora la valoración personal de cada integrante de la empresa Tecni Fluidos S.A.C y en el sentido de pertenencia hacia éste, y no una decisión impuesta por un líder autoritario.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Según estas consideraciones el problema queda formulado de la siguiente manera: ¿Existe una correlación entre el clima Laboral con los Rasgos de Personalidad en los trabajadores de la empresa Distribuidora Palmyra S.A.C. de la Ciudad de Arequipa?

1.5. OBJETIVOS

A. GENERAL

Determinar la relación existente entre el clima laboral en la Distribuidora Palmyra S.A.C. con los Rasgos de Personalidad de la empresa Distribuidora Palmyra S.A.C de la Ciudad de Arequipa.

B. ESPECÍFICOS.

- a. Identificar el macroclima de la empresa Distribuidora Palmyra S.A.C.
- b. Identificar los microclimas de la empresa
- c. Descubrir y analizar los rasgos de Personalidad predominantes dentro de la empresa Palmyra S.A.C.
- d. Relacionar el clima laboral existente con los indicadores de edad y género.
- e. Relacionar los Rasgos de Personalidad predominantes con los indicadores de edad y género.

1.6. FORMULACION DE HIPÓTESIS

➤ Hipótesis de Investigación (H)

Existe correlación entre el clima laboral de los trabajadores de la Empresa Distribuidora Palmyra S.A.C. con los rasgos de Personalidad

➤ Hipótesis Nula (H°)

No existe una correlación entre el clima laboral de los trabajadores de la Empresa Distribuidora Palmyra S.A.C. con los rasgos de Personalidad

1.7. IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

A menudo la gente habla de la personalidad como si se tratara de un producto, o un adorno, pero en realidad no perciben la complejidad de un tema tan completo como lo es la personalidad y la significancia que tendrá en nuestras vidas. No solo eso, algunas veces hablamos como si la personalidad consistiera en rasgos atractivos y admirables. Pero lo cierto es, que la personalidad implica e involucra mucho más en las personas puesto que es un proceso complejo e incluye tanto rasgos positivos como negativos dentro de un contexto social que saldrán a relucir en el entorno.

Un concepto actual que podemos utilizar es: Patrón de sentimientos y pensamientos ligados al comportamiento que persiste a lo largo del tiempo y de las situaciones. La anterior es una definición bastante larga, pero es la que advierte dos cosas importantes, *Primero: Que la personalidad se refiere a aquellos aspectos que distinguen a un individuo de cualquier otro, y en este sentido la personalidad es característica de una persona. El segundo aspecto es: Que la personalidad persiste a través del tiempo y de las situaciones.*

El término personalidad se aplica a una persona que destaca en una actividad o ambiente social. Pero el significado principal o más usado del vocablo personalidad, es el de la diferencia individual o conjunto de características que destacan en algunas personas.

Por todo esto, una personalidad es un individuo social concreto, transformado por la información social, por la estructura de los procesos sociales que ha debido incorporar a través de su propia actividad, tanto en sus relaciones con otras personas y con el ambiente que encuentra desde su concepción hasta su muerte, a través de su inserción en las relaciones del trabajo productivo que también encuentra por las generaciones de hombres que le precedieron.

Tenemos ya claro lo que es personalidad, pero ¿qué entendemos por rasgos de la personalidad? *Un rasgo es una forma específica de comportamiento; así, podemos describir una persona como mentirosa, deshonesta o valiente. Un rasgo implica una disposición estable a comportarse de manera parecida en varias circunstancias. Para los teóricos de los rasgos de personalidad, estos nos permiten hacer predicciones sobre nuestra conducta y la de los otros.* La mayoría

de nosotros en alguna etapa de nuestra vida, desearíamos cambiar algún rasgo de nuestra personalidad, pero será esto posible, ya que como bien sabemos la personalidad siempre está en continua evolución, a medida que nos vamos desarrollando en nuestro día a día.

Por ejemplo, nosotros podríamos tornarnos muy amables en situaciones específicas, pero conforme pase el tiempo de repente estaremos con una mentalidad más cerrada y hasta volvemos más empáticos en relación con las experiencias vividas. Pero será posible cambiar la personalidad, solamente con querer hacerlo, motivados por nuestra propia fuerza de voluntad para lograrlo?

Hay investigaciones que revelan que efectivamente podemos cambiar los rasgos no deseados en nuestra personalidad y variarlos respecto a los que deseamos. [Nathan Hudson y Chris Fraley, en una investigación solicitaron a 135 estudiantes de pregrado completar un test y una encuesta sobre sus rasgos de personalidad y sobre cómo les gustaría que su personalidad cambiara. (Hudson & Fraley, 2015).] Y aunque al inicio no tuvieron éxito se realizó un segundo estudio realizado posteriormente con otros 151 estudiantes, solo que esta vez se les solicitó que realizaran una serie de conductas relevantes para adquirir los rasgos de personalidad deseados.

Además, se les proporcionó estrategias para ayudarles a cambiar, cada semana fueron entrenados para seguir una serie de pasos para facilitar la transformación de la personalidad, como por ejemplo *llamar a un amigo para invitarlo a almorzar*, lo cual aumenta la “extraversión” (Rasgo de personalidad).

Además, tuvo gran significancia, crear intenciones de implementación en ellos, “*si me encuentro en la situación X, entonces voy a hacer Y*”, este entrenamiento fue un éxito para lograr el cambio del rasgo de personalidad deseada.

Los cambios observados en la personalidad en estos estudios fueron modestos, pero estadísticamente significativos y apoyan el principio de cambio voluntario de la personalidad.

Los investigadores afirmaron:

“*En conjunto, estos hallazgos apoyan la idea que al menos los rasgos de personalidad de los sujetos y su comportamiento cotidiano pueden cambiar de manera que se alineen con sus metas para la transformación.*”

Podemos deducir, entonces de lo anteriormente expuesto que la personalidad propiamente dicha y sus rasgos tendrán gran significancia para la labor de como los colaboradores exploran, perciben, viven y se enfrentan diariamente en su ámbito de trabajo, el clima laboral, el cual podrá ser favorable o desfavorable de acuerdo como lo vivan. Ya que, el trabajo en conjunto muchas veces no es nada fácil, los trabajadores pasan muchas horas de convivencia juntos, compartiendo estados de ánimo, caracteres y sentimientos distintos.

La importancia de esta investigación estará determinada por los aportes que se realicen para afianzar y reforzar el clima laboral, con los rasgos de personalidad de los colaboradores y por ende, mejorar y llevar un óptimo clima organizacional y así tener un buen desempeño en cada uno de los trabajadores de la empresa distribuciones Palmyra S.A.C.

El análisis del Clima Organizacional y el papel importante que ejerce los rasgos de Personalidad en cada uno de los trabajadores dentro de una empresa es importante; ya que, de acuerdo a los rasgos de personalidad que predominen en los trabajadores será la percepción que tengan ellos mismos de su ambiente laboral, pudiendo ser este un factor determinante para la realización de las tareas de manera eficiente y el logro de las metas.

Así también, poder conocer y mejorar las debilidades como grupo de cada colaborador, para la consecución de las metas propuestas por la empresa y lograr desarrollar una cultura organizacional en la que el trabajador se sienta a gusto y logre mejores resultados.

El interés suscitado por el campo del clima laboral en relación con los rasgos de personalidad está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

Con la siguiente investigación se pretende poder comprobar que los trabajadores de acuerdo a los rasgos de personalidad que presenten y como perciban ellos mismos su ambiente de trabajo; influirá de manera positiva o negativa sobre el

clima laboral; el cual a su vez influirá en el colaborador en el ámbito laboral, familiar y social.

Hoy en día, se ve que los trabajadores que menos a gusto se encuentran en su ambiente laboral son aquellas personas que viven desmotivados, desorientados y hasta aburridos ya sea por lo mecánico y repetitivo de su trabajo, o por el simple hecho de que no encuentran una motivación en él, ni una esperanza en el mismo que los lleve a continuar de la mejor manera y esto se puede deber también a la visión que tenga cada uno de ellos sobre su trabajo ya sean las causas internas (del mismo centro de trabajo), el cual puede ser originado por las condiciones que se dan en el ámbito de dicha empresa, haciendo que exista un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización; o externas (personales y familiares), lo cual va a conllevar a un mayor costo personal, social y económico notable, ya que las consecuencias de que no se sientan cómodos en su ambiente laboral no se limitan a la esfera profesional sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar.

En nuestra humilde opinión, creemos que es vital que las empresas tomen conciencia de la importancia que un buen clima laboral significa para ellos como Empresa, ya que ellos piden a sus miembros una calma aparente y que soporten presiones sin protestar, debido a la crisis económica por la que transita nuestro país, y es justamente por la conveniencia de mantener sus propios puestos de trabajo que la lucha de hoy día es más intelectual y psicológica que física. No obstante, la gente caerá en un continuo desgaste físico y mental, si sumamos la crisis por la que atraviesa el país a un clima no muy grato, pero es en este sector que la personalidad jugara también un rol importante en este arduo camino de todos los días en el trabajo. Es por ellos, que, si ponen la debida atención en este aspecto, las Empresas estarán cuidando el bienestar de sus recursos humanos, que en definitiva es la esfera más importante con el que cuentan.

Como egresadas de la universidad, la realización de una investigación de este tipo me permitirá involucrarme en el tema más a profundidad, “excavar” y poder recopilar información, para conocer las debilidades y/o fortalezas que tenga una empresa, yendo desde los cimientos que serían sus recursos humanos y como

ayudaría o afectaría este a su vez, según como sea cada persona, en nuestro ambiente de trabajo.

Así también espero ampliar mis conocimientos y habilidades, que en un futuro se verán reflejados en el campo laboral.

1.8. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Dentro de las limitaciones que surgieron en esta investigación, tenemos que; en cuanto a al uso de nuestro Instrumento de Clima Laboral, no existen muchas investigaciones que lo hayan usado.

Otra Limitación de nuestro estudio es que la aplicación de los instrumentos tenía que realizarse en horarios de oficina, siendo la participación de los trabajadores obligatoria, ya que así lo determinó el área de recursos Humanos de la empresa.

Si bien todo es de forma anónima, los trabajadores podrían no haber respondido de forma sincera.

1.9. DEFINICIONES DE TERMINOS

A. Clima Laboral:

“Clima laboral es un concepto que se refiere a la percepción de los trabajadores con respecto a la Institución en la que laboran. Estas percepciones dependen de las diversas actividades, interacciones y otras experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que, el clima laboral refleje la interacción entre características personales y organizacionales” (Palma: 2004)

B. Personalidad:

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

C. Rasgos de personalidad:

Un rasgo se puede definir como la tendencia de un individuo a comportarse de una forma consistente en muchas situaciones distintas. Los rasgos son características que influyen en algunos pero no en todos los comportamientos.

2. VARIABLES E INDICADORES

Variable X: Clima Laboral

Variable Y: Rasgos de Personalidad

Variables	Dimensiones	Indicadores	Medición
Variable X CLIMA LABORAL (Factores)	<ul style="list-style-type: none"> • Realización Personal • Involucramiento Laboral • Supervisión • Comunicación • Condiciones Laborales 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy desagradable • Desagradable • Medio • Favorable • Muy Favorable 	Puntuaciones escala Likert / Porcentual 10 – 17 18 – 25 26 – 33 34 – 41 42 – 50
Variable Y RASGOS DE LA PERSONALIDAD (Rasgos/ Subdimensiones)	<ul style="list-style-type: none"> • Energía : - Dinamismo y Dominancia - • Afabilidad: - Cooperación/empatía - Cordialidad/ amabilidad • Tesón : - Escrupulosidad - Perseverancia • Estabilidad Emocional: 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Bajo • Bajo • Promedio • Alto • Muy Alto 	Escala tipo Likert-Percentiles 25 – 34 36 – 44 46 – 54 56 – 64 66 – 75

	<ul style="list-style-type: none">- Control de emociones- Control de los impulsos • Apertura Mental- Apertura a la cultura- Apertura a la experiencia	
--	---	--

CAPITULO II

MARCO TEORICO

ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

No cabe duda que el factor humano resulta siendo el recurso intangible más valioso de cualquier empresa o institución. Así como toda empresa busca personal competente, capaz de ayudar con el desarrollo de la empresa, brindarles un ambiente favorable que permita desarrollar su trabajo de una manera armónica, es una necesidad relevante.

El clima laboral es entendido como la percepción y valoración que tiene el personal sobre su centro de trabajo. Su estudio, con los años ha ido en aumento, ya que este este fenómeno es causa inmediata de otros problemas dentro de los procesos de rotación, motivación, productividad, ausentismo, etc.

El clima laboral en una empresa puede ser buena o mala, esto depende de cinco factores esenciales: realización personal del trabajador, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Ahora bien, la percepción del clima laboral está en función de una serie de elementos subjetivos propios de cada persona relacionados con los valores, aspiraciones, demandas que cada quien asume como justas, etc. La personalidad entendida como el modo propio con que cada persona actúa o responde ante determinada circunstancia, varía de individuo a individuo, variaciones que influyen en la percepción que se tenga del entorno laboral y de ambiente.

A continuación, se desarrollarán de manera detallada las bases y lineamientos teóricos que dan sustento al presente estudio.

2.1. LA EMPRESA

2.1.1. DEFINICION:

Los conceptos de negocio y de empresa son un tanto subjetivos, cada empresario tiene su propio concepto de lo que puede significar un negocio y una empresa, por ejemplo, para algunos son conceptos distintos, mientras que para otros, simplemente significan lo mismo.

Para Rodríguez (1995) la empresa es una entidad económica destinada a producir bienes, venderlos y obtener un beneficio. Las empresas son el principal factor dinámico de la economía de una nación y constituyen a la

vez un medio de distribución que influye directamente en la vida privada de sus habitantes.

Las empresas también pueden ser definidas según la titularidad del capital. Así, surgen empresas privadas (su capital está en mano de particulares), públicas (controladas por el Estado), mixtas (el capital es compartido por particulares y por el Estado) y empresas de autogestión (el capital es propiedad de los trabajadores) (Pérez, 2008).

La empresa es una organización, de duración más o menos larga, cuyo objetivo es la consecución de un beneficio a través de la satisfacción de una necesidad de mercado. La satisfacción de las necesidades que plantea el mercado se concreta en el ofrecimiento de productos (empresa agrícola o sector primario, industrial o sector secundario, servicios o sector terciario), con la contraprestación de un precio.

Las empresas, bajo la dirección y responsabilidad del empresario, generarán un conjunto de bienes y servicios con la finalidad de satisfacer las necesidades del mercado mediante la contraprestación del precio.

Algunas de las características básicas de las empresas son (Clasificación de empresa, s. f.):

- a) Tiene derechos y obligaciones regidas por una ley.
- b) Es una entidad económica.
- c) Tiene una acción mercantil.
- d) A través de su administración puede tener pérdidas o ganancias.

2.1.2. TIPOS DE EMPRESAS

a) Segundo la Propiedad del Capital

La empresa privada:

Es una organización económica que representa la base del capitalismo y se forma con aportaciones privadas de capital.

Sus principales características son:

Los particulares invierten capital con el fin de obtener ganancias.

- La toma de decisiones se realiza según el objetivo de la ganancia considerando los riesgos y el mercado al cual se dirige la producción.

- Los empresarios deben evaluar la competencia y realizar lo prioritario de acuerdo al principio de racionalidad económica.
- Los medios de producción pertenecen a los empresarios capitalistas.
- Se contratan obreros a los cuales les paga un salario.
- La empresa donde estamos llevando nuestra investigación es una empresa privada.

Empresa Pública:

La empresa pública es una organización económica que se forma con la aportación de capitales públicos.

Sus principales características son: estatales debido a la necesidad de intervención del Estado en la economía, con el objeto de cubrir actividades o áreas en las cuales los particulares no están interesados en participar porque no se obtienen ganancias. El Estado crea empresas con el fin de satisfacer necesidades sociales e impulsar el desarrollo socioeconómico (Tipos de empresas, 2014).

Algunas características de estas empresas son:

- El Estado invierte capital con el fin de satisfacer necesidades sociales.
- La finalidad de las empresas no es obtener ganancias sino satisfacer necesidades sociales, aunque no deben perder de vista el principio de racionalidad económica.
- Muchas de estas empresas no tienen competencia por lo cual forman verdaderos monopolios.
 - Se ubican principalmente en el sector servicios, especialmente en la infraestructura económica.
- El Estado toma las decisiones económicas volviéndose un auténtico empresario.
- Estas empresas contratan obreros asalariados a quienes se les pagan salarios.

Las empresas mixtas:

Son aquellas que se forman con la fusión de capital público y privado, la forma de asociación puede ser muy diversa, en algunos casos el capital público puede ser mayoritario, en otros es el capital privado el mayoritario, asimismo, la proporción en que se combinan los capitales puede ser muy diversa (Característica de la empresa, s. f.).

Estas clasificaciones de empresas que se han explicado son las más importantes aunque existen algunas otras entre las que destacan:

- De acuerdo con la actividad económica que realicen: industriales, agrícolas, ganaderas, pesqueras, manufactureras, mineras, bancarias, comerciales, educativas, etc.
- De acuerdo con la competencia que enfrenten pueden ser: competitivas, oligopolísticas o monopolios. Si se dedican a la producción o a la distribución pueden ser: productivas, manufactureras, comerciales con venta al detalle y mayorista o distribuidoras.
- De acuerdo con su organización y administración: puede ser individual si tiene un solo propietario o colectiva si tiene varios.

Otros criterios más habituales para establecer una tipología de las empresas, son los siguientes:

b) Segundo el Sector de Actividad:

Empresas del Sector Primario: También denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, etc.

Empresas del Sector Secundario o Industrial: Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades tan diversas como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, etc.

Empresas del Sector Terciario o de Servicios: Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc. (De Zuani, 2003).

c) Segundo el Tamaño:

Existen diferentes criterios que se utilizan para determinar el tamaño de las empresas, como el número de empleados, el tipo de industria, el sector de actividad, el valor anual de ventas, etc. Sin embargo, e indistintamente el criterio que se utilice, las empresas se clasifican según su tamaño en (Fleitman, 2000):

Grandes Empresas: Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, tienen miles de empleados de confianza y sindicalizados, cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado y pueden obtener líneas de crédito y préstamos importantes con instituciones financieras nacionales e internacionales.

Medianas Empresas: En este tipo de empresas intervienen varios cientos de personas y en algunos casos hasta miles, generalmente tienen sindicato, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados.

Pequeñas Empresas: En términos generales, las pequeñas empresas son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite

Microempresas: Por lo general, la empresa y la propiedad son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidos y el director o propietario puede atenderlos personalmente.

Según la Propiedad del Capital:

Se refiere a si el capital está en poder de los particulares, de organismos públicos o de ambos. En sentido se clasifican en:

Empresa Privada: La propiedad del capital está en manos privadas.

Empresa Pública: Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal.

Empresa Mixta: Es el tipo de empresa en la que la propiedad del capital es compartida entre el Estado y los particulares.

d) Según el ámbito de Actividad:

Esta clasificación resulta importante cuando se quiere analizar las posibles relaciones e interacciones entre la empresa y su entorno

político, económico o social. En este sentido las empresas se clasifican en (De Zuani, 2003):

Empresas Locales: Aquellas que operan en un pueblo, ciudad o municipio.

Empresas Provinciales: Aquellas que operan en el ámbito geográfico de una provincia o estado de un país.

Empresas Regionales: Son aquellas cuyas ventas involucran a varias provincias o regiones.

Empresas Nacionales: Cuando sus ventas se realizan en prácticamente todo el territorio de un país o nación.

Empresas Multinacionales: Cuando sus actividades se extienden a varios países y el destino de sus recursos puede ser cualquier país.

e) Segundo el Destino de los Beneficios:

Según el destino que la empresa decida otorgar a los beneficios económicos (excedente entre ingresos y gastos) que obtenga, pueden categorizarse en dos grupos (De Zuani, 2003):

Empresas con ánimo de Lucro: Cuyos excedentes pasan a poder de los propietarios, accionistas, etc.

Empresas sin ánimo de Lucro: En este caso los excedentes se vuelcan a la propia empresa para permitir su desarrollo.

f) Segundo la Forma Jurídica:

La legislación de cada país regula las formas jurídicas que pueden adoptar las empresas para el desarrollo de su actividad. La elección de su forma jurídica condicionará la actividad, las obligaciones, los derechos y las responsabilidades de la empresa. En ese sentido, las empresas se clasifican —en términos generales— en (De Zuani, 2003):

Unipersonal: El empresario o propietario, persona con capacidad legal para ejercer el comercio, responde de forma ilimitada con todo su patrimonio ante las personas que pudieran verse afectadas por el accionar de la empresa.

Sociedad Colectiva: En este tipo de empresas de propiedad de más de una persona, los socios responden también de forma ilimitada con su patrimonio, y existe participación en la dirección o gestión de la empresa.

Cooperativas: No poseen ánimo de lucro y son constituidas para satisfacer las necesidades o intereses socioeconómicos de los cooperativistas, quienes también son a la vez trabajadores, y en algunos casos también proveedores y clientes de la empresa.

Comanditarias: Poseen dos tipos de socios: a) los colectivos con la característica de la responsabilidad ilimitada, y los comanditarios cuya responsabilidad se limita a la aportación de capital efectuado.

Sociedad de Responsabilidad Limitada: Los socios propietarios de éstas empresas tienen la característica de asumir una responsabilidad de carácter limitada, respondiendo solo por capital o patrimonio que aportan a la empresa.

Sociedad Anónima: Tienen el carácter de la responsabilidad limitada al capital que aportan, pero poseen la alternativa de tener las puertas abiertas a cualquier persona que desee adquirir acciones de la empresa. Por este camino, estas empresas pueden realizar ampliaciones de capital, dentro de las normas que las regulan.

2.1.3. CLASIFICACION DE LAS EMPRESAS

Las empresas se clasifican dependiendo de su constitución legal, así tenemos:

A. SOCIEDAD ANONIMA:

Es aquella que está constituida de un capital social en un fondo común dividido en acciones y la administración está a cargo de un directorio compuesto por miembros elegidos y renovados en las juntas generales ordinarias de accionistas.

La ley introduce dos formas especiales de sociedades anónimas (Maestría en pymes, s. f.):

B. SOCIEDAD ANONIMA ABIERTA:

Es aquella que hace oferta pública de sus acciones según la Ley de Mercado de Valores, que tienen 500 o más accionistas o al menos el 10% de su capital suscrito a un mínimo de 100 personas. Estas son fiscalizadas por la Superintendencia de Valores y Seguros y distribuyen dividendos en efectivo equivalentes al menos al 30% de sus utilidades

netas en cada periodo, a menos que se acuerde lo contrario en la junta ordinaria de accionistas.

C. SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

Son aquellas que no cumplen con ninguno de los requisitos anteriores.

Las sociedades anónimas cerradas tienen la libertad para definir en sus estatutos la forma que estimen conveniente la distribución de sus utilidades.

- ✓ La empresa de nuestro estudio de investigación, corresponde a este tipo de Sociedad Anónima Cerrada.

D. SOCIEDAD COLECTIVA:

También se conoce como sociedad limitada, ya que su principal característica radica en que en un caso de dificultad comercial los socios que la conforman deben responder no tan solo con su aporte capital, sino que también con sus bienes personales.

2.2. CLIMA LABORAL

2.2.1. Definición:

El clima de una organización es uno de los aspectos más frecuentemente mencionados en el diagnóstico organizacional. Se trata de un tema que se plantea en la década de los sesenta, junto con el surgimiento del Desarrollo Organizacional y de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones.

El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y esto es considerado como el clima organizacional.

La relación sistema - ambiente, propia de la teoría de los sistemas abiertos proveniente de la Teoría General de Sistemas, propuesta por Von Bertalanffy (1984) y enriquecida con aportes de la Teoría General de Sistemas, ingresa con gran fuerza a la teoría organizacional en los años sesenta. Esta proposición - la de ver a los sistemas organizacionales en su relación con su entorno ambiental - encuentra acogida en una teoría de organizaciones que buscaban superar las

comprensiones excesivamente mecanicistas de algunos enfoques y reduccionistas de los otros. Las perspectivas formalizantes de la Escuela Clásica, por otra parte, habían encontrado acerbas críticas por parte de enfoques de corte psicológico-social, que tenían su origen en la Escuela de Relaciones Humanas.

Los sentimientos psicológicos del clima reflejan el funcionamiento interno de la organización, por ello este ambiente interno puede ser de confianza, progreso, temor o inseguridad. Por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización.

Parsons (1966), por su parte, había propuesto una teoría en que las organizaciones resultaban ser un subsistema de la sociedad y hacía un llamado de atención sobre las complejas vinculaciones institucionales de las organizaciones con la sociedad. Esta teoría proponía, además, un camino que permitiera integrar la personalidad, el sistema social organizacional y los niveles culturales. Esta integración podría producirse a través de los roles, los status y las expectativas, tomadas en consideración las orientaciones de la personalidad y las orientaciones normativas. Sin embargo, esta teoría no pudo ser adecuadamente comprendida y acogida, por cuanto el desafío del momento tenía un sentido eminentemente práctico y resultaba muy difícil para los investigadores de la época el realizar un esfuerzo de esa envergadura. Por esta razón, la propuesta Parsoniana no fue acogida, o lo fue muy marginalmente

Para Chiavenato (2012) (citado en Mino, 2014) el ambiente entre los miembros de la organización se llama clima organizacional y está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas, por lo tanto, se basa en los estados emocionales de los colaboradores, los mismos que son producto de la forma en que ellos perciben diversos aspectos dentro de su empresa, ya sea sobre la comunicación, el liderazgo de sus jefes, sus perspectivas de desarrollo, el reconocimiento que reciben o el sistema de compensaciones.”

Entonces, la preocupación por el estudio de clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el

que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.

Por otra parte, a pesar que el estudio del clima organizacional se encuentra enfocado a la comprensión de las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos en la organización, su aproximación a estas variables es a través de las percepciones que los individuos tienen de ellas. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales (Schneider y Hall, 1982).

Forehand y Von Gilmer (1964) definen al clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”.

Las variables consideradas en el concepto de clima organizacional son:

- Variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinas, etc.
- Variables estructurales, tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.
- Variables del ambiente social, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.
- Variables personales, tales como aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- Variables propias del comportamiento organizacional, tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y estrés, etc.

Todas estas variables configurarán el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma.

Ahora bien, Weinert (1985) define al clima como “la descripción del conjunto de estímulos que un individuo percibe en la organización, los cuales configuran su contexto de trabajo”.

Por otro lado, la postura operacionalista o “fenomenológica” considera al clima laboral como una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en el grupo u organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión sociocognitiva de las organizaciones” (Peiro, 1995, p. 84).

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

Indagando más en este aspecto, las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.). Otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

Brunet,(2002) dice que “en una forma global el clima es el reflejo de los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su

naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima y que vienen a crear una personalidad de la organización que puede ser sana o malsana”.

En resumen, el tema de clima organizacional surge en un momento en que se siente necesario dar cuenta de fenómenos globales que tienen lugar en organizaciones, desde una perspectiva holística, pero que al mismo tiempo sea lo suficientemente simple como para poder servir de orientación a trabajos prácticos de intervención en las organizaciones.

2.2.2. Características del clima organizacional

El clima organizacional tiene las siguientes características (Berbel, 2007):

En referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización, las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.

Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional. Una situación de conflicto de no resuelto, por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso.

Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un clima malo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.

Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros; en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan

porque sus trabajadores "no tienen la camiseta puesta", normalmente tienen un muy mal clima organizacional.

Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y - sin darse cuenta- contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y descontento.

Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima. Por ejemplo, un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, con exceso de control y falta de confianza en los subordinados puede llevar a un clima laboral tenso, de desconfianza y con actitudes escapistas e irresponsables de parte de los subordinados, lo que conducirá a un refuerzo del estilo controlador, autoritario y desconfiado de la jerarquía burocrática de la organización. Este es un círculo vicioso del que resulta difícil salir, porque el clima y el estilo de dirección se esfuerzan mutuamente en una escalada que cuesta romper, por cuanto para hacerlo sería necesario actuar en un sentido inverso a lo que el sistema de variables estilo de dirección -clima organizacional perecería requerir.

El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicaciones de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral desmejorado. La forma de atacar estos problemas, por lo tanto, puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional.

En estrecha conexión con lo anterior, es necesario señalar que el cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero que se requiere de cambios en más de una variable para que el cambio sea duradero, es decir, para conseguir que el clima de la organización se establece en una nueva configuración (Torrecilla, s. f.).

En otras palabras, aunque es relativamente sencillo obtener cambios dramáticos y notarios en el clima organizacional mediante políticas o decisiones efectivas, es difícil lograr que el clima no vuelva a su situación anterior una vez que se han disipado los efectos de las medidas adoptadas. Por ejemplo, en una organización cuyo clima se caracteriza por el descontento generalizado, es posible lograr una mejora importante, pero pasajera, mediante la promesa de un aumento de remuneraciones. El efecto de este anuncio, no obstante, pronto, será olvidado si no llevan a cabo otros cambios que permitan llevar a la organización a otra situación, a una diferente configuración del clima. Incluso es frecuente el caso en que un anuncio de mejoramientos de las remuneraciones, instalaciones físicas, relaciones laborales, etc., provoca expectativas y mejorías en el clima organizacional, para luego, ante la concreción efectiva de los cambios anunciados, volver a un clima organizacional que puede ser peor que inicial, debido a que los cambios anunciados generaron expectativas que no pudieron satisfacer (Brunet, 2007).

En este caso, se producen frustraciones, desconfianza y una actitud desesperanzada y altamente negativa hacia la organización, con el correspondiente efecto sobre el clima organizacional.

2.2.3. Perspectivas conceptuales del clima Organizacional

Moran y Volkwein (1992) proponen cuatro perspectivas conceptuales acerca del clima Laboral, las cuales serían: una perspectiva estructural, perceptual, interactiva y cultural. La cuales daremos una pequeña definición según estos autores:

Perspectiva Estructural: El clima es considerado como una manifestación de la Estructura de la Organización independientemente de las percepciones que pueda tener cada individuo dentro de la Organización.

Perspectiva Perceptual: La percepción de los trabajadores tienen mucha importancia, en este sentido el clima describirá las condiciones de la Organización.

Perspectiva Interactiva: Las situaciones objetivas y compartidas dentro de la Organización con la interacción de los individuos, será la base para la formación del clima Organizacional.

Perspectiva Cultural: El clima se dará de acuerdo al conjunto de interacciones individuales que tengan los trabajadores, que comparten un marco común de referencia como sería la cultura dentro de la empresa.

2.2.4. Variables que influyen en el clima organizacional

Dávila y Martínez (1999) proponen las siguientes variables:

Ambiente físico: Como espacio físico, condiciones de ruido, calor, etc.

Estructurales: Como la estructura formal, estilo de dirección, tamaño de la organización, etc.

Ambiente Social: Tales como el compañerismo, conflictos, comunicaciones, etc.

Personales: Como las actitudes, motivaciones, expectativas, etc.

Propias del comportamiento organizacional: Como son la productividad, ausentismo, rotación, tensiones, satisfacción laboral, etc.

2.2.5. Dimensiones del clima organizacional

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos.

Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

El clima organizacional implica una referencia constante de los miembros respecto a su estar en la organización. El sistema organizacional, como sistema de decisiones, constituye el tema de reflexiones sobre el que se construye la definición de clima.

En otras palabras, el clima puede construirse como una autorreflexión de la organización acerca de su devenir. La experiencia organizacional que tienen los miembros es auto observada por éstos, que la evalúan colectivamente.

Esto significa que el clima organizacional es una autorreflexión de los miembros de la organización acerca de su vinculación entre sí y con el sistema organizacional. Sin embargo, esto no hace que el clima sea necesariamente una autorreflexión de la organización como sistema de decisiones. Para que lo sea, es necesario que el tema del clima sea tratado en el decidir organizacional. En efecto, en los casos en que las organizaciones ven afectado su decidir por el clima o en los casos en que se adoptan decisiones, motivadas por el clima o destinadas a provocar cambios en éste, el clima ha pasado a constituirse en parte de la autorreflexión del sistema organizacional (Cabrera, 1999).

Likert mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones (Palomino, 2011):

- Los métodos de mando. La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
- Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
- Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
- Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
- Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
- Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación, así como la formación deseada

2.2.6. Teorías sobre Clima Organizacional

a. Teoría de Litwin y Stringer

Según la teoría de Litwin y Stringer el comportamiento en el trabajo se basa en tres motivos intrínsecos los cuales serían tres necesidades: la necesidad de logro, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación.

Desde esa perspectiva el Clima Organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc. (Noriega y Pría, 2011).

Una persona tendrá una alta necesidad de logro cuando pasa su tiempo pensando en cómo realizar mejor su trabajo, lograr algo inusual o tener avances significativos para él.

Tendrá una alta necesidad de poder si pasa su tiempo pensando en cómo influir en las demás personas, a controlar a otros, cambiar el comportamiento de la gente y obtener un estatus.

Por otro lado, una persona tendrá la necesidad de afiliación cuando una persona tiene la necesidad y toma su tiempo pensando en cómo mejorar y estrechar lazos de amistad, los lazos con amigos, compañeros, que tiene o le gustaría tener.

Cuando los trabajadores presentan algunas de estas necesidades en su ambiente de trabajo, mejorara o dificultara la percepción buena o mala que tenga la gente de su ambiente de trabajo, constituyéndose de esta manera el clima organizacional.

La técnica de Litwin y Stinger se apoya en un cuestionario que se aplica a los miembros de la organización. Este cuestionario está basado en la teoría de los autores mencionados, que postula la existencia de nueve dimensiones que explicarían en el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización como (Llanesa, 2009):

Estructura

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

Responsabilidad

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Cooperación

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

Conflictos

Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Lo más relevante de este enfoque es que permite obtener, con la aplicación de un cuestionario, una visión rápida y bastante fiel de las percepciones y sentimientos asociados a determinadas estructuras y condiciones de la organización.

b) Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert (1965)

Rensis Likert sostiene que en la percepción del clima de una organización influyen variables tales como la estructura de la organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, etc. Estas son variables causales. Otro grupo de variables son intervenientes y en ellas se incluyen las motivaciones, las actitudes, la comunicación. Finalmente, Likert indica que las variables finales son dependientes de las dos anteriores y se refieren a los resultados obtenidos por la organización. En ellas, se incluyen la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas por la organización.

Esta posición sustentada por Likert es consistente con el tan conocido teorema de Thomas: " Lo que los hombres definen como real, se torna en sus consecuencias".

También puede ser suscrita por una aproximación metodológica como la propuesta aquí, dado que es la experiencia de los miembros de la organización lo que resulta central en la determinación de lo que es el clima de una organización. No tiene sentido, por lo tanto, hablar de un clima organizacional si éste no es estimado desde la experiencia de los hombres que pertenecen a la organización, los que con sus decisiones dan vida a la organización, que con sus acciones determinan un cierto clima y en sus experiencias, lo vivencian.

Estos tres tipos de variables influyen en la percepción del clima, por parte de los miembros de una organización. Para Likert es importante que se trate de la percepción del clima, más que del clima en sí, por cuanto él sostiene que los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una situación objetiva (Torrecilla, s. f.).

c) **Para Robbins (1999) las variables se clasifican en:**

- Las variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables.
- Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.
- Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por

lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas.

2.2.7. Tipos de Clima Organizacional

A partir de diferentes configuraciones de variables, Likert llega a tipificar cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular. Estos son (La vida en tu trabajo, s. f.):

Sistema I: Autoritario. Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización y desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizada de conducto regular. Los procesos de control se encuentran también centralizados y formalizados. El clima en este tipo de sistema organizacional es de desconfianza, temor e inseguridad generalizados.

- **Sistema II:** Paternal. En esta categoría organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores de la organización. También en este sistema se centraliza el control, pero en él hay una mayor delegación que en el caso del Sistema I. El tipo de relaciones característico de este sistema es paternalista, con autoridades que tienen todo el poder, pero concede ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcadas dentro de límites de relativa flexibilidad. El clima de este tipo de sistema organizacional se basa en relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia desde la base a la cúspide jerárquica.

Para los subordinados, el clima parece ser estable y estructurado y sus necesidades sociales parecen estar cubiertas, en la medida que se respeten las reglas del juego establecidas en la cumbre. Son utilizados para motivar a los trabajadores los castigos y las recompensas por parte de los directivos.

- **Sistema III:** Consultivo. Este es un sistema organizacional en que existe un mucho mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores. También el control es delegado a escalones

inferiores. El clima de esta clase de organizaciones es de confianza y hay niveles altos de responsabilidad.

- **Sistema IV:** Participativo. Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización. Las comunicaciones son tanto verticales como horizontales, generándose una partida grupal. El clima de este tipo de organización es de confianza y se logra altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos. Las relaciones entre la dirección y los trabajadores son buenas y reina la confianza en los diferentes sectores de la organización.

Likert encontró que el sistema 4 era el más efectivo en la toma de decisiones y además de ser el más productivo.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable; por otro lado los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización (Brunet, 2002).

Brunet (2002) clasifica el clima en:

a) **Clima de Tipo Autoritario:**

- **Autoritarismo Explotador**, en este sistema la dirección no les tiene confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Las pocas interacciones que existen entre los superiores y los subordinados se establecen con base en el miedo y en la desconfianza. La comunicación solo existe a base de instrucciones.

-**Autoritarismo Paternalista**, el tipo de clima de autoritarismo paternalista es aquel en que la dirección tiene una confianza condescendiente con sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones

se toman en la cima; es decir, solo las cabezas de la organización, pero en algunas ocasiones se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con precaución por parte de los subordinados.

b) Clima de Tipo Participativo

- **Sistema III** – Consultivo, la dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La Política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Hay una cantidad moderada de interacción de tipo superior – subordinado y, muchas veces, un alto grado de confianza. Los aspectos importantes de los procesos de control se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. Participación en grupo, en el sistema de la participación en grupo, la dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

Likert en su teoría de clima organizacional menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción (Peña, Díaz y Carrillo, 2015).

Likert diseño su cuestionario considerando aspectos como: (a) método de mando: manera en que se dirige el liderazgo para influir en los empleados, (b) características de las fuerzas motivacionales: estrategias que se utilizan para motivar a los empleados y responder a las necesidades; (c) características de

los procesos de comunicación referido a los distintos tipos de comunicación que se encuentran presentes en la empresa y como se llevan a cabo; (d) características del proceso de influencia referido a la importancia de la relación supervisor - subordinado para establecer y cumplir los objetivos; (e) características del proceso de toma de decisiones; pertenencia y fundamentación de los insumos en los que se basan las decisiones así como la distribución de responsabilidades; (f) características de los procesos de planificación: estrategia utilizada para establecer los objetivos organizacionales; (g) características de los procesos de control, ejecución y distribución del control en los distintos estratos organizacionales; (h) objetivo de rendimiento y perfeccionamiento referidos a la planificación y formación deseada.

El instrumento desarrollado por Likert busca conocer el estilo operacional, a través de la medición de las dimensiones ya citadas.

La metodología para aplicar el instrumento está fundamentada en presentar a los participantes varias opciones por cada concepto, donde se reflejará su opinión en relación a las tendencias de la organización (ambiente autocrático y muy estructurado o más humano y participativo) (Pérez, 2014).

Los aspectos que componen el continuo de opciones se denominan sistemas 1, 2, 3,4, que a continuación se explican brevemente (Arias, 1994):

1. Sistema 1 (explotador - autoritarismo) se basa en los conceptos de gerencia de la teoría X de Mag Gregor y su liderazgo directivo).
2. Sistema 2 (Benevolente - Autoritario) relación directa subordinado - líder, donde el subordinado está relativamente alejado de otros asuntos, relaciones con el trabajo, ya que el énfasis está en la relación uno - uno (supervisor - supervisado).
3. Sistema 3 (consultivo), liderazgo participativo donde el líder consulta con su gente a nivel individual para proceder a tomar decisiones.
4. Sistema 4 (participativo o de grupos interactivos) basado en la teoría de Mag Gregor donde se hace énfasis en la interacción de equipos en todos los procesos críticos de la organización.

2.2.8. Elementos del Clima Laboral

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

También Moss (1989) describe que el Clima Laboral está integrado por elementos como:

- El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización.
- Los grupos dentro de la Organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles.
- La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo.
- Liderazgo, poder, políticas, influencias, estilo.
- La estructura con sus macro y micro dimensiones.
- Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones

2.2.9. Factores del Clima Laboral

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

- **Autorrealización**

Es la apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional

contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita avanzar y sentirse realizados.

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

- **Involucramiento laboral**

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

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

- **Supervisión**

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

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

- **Comunicación**

Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno

de la empresa, como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor relación con los demás.

Cuadrado (2007) refiere que el desarrollo de la productividad de la organización es efectivo, debido a la comunicación que se ejecuta entre colaboradores, pero hay un bajo rendimiento cuando se trata de una comunicación con diferentes direcciones de mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección.

- **Condiciones laborales**

En esta última dimensión, se obtiene información sobre el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para poder desempeñar el trabajo de la mejor manera. Al hablar de condiciones laborales, no solo se habla de remuneración económica, sino también de los diversos elementos que se necesitan para realizar un buen trabajo, los cuales la organización está obligada de brindar, ya que favorece a la producción y mejora de ella.

Sin embargo, De la Fuente (como se citó en Cuadrado, 2007) sostiene que el sistema de remuneración es un factor muy importante para un colaborador, ya que los salarios medios y bajos con carácter fijo, no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten al colaborador mejorar ni mucho menos obtener buenos resultados, pero eso no quiere decir que los salarios que sobrepasan los niveles medios por ser motivadores, mejoran el rendimiento laboral.

2.2.10. Procesos que intervienen en el Clima Laboral

Para Brunet (2002), tenemos dos tipos de agentes:

- **Agentes Internos:** debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tienen la responsabilidad de establecer el marco de actuación de entre las necesidades empleados y los requerimientos del negocio expresado por la empresa; y los propios empleados, que son usuarios de las políticas y debemos implicarlos en los procesos de gestión.

- **Agentes Externos:** debemos conocer con profundidad la influencia de las audiencias proscriptoras – familia, amigos, etc. -, quienes ejercen una influencia inestimable en el empleado; y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece feedback del resultado final de la gestión. Por último, no debemos obviar a las empresas del mercado con igualdad de condiciones, quienes constituyen referencias que hay que conocer y examinar.

2.2.11. Funciones del clima organizacional

Las funciones del clima organizacional son (Conocimientos.web, 2013):

Desvinculación

Lograr que grupo que actúa mecánicamente; un grupo que "no está vinculado" con la tarea que realiza se comprometa.

Obstaculización

Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles. No se está facilitando su trabajo, se vuelvan útiles.

Espíritu

Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.

Intimidad

Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.

Alejamiento

Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.

Énfasis en la producción

Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es medianamente directiva, sensible a la retroalimentación.

Empuje

Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.

Consideración

Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.

Estructura

Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿se insiste en el papeleo " y el conducto regular, o hay una atmósfera abierta e informal?

Responsabilidad

El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.

Recompensa

El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.

Riesgo

El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?

Cordialidad

El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.

Apoyo

La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.

Normas

La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.

Conflictos

El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.

Identidad

El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.

Conflictos e inconsecuencia

El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.

Formalización

El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.

Adecuación de la planeación

El grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.

Selección basada en capacidad y desempeño

El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad, o grados académicos.

Tolerancia a los errores

El grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar.

2.2.12. Resultados que se obtienen de un diagnóstico de clima organizacional

La lista siguiente muestra algunos de los resultados que se pueden esperar de las diferentes intervenciones del DO (Minquini, 2016):

1. Retroalimentación.

Eso se refiere al aprendizaje de nuevos datos acerca de uno mismo, de los demás, de los procesos de grupo o de la dinámica organizacional – datos que antes la persona no tomaba en cuenta en una forma activa. La retroalimentación se refiere a las actividades y los procesos que reflejan una imagen objetiva del mundo real.

La conciencia de esa nueva información puede ser conducente al cambio si la retroalimentación no es amenazadora. La retroalimentación es prominente en intervenciones como consultoría de procesos, reflejo de la organización, capacitación en sensibilidad, orientación y consejo, y retroalimentación de encuestas.

2. Conciencia de las normas socioculturales cambiantes o de las normas disfuncionales actuales.

A menudo las personas modifican su conducta, actitudes, valores, etcétera, cuando se percatan de los cambios en las normas que están ayudando a determinar su conducta. Por consiguiente, la conciencia de la nueva norma tiene un potencial de cambio, porque el individuo ajustará su conducta para alinearla con las nuevas normas.

Aquí se supone que la conciencia de que "éste es el nuevo juego de pelota", o de que "ahora estamos jugando con una nueva serie de reglas", es una causa de cambio en la conducta individual. Además, la conciencia de las normas disfuncionales actuales puede servir como un incentivo para el cambio. Cuando las personas ven una discrepancia entre los resultados que están produciendo sus normas actuales y los resultados deseados, esto puede conducir al cambio. Este mecanismo causal probablemente está operando en la formación de equipos y en las actividades intergrupo de formación de equipos, en el análisis de la cultura y en los programas de sistemas sociotécnicos.

3. Incremento en la interacción y la comunicación.

La creciente interacción y comunicación entre individuos y grupos, en y por sí misma, puede efectuar cambios en las actitudes y la conducta. Por ejemplo, Homans sugiere que la creciente interacción es conducente a un incremento en los sentimientos positivos. Los individuos y los grupos aislados tienden a desarrollar una "visión de túnel" o de "autismo", según Murphy. La creciente comunicación contrarresta esta tendencia. La creciente comunicación, permite que uno verifique sus propias percepciones para ver si están socialmente validadas y compartidas. Este mecanismo es la base de casi todas las intervenciones del DO. La regla empírica es: lograr que las personas hablen e interactúen en nuevas formas constructivas y de ello resultarán cosas positivas.

4. Confrontación.

El término se refiere a sacar a la superficie y abordar las diferencias en creencias, sentimientos, actitudes, valores o normas, con el fin de eliminar los obstáculos para una interacción efectiva. La confrontación es un proceso que trata en forma activa de discernir las diferencias reales que se están "interponiendo en el camino", de hacer salir a la superficie esos problemas y trabajar en ellos de una manera constructiva. Hay muchos obstáculos para el crecimiento y el aprendizaje; siguen existiendo cuando no se observan y se examinan en forma activa. La confrontación es el fundamento de la mayor parte de las intervenciones de resolución de un

conflicto, como la formación de equipos intergrupo, la conciliación de terceras partes y la negociación del rol.

5. Educación.

Esto se refiere a las actividades diseñadas para mejorar a) el conocimiento y los conceptos, b) las creencias y actitudes anticuadas, c) las habilidades. En el desarrollo organizacional, la educación puede estar dirigida hacia el entendimiento de estos tres componentes en varias áreas de contenido: logro de la tarea, relaciones y conductas humanas y sociales, dinámica de procesos de la organización, y procesos de administración y control del cambio. Desde hace mucho tiempo, la educación ha sido una técnica de cambio aceptada. La educación es el principal mecanismo causal en el modelamiento de la conducta, el análisis del campo de fuerzas, y la planificación de la vida y carrera.

6. Participación.

Esto se refiere a las actividades que incrementan el número de personas a quienes se les permite involucrarse en la resolución de problemas, el establecimiento de metas, y la generación de nuevas ideas. Se ha demostrado que la participación incrementa la calidad y la aceptación de las decisiones, la satisfacción en el trabajo, y que promueve el bienestar de los empleados. La participación es el principal mecanismo que sustenta los círculos de calidad, las organizaciones colaterales, los programas de calidad de vida en el trabajo (CVT), la formación de equipos, la retroalimentación de encuestas, y las juntas de Confrontación de Beckhard. Es muy probable que la participación desempeñe un rol en la mayor parte de las intervenciones del DO.

7. Responsabilidad creciente.

Esto se refiere que aclaran quién es responsable de qué, que vigilan el desempeño relacionado con dichas responsabilidades. Estos dos aspectos deben estar presentes para que la responsabilidad mejore el desempeño. Las intervenciones del DO que incrementan la responsabilidad son la técnica del análisis del rol, el delineamiento de responsabilidades, la Gestal

del DO, la planificación de la vida y carrera, los círculos de calidad, la administración por objetivos (APO), los equipos autodirigidos, y la participación.

8. Energía y optimismo crecientes.

Esto se refiere a las actividades que proporcionan energía a las personas y las motivan por medio de visiones de nuevas posibilidades o de nuevos futuros deseados. El futuro debe ser deseable, de mérito y alcanzable. La energía y el optimismo crecientes a menudo son los resultados directos de intervenciones tales como la indagación apreciativa, la visión, "reunir a todo el sistema en la habitación", los programas de calidad de vida en el trabajo, las conferencias de búsqueda futura, los programas de calidad total, los equipos auto dirigidos, etcétera.

2.3. PERSONALIDAD

2.3.1. DEFINICIÓN DE PERSONALIDAD

El estudio de la personalidad se puede remontar alrededor de un siglo antes de Cristo; desde entonces los Griegos se interesaron por personificar diferentes papeles en el drama de dicha cultura, para lo que las personas utilizaban máscaras que cubrían sus rostros; de esta manera les era posible representar distintos estilos de vida diferentes a los propios, sin dejar de ser ellos mismos. Es decir, asumir diferentes personalidades dentro de una misma persona, por lo cual el concepto personalidad se origina del término persona. Años más tarde, Cicerón (106-43, citado por Cerdá, 1985) definió el término personalidad, enfocándose desde cuatro diferentes significados:

a) la forma en cómo un individuo aparece frente a las demás personas; b) el papel que una persona desempeña en la vida; c) un conjunto de cualidades que comprenden al individuo; y d) como sinónimo de prestigio y dignidad, mediante el cual se asignaba el término persona de acuerdo con el nivel social al que se perteneciera.

Los cuatro significados que históricamente se han dado al concepto de personalidad están relacionados en gran medida con lo anterior, ya que se relaciona con las características de personalidad que se pueden evidenciar en una persona, debido a que en un comienzo se parte de la observación, es decir,

la parte externa o superficial de un individuo (máscara) hasta llegar a tener la capacidad de identificar las características internas del otro (Montaño, Palacios y Gantiva, 2009).

Siguiendo con la época clásica, se dio un auge en la cantidad de significados del concepto de personalidad; según Cerdá (1985) uno de estos conceptos está adherido a la Santísima Trinidad, entendido como algo sustancial y no asumido, es decir, que no se construye sino que se encuentra en sí mismo, hace parte de su esencia. Por otra parte, en la filosofía medieval se fue perfilando el concepto y de igual manera se involucraron de manera novedosa aspectos éticos y distintivos del individuo, lo que permitió incluir una mayor cantidad de elementos característicos de la persona y no solo aspectos generales.

De acuerdo con lo anterior, los primeros teólogos relacionaron los términos persona y esencia, por lo cual Boecio en el siglo VI sintetizó estos dos conceptos para dar origen al término de personalidad, con el que se define a la persona como una sustancia individual, racional y natural. Es ahora cuando se incluye el atributo de la racionalidad, dando así origen a un gran ramillete de definiciones filosóficas, en donde principalmente se encuentra a Santo Tomás de Aquino, quien exalta al individuo por encima de la realidad, pues pensaba que nada podía ser superior a la realidad que el ser posee (Allport, 1970a).

Adicionalmente, en el campo legal también se ha prestado gran atención a este concepto, puesto que no se consideraba persona a alguien que fuera esclavo, es decir, se conocía su existencia pero esta no tendría dignidad y autoridad sobre sí misma. A este planteamiento le surgieron varias contradicciones, pues los cristianos moralistas insistían que todo hombre era una persona, independientemente de sus oficios, cualidades o actitudes (Allport, 1970b).

Sin embargo, en el ámbito social se puede decir que la personalidad es el resultado o reflejo de un sinnúmero de características pertenecientes a la base social en la cual se encuentra inmersa una persona, puesto que todo lo que ocurre en el contexto puede afectar o beneficiar a esta; además la personalidad se puede configurar a partir de las exigencias, demandas y estímulos que ponen a prueba sus características individuales, que le permiten desempeñarse en la comunidad.

Dubrin, (2008) considera que la personalidad se refiere a aquellos patrones de conducta duraderos y recurrentes y tienden a expresarse en una amplia

variedad de situaciones. Algunas personas son tranquilas y pasivas, otras escandalosas y agresivas. Al describir a las personas usando términos como, tranquilas pasivas, llamativas, agresivas, ambiciosas, extrovertidas, leales, tensas o sociables, se describe la personalidad de cada individuo.

Así define Claude (1989), la personalidad es la configuración única que toma, a lo largo de la historia de un individuo, el conjunto de sistemas responsables de su conducta. Esta definición teórica no se aleja, por otra parte, de cierto número de definiciones ya clásicas, tal como la de Allport. Entonces la personalidad de un individuo es la combinación peculiar de las características psicológicas que afectan la manera en que una persona reacciona e interactúa con los demás. Es decir que se refiere a lo que es la persona. Los rasgos notorios que muestra una persona describen comúnmente a la personalidad. Así como la suma total de las formas en que un individuo reacciona y se relaciona con los demás.

Según Kotler (2003) la personalidad: “El concepto propio o imagen propia de una persona. La premisa básica del concepto propio es que las posesiones de las personas contribuyen a definir su identidad u a reflejarla. “somos lo que tenemos”...”

La personalidad individual se describe en función de características como la confianza en sí mismo, autoridad, autonomía, sociabilidad, agresividad, estabilidad emocional, afiliación y adaptabilidad.

Personalidad: Ampliamente es el conjunto de rasgos de un individuo que influyen en sus respuestas de conducta en situaciones. Ej. Seguros de sí mismos, dominantes, introvertidos, flexibles o amistosos, pero esos rasgos sólo influyen en ella, no la controlan (Stanton et al., 2004).

Sigmund Freud (1967) definió personalidad como: “El patrón de pensamientos, sentimientos y conducta que presenta una persona y que persiste a lo largo de toda su vida, a través de diferentes situaciones”.

Eysenck (1991) definió personalidad como: “Una organización más o menos estable y duradera del carácter, temperamento, intelecto y físico de una persona, que determina su adaptación única al ambiente”.

La personalidad es un conjunto de características que tiene una persona o alguna manera de comportarse de ese individuo.

Entonces la personalidad podemos considerarla como el conjunto de cualidades o características que van ligados a los sentimientos, pensamientos y emociones que persisten a lo largo del tiempo frente a diversas circunstancias en relación al comportamiento, lo cual distingue a una persona de otra y haciéndonos a su vez que tengamos una individualidad, es decir no habrá otra persona que sea igual o tengas las mismas características emocionales que nosotros.

Es decir, la personalidad es la forma en que pensamos, sentimos, nos comportamos e interpretamos la realidad, mostrando una tendencia de ese comportamiento a través del tiempo, que nos permite afrontar la vida de cierta manera, el modo que vemos nuestro acontecer y todo lo que nos rodea y el modo en que nos vemos nosotros mismos. Así pues, actuaremos de acuerdo al tipo de percepción que tengamos retro-alimentando con esa conducta en nuestra propia personalidad. Cuando nacemos, cada persona ya tiene su propia personalidad, la cual se irá formando a lo largo de nuestra vida con características propias, que de acuerdo a como nos formemos, a las circunstancias externas y el factor ambiental es como nos definiremos como personas. La personalidad será fundamental para el desarrollo de las demás habilidades del individuo y para la integración con grupos sociales.

Existen distintas definiciones de Personalidad dadas en diferentes tiempos de la historia; sin embargo, partamos desde lo que significa el vocablo “Personalidad”, el cual viene de raíces latinas que significan “cualidad enlazada a un ser humano”. Los componentes léxicos de Personalidad son “persona” que quiere decir “mascara teatral”; “alis que quiere decir “relativo a” y “dad” que significa que es “cualidad”. Según la significancia del vocablo entonces entenderíamos la personalidad como aquellos rasgos visibles para los demás y que nuestra personalidad se encuentre en función a las impresiones que vean los demás de nosotros.

La personalidad se encuentra dentro del estudio del campo de la psicología, y se puede explicar desde varias funciones, en primer lugar permite conocer de forma aproximada los motivos que llevan a un individuo a actuar, a sentir, a

pensar y a desenvolverse en un medio; por otro lado, la personalidad permite conocer la manera en la cual una persona puede aprender del entorno (Seelbach, 2013).

2.3.2. Determinantes de la personalidad

Una de las primeras polémicas sobre la personalidad se centró en que si esta era el resultado de la herencia o del ambiente. Entonces nos haremos la siguiente pregunta ¿La personalidad surge al nacer o ira cambiando conforme a la relación que tengamos con el medio? Pues la personalidad es el resultado de ambos factores y hoy se considera un tercer factor en este rol, el cual sería la situación, conforme al cual tantos factores ambientales como hereditarios cambiaran de acuerdo a las condiciones situacionales.

Herencia: Todos aquellos factores que están determinados en la concepción están comprendidos por la herencia. La estatura, la belleza, el porte, temperamento, composición muscular y reflejos, son características que heredaremos de nuestros padres; es decir, es el resultado de la composición biológica, fisiológica y psicológica de ellos.

Tres diferentes corrientes de investigación prestan alguna credibilidad al argumento de que la herencia tiene una función importante al determinar la personalidad de una persona. En la primera se estudian las bases genéticas del comportamiento humano y el temperamento entre niños pequeños. Un caso muy citado es una investigación que se realizó con más de 100 gemelos idénticos que fueron separados al nacer y criados aparte. Si la función de la herencia fuese escasa o nula al determinar la personalidad, anticiparíamos pocas semejanzas entre gemelos separados, pero los investigadores encuentran mucho en común en casi todos los rasgos conductuales, una parte significativa de la variación entre los gemelos separados resultó que se vinculaba a factores genéticos.

En la segunda se aborda el estudio de los gemelos separados al nacer. Por ejemplo se descubrió que unos gemelos que habían crecido separados muchos años, tenían los mismos gustos, como afición por determinados autos el mismo modelo y color, tenían mascotas con los mismos nombres, solían pasar vacaciones y preferir pasarlo en los mismos lugares.

En la tercera se examina la constancia de la satisfacción laboral al paso del tiempo y con las diversas situaciones.

Si las características de personalidad fueran dictadas completamente por la herencia, quedarían fijadas al nacer y no habría variación alguna ante una experiencia.

Ambiente: Entre los factores que ejercen presión en la formación de nuestra personalidad están la cultura en la que crecemos, las normas de nuestra familia, amigos y grupos sociales y otras influencias por las que pasaremos. Pues estos factores serán indispensables para el moldeamiento de nuestra personalidad. Es decir, el lugar donde nosotros nos desenvolvamos y la misma cultura establece las normas, actitudes y valores que se transmiten de generación en generación y que crean uniformidades, así por ejemplo si hay personas que se les ha inculcado constantemente temas de diligencia, el éxito, la competencia, la independencia y la ética protestante del trabajo, a través de su propia educación, escuela, familia y amigos, como resultado tendremos personas más ambiciosas y hasta agresivos que personas en los que se le inculcaron una cultura de convivencia, de cooperación y ayuda mutua donde antes que el trabajo tienen como prioridad la familia.

Situación: La situación como tercer factor, influiría en el efecto que en la personalidad, tengan la herencia y el ambiente. Ante las situaciones que experimente la persona, a pesar de la personalidad ser estable y congruente, cambia. Sobre la personalidad habrá una influencia que ejercerán las situaciones. Es decir, que hay situaciones como (la iglesia, al presentarnos a una entrevista de trabajo, etc.) restringirán muchas de nuestras conductas, caso contrario a una situación al estar en una reunión amena con amigos disfrutando de compañía (Carr, 1990).

La Personalidad como una organización estable y perdurable del carácter, del temperamento, del intelecto y del físico de la persona, lo cual permite su adaptación al ambiente, definición originada a partir del orden de las fuerzas biológicas la tipología histórica y la teoría del aprendizaje estableciendo así la

base de la personalidad compuesta por tres dimensiones: introversión, extroversión, neuroticismo y psicoticismo (Eysenck, 1970).

2.3.3. Componentes de la personalidad

Para comprender mejor el concepto de personalidad, hace falta distinguirlo de otros que están relacionados, como por ejemplo el temperamento y el carácter.

- El temperamento consiste en la herencia biológica recibida y, por lo tanto, es difícil de cambiar o de modificar. Millon (1993) lo describe como «el material biológico desde el cual la personalidad finalmente emerge. Se puede decir que incluye el substrato neurológico, endocrinológico y bioquímico desde el cual la personalidad empieza a formarse.»
- El carácter (término derivado de una palabra griega que significa grabado) se forma por los hábitos de comportamiento adquiridos durante la vida. Millon piensa que el carácter «puede ser considerado como la adherencia de la persona a los valores y a las costumbres de la sociedad en que vive.

La personalidad es la conjunción del temperamento y el carácter en una única estructura. La personalidad representa un patrón profundamente incorporado de rasgos cognitivos, afectivos y conductuales manifiestos, que persisten durante largos períodos de tiempos y son relativamente resistentes a la extinción.

2.3.4. Características de la Personalidad

Entre las características más relevantes de la personalidad podemos mencionar las siguientes (Domenech, s. f.):

- No tiene una existencia real, se infiere a partir de la conducta de los individuos.
- Es una abstracción que nos permite ordenar la experiencia y predecir el comportamiento en situaciones específicas.
- Es la forma habitual de comportamiento de cada individuo. Comprende tanto su conducta manifiesta como también su experiencia privada.
- No consiste en una suma conductas aisladas, sino que incluye la globalidad del comportamiento.

- Se produce por la interacción de la herencia genética y el ambiente del individuo, por el aprendizaje social y las experiencias personales.
- Se desarrolla y cambia a lo largo de la vida.
- Es individual y social.
- Somos diferentes pero también iguales a todas las personas que nos rodean.
- Cada individuo es un ser único e irrepetible, pero al mismo tiempo somos capaces de comprender a los demás y reconocernos en una comunidad de semejantes.

2.3.5. Definición de teoría de la personalidad

Existen gran cantidad de corrientes y teorías que intentan abordar el estudio del ser humano, específicamente en psicología, incluso como una definición prematura antes de abordar por completo una definición más amplia, se podría decir que la personalidad integra un conjunto de características dinámicas que determinan al ser humano. Existen teorías dentro de la psicología que abordan la personalidad desde distintos enfoques teóricos, por ejemplo, las teorías psicodinámicas determinan que las características intra psíquicas del ser humano son importantes en el desarrollo de su personalidad; existen teorías conductistas que afirman que la personalidad es aprendida, y que los seres humanos son la suma de conductas aprendidas; también existen enfoques que ponen especial atención a rasgos específicos o conjuntos de rasgos; otras teorías establecen que la personalidad es un constructo que se forma con relación al ambiente. Por ejemplo, uno de los primeros modelos o tipologías fue descrita por Hipócrates entre el año 460 y 357 antes de Cristo; la teoría de Hipócrates, quien se considera padre de la medicina actual, establecía que las enfermedades eran causadas por un desequilibrio de los fluidos corporales, también llamados humores.

De este modo se originaron cuatro personalidades diferentes que tenían su origen en el tipo de fluido:

- Sanguíneo.
- Colérico.
- Flemático.

- Melancólico.

De este modo, la personalidad comenzó a determinarse y a explicarse de manera más objetiva, sin embargo, esta categoría de Hipócrates aún carecía de la veracidad científica que necesitaba un estudio relacionado con la personalidad, no obstante funcionó como base previa para la siguiente clasificación:

- Introvertido.
- Extrovertido.
- Racional.
- Emocional.

De acuerdo a estas características, las personas podían clasificarse dependiendo de cómo se consideraban. A partir de esta clasificación, la teoría de la personalidad comenzó a ganar adeptos dentro de las investigaciones en psicología y psiquiatría, en un intento por establecer parámetros en la descripción de la personalidad humana. La importancia de una u otra teoría radica en la validez que ésta pueda tener dentro de un campo de investigación científica; por ejemplo, existen visiones pseudocientíficas, como la astrología, la cual determina características de personalidad a individuos nacidos en fechas específicas, en este sentido, los horóscopos, por ejemplo, forman parte de una tradición humana ancestral por entender determinadas características que se han observado durante gran cantidad de tiempo, sin embargo, la adivinación o la lectura de las cartas astrales no forma parte de una teoría de la personalidad. Una teoría necesariamente requiere de un sustento filosófico que valide la confiabilidad de las investigaciones realizadas posteriormente.

En esta línea se pueden identificar determinadas teorías que efectivamente son consideradas válidas para el estudio del ser humano y su personalidad. Las primeras investigaciones surgieron con la observación de determinadas características del ser humano, estas características inicialmente se referían al comportamiento, porque es lo más evidente, posteriormente el comportamiento se clasificó hasta formar un conjunto de características que se encontraban en la mayoría de las personas. Las coincidencias en la conducta de las personas condujeron a los científicos e investigadores a diferenciar hábitos, rasgos y

contextos en los que se desarrollaban. Partiendo de la clasificación anterior – introversión, extroversión, racional o emotivo-, las personas desplegaban comportamientos relacionados a las características que poseían, formando así combinaciones específicas, por ejemplo, existen personas introvertidas racionales, extrovertidas emocionales, introvertidas emocionales o extrovertidas racionales; de esta manera, las cuatro clasificaciones se convirtieron en ocho. Desde esta perspectiva, el análisis de la personalidad resulta complejo, debido a que las diferentes visiones teóricas determinan la complejidad del fenómeno, de este modo, existen enfoques que estudian la personalidad desde una perspectiva particular e individual, en cambio otras generalizan su estudio. No existe una teoría única de la personalidad, en ese sentido, además de ser un fenómeno complejo, también es un fenómeno amplio de conocimiento. No existe una teoría de la personalidad mejor que otra, cada una de ellas explica y comprende al ser humano desde su visión, sin embargo, si es posible hablar de una teoría funcional o disfuncional, en el entendido de que una teoría no aplicará en determinados contextos o condiciones. A pesar de las limitaciones de cada una de estas teorías, todas y cada una de ellas ofrece una perspectiva particular de entendimiento del ser humano (Rivera y Motero, 2009).

2.3.6. Modelos dimensionales de personalidad

Modelo Psicobiológico

Eysenck (1947, 1952) recogió el aporte hipocrático-galénico que había formulado una teoría que todo en la naturaleza se compone de cuatro elementos: aire, tierra, fuego y agua. Hipócrates (400 a. C.) el hombre es un reflejo en pequeña escala de la naturaleza, está compuesto por los mismos cuatro elementos que el resto de las cosas. Cada uno de estos elementos es responsable del nivel corporal de uno de los fluidos (sangre, bilis negra, bilis amarilla y flema), los cuales poseen una característica primordial (cálido y húmedo, frío y seco, cálido y seco, frío y húmedo, respectivamente) dando lugar a un tipo de temperamento según el humor predominante (sanguíneo, flemático, colérico y melancólico). Es interesante destacar que si bien la tipología de Hipócrates ha perdido vigencia tal y como fue planteada por este médico, la mayoría de las teorías actuales de personalidad se encuentran históricamente asentadas en la tradición del pensamiento griego (Schmidt, 2010).

Wundt (1867), propuso dos parámetros para explicar las diferencias humanas en función del tipo de respuesta: la velocidad de la reacción emocional (con dos valores: rápida y lenta) y la intensidad de esa reacción (también con dos valores: fuerte y débil). La interacción entre los dos parámetros daría lugar a los cuatro temperamentos de Hipócrates (Schmidt, 2010).

La relación entre las dimensiones neuroticismo (N) y extraversión (E) propuestas por Eysenck y el antiguo esquema Hipócrates-Galeno-Wundt de los cuatro temperamento es evidente. Los rasgos que forman parte de cada una de las dimensiones los mismos se hallan intercorrelacionados en una variedad de muestras. Es un hecho empírico que una proporción grande de varianza común producida por las correlaciones observadas entre estos rasgos se pueden considerar de acuerdo a estos dos factores (Schmidt, 2010)

La teoría de Kretschmer como la de Sheldon plantearon el estudio de la personalidad tomando una base material: la constitución física. Se considera que estas teorías son el antecedente histórico de la búsqueda de las bases biológicas de la personalidad. Eysenck sostuvo desde los inicios, la existencia de una base material comprobable o altamente presumible para sus dimensiones de personalidad. Tal base material ya no sería la estructura corporal sino el SNC (como causa próxima) y los genes (como causa última).

Eysenck (1947; 1952) retomó las ideas de C. Jung, quien escribió: “¿existen dos tipos de humanos diferentes, uno de ellos más interesado en lo subjetivo, y el otro más interesado en lo objetivo?... He estudiado esta cuestión durante mucho tiempo y llegué a postular dos tipos fundamentales: la introversión y la extraversión” (Cohén, 1974). El individuo con un temperamento extravertido está centrado en el mundo, es espontáneo y abierto; mientras que el introvertido está centrado en su yo, en su intimidad, es cerrado, impenetrable y se repliega fácilmente sobre sí mismo. Los rasgos enunciados bastan para mostrar cuánto se acerca Jung al modelo Hipócrates- Galeno-Kant-Wundt desarrollado previamente (Schmidt, 2010).

Por otra parte, Jung (1921) (citado en Eysenck y Eysenck, 1987) consideró que la neurosis era esencialmente independiente de la introversión y sugirió un continuo entre la psicastenia (introversión extrema) y la histeria (extraversión extrema). Así, la dimensión neurotismo daría cuenta de la intensidad del trastorno neurótico (o de la predisposición al mismo) y la dimensión extraversión determinaría el tipo de trastorno neurótico. Eysenck reflexionó (1952) sobre la existencia de una tercera dimensión de personalidad: Psicotismo, que explicaría la disposición o intensidad del trastorno psicótico. Eysenck comenzó a dar forma a su modelo de personalidad de tres dimensiones: dos (Neurotismo y Psicotismo) referidas a la disposición a sufrir trastornos neuróticos o psicóticos, y una tercera (Extraversión) que explicaría el tipo específico de trastorno neurótico o psicótico (Schmidt, 2010).

Este fue el comienzo del estudio sistemático de las tres dimensiones más prolíficas de personalidad, la Extraversión y Neurotismo se consideran indiscutiblemente en la actualidad, dimensiones básicas de personalidad. Con esquemas alternativos, se ha arribado a resultados similares: en el Modelo de los 5 Grandes Factores de Costa y McCrae (2000) (Schmidt, 2010).

La Personalidad es definida por este autor como “Una organización más o menos estable y duradera del carácter, temperamento, intelecto y físico de una persona que determina su adaptación única al ambiente. El carácter denota el sistema más o menos estable y duradero de la conducta conativa (voluntad) de una persona; el temperamento, su sistema más o menos estable y duradero de la conducta afectiva (emoción); el intelecto, su sistema más o menos estable y duradero de la conducta cognitiva (inteligencia); el físico, su sistema más o menos estable y duradero de la configuración corporal y de la dotación neuroendocrina” (Eysenck y Eysenck,) (Schmidt, 2010).

Eysenck da una teoría dimensional o factorial islas. Propone la existencia de factores de personalidad como dimensiones continuas sobre las que pueden disponerse cuantitativamente las diferencias individuales (Mayor y Pinillos, 1989) (Schmidt, 2010).

El concepto de dimensionalidad implica fundamentalmente dos aspectos básicos:

- a) existe un limitado número de dimensiones básicas de personalidad
- b) tales dimensiones se distribuyen de manera normal, formando un continuo en el que cualquier persona puede ser ubicada.

La palabra dimensión puede ser utilizada como sinónimo de factor, la dimensión es para Eysenck un factor de segundo orden o suprafactor que supone la correlación entre factores de primer orden o rasgos (Schmidt, 2010)

Las dimensiones básicas según Eysenck son: Extraversión (E), Neuroticismo (N) y Psicoticismo (P).

Las personas pueden ser descritas en función del grado de E, N y P, y pueden ser ubicadas en algún punto del espacio tridimensional que estos supra factores generan. De este modo, un sujeto no es simplemente extravertido sino que tiene algún grado de E. Y las tres dimensiones deben ser tratadas como categorías no excluyentes. De allí que todo sujeto pueda ubicarse en el continuo representado por las mismas (Schmidt, 2010).

La teoría de Eysenck incluye una cuarta dimensión de personalidad: la inteligencia general o factor g (dimensión de las habilidades cognitivas, que tiene características especiales y distintivas con respecto a las tres dimensiones del temperamento y el carácter).

Se suele afirmar también que el modelo de personalidad de Eysenck es jerárquico. En el nivel básico del mismo están las acciones, reacciones emocionales o cogniciones específicas. En un segundo nivel, se encuentran los actos, emociones o cogniciones habituales. Estas conductas intercorrelacionadas dan lugar al tercer nivel, el de los rasgos. Finalmente, en el cuarto nivel, tenemos las dimensiones que constituyen el nivel más general y básico de la personalidad (Eysenck, 1990).

Consideró que la actividad del cerebro visceral (o sistema límbico), el cual está compuesto por estructuras tales como septum medial, hipocampo, amígdala, cíngulo e hipotálamo, es la responsable de la dimensión Neuroticismo. Es decir que el grado de actividad del sistema que tradicionalmente ha sido considerado como el responsable neuroanatómico de las emociones, determina el nivel de

emotividad de las personas. Pero, como el propio Eysenck (1987) admitió, el estado actual de la dimensión neurotismo y sus correlatos biológicos es claramente insatisfactorio.

Para explicar las diferencias individuales en extraversion, Eysenck propuso la Teoría de Arousal, cuya base biológica sería el sistema activador reticular ascendente (SARA) (Eysenck, 1990).

Así, los introvertidos se caracterizan por tener niveles altos de actividad en el circuito retículo cortical, mientras los extravertidos se caracterizan por tener niveles bajos en este circuito, por este motivo, necesitan mayor estimulación ambiental para alcanzar el nivel óptimo de activación cortical (Schmidt, 2010).

Y tal como Eysenck concluyera las mencionadas neuro-hormonas y enzima MAO se relacionan tanto con conductas psicopáticas como psicóticas, lo cual otorga mayor validez empírica a la dimensión psicotismo y mayor claridad respecto de los mecanismos subyacentes de psicotismo (Schmidt, 2010).

El modelo de personalidad de Cloninger.

El modelo de personalidad de Cloninger intenta integrar el substrato biológico de la personalidad con el desarrollo producido por la experiencia y el aprendizaje socio-cultural (Serra, 2006).

Serra (2006) propone un grupo de factores con un gran peso genético en su origen y relacionados con módulos y sistemas identificables en el cerebro, estos interactúan con múltiples factores sociales y ambientales durante el desarrollo para influir en la conducta final.

Cloninger plantea que la estructura fenotípica de la personalidad difiere de la estructura biogenética subyacente, porque la valoración conductual observada es el resultado de la interacción de influencias genéticas y medioambientales (Cloninger et al., 1993). Así por ejemplo, aunque Extraversión y Psicoticismo están compuestos por elementos genéticamente independientes, comparten aspectos medioambientales comunes (Serra, 2006).

Sin embargo, la modificación más sustancial y significativa del modelo fue la incorporación de otras tres dimensiones más, a las cuatro que tenía en ese momento, que describían aspectos caracteriales. (Serra, 2006)

Estas tres dimensiones fueron:

- Autodirección • Cooperación • Autotrascendencia.

A partir de estos constructos, Cloninger defiende que lo que diferencia la personalidad de los individuos son los distintos sistemas adaptativos que participan en la recepción, el procesamiento y el almacenamiento de la información que reciben a partir de la experiencia (Serra, 2006).

La adaptación se realizará a partir de la información recuperada de las experiencias.

Memoria explícita o episódica: Implica el recuerdo de las experiencias personales identificables con uno mismo, este sistema está relacionado con las experiencias conscientes sobre los hechos y eventos. Podemos recuperar esta información conscientemente, expresarla verbalmente y actuar intencionalmente a partir de ella (Serra, 2006).

Memoria implícita o semántica: Relacionada con la ejecución de operaciones rutinarias. Estas operaciones pueden ser realizadas muy eficazmente, con muy poca intervención de la conciencia en la ejecución o en los episodios de aprendizaje sobre los cuales se basó dicha habilidad (Serra, 2006).

Cloninger et al. (1993) propone que la estructura del Temperamento es un sistema complejo, organizado jerárquicamente y que puede descomponerse en subsistemas estables. El Temperamento está compuesto por 4 dimensiones o rasgos. Estas 4 Dimensiones son: Búsqueda de Novedad (BN), Evitación del Daño (HA), Dependencia de la Recompensa (RD), Persistencia (P). (Serra, 2006).

El Carácter proporciona una descripción del psiquismo del sujeto como una estructura de auto conceptos y relaciones objétales que están modulados por el conocimiento de uno mismo y por el simbolismo (Cloninger et al., 1993).

Por tanto las tres dimensiones de Carácter son: Autodirección, Cooperación, Autotranscendencia.

Teoría de Catell

Este modelo supone que los rasgos más importantes de la personalidad estarían codificados en el lenguaje natural y que los individuos en el transcurso de la historia, han utilizado adjetivos que denotan rasgos para poder describirse o describir a otras personas. Galton es el precursor de la hipótesis léxica, trabajo que fue continuado por Allport y Odbert que propusieron una lista exhaustiva de 4.500 adjetivos relevantes. (Pérez & Beltramino, 2004).

Cattell trabajó con dicho listado de Allport y Odbert, perfeccionando su teoría utilizando dichas teorías como base para aislar sus dieciséis factores primarios de personalidad. Surgiendo en primera instancia una estructura de personalidad conocida como los “Cinco Factores”, sin embargo luego de estudios y revisiones de otros autores Cattell crea el modelo de 16 factores, asegurando que existe consistencia y universalidad de la personalidad humana (Blanch, 2003).

Los rasgos son unidades de personalidad que tiene un valor predictivo Cattell, definió al rasgo como “lo que define que hará una persona cuando se enfrente con una situación determinada”.(Cattell, 2003).

Dentro de la tradición factorial Cattell desarrolla su modelo de 16 factores de la personalidad. Considerando a la personalidad un conjunto de rasgos que tiene perfil predictivo sobre la conducta, que es un constructo constituido por partes y que es una estructura única para cada individuo. Tendiendo como objetivo hacer una clasificación de las conductas y hallar una unidad de medida en personalidad, valiéndose del análisis factorial, encontrando rasgos. Pudiendo ser de tipo físico, fisiológico, psicológico o sociológico, y son producto de la mezcla entre herencia y ambiente (García-Méndez, 2001).

Distinguiendo así rasgos de superficie, que son “patrones de observaciones que van juntas”, lo que quiere decir que aunque parezca un rasgo no existe evidencia que en realidad sea uno en sentido duradero, mientras que los rasgos

de origen, son “sólidos”, es decir que reaparecen una y otra vez, a pesar de diferencias en la población las situaciones de prueba, etc. Sin embargo Cattell adopta otros tipos de rasgos como: Los de habilidad, que definen tipos de inteligencia y determinan la eficacia con la que un sujeto trabaja por una meta, teniendo la influencia de la herencia y el aprendizaje. Los de temperamento, que son heredados como el nerviosismo, velocidad, energía y reactividad emocional.

Rasgos dinámicos, éstos son motivacionales, distinguiéndolos entre ergios (ira, curiosidad, temor, codicia, hambre, soledad, orgullo y sexo) y metargios (sentimientos y actitudes aprendidos) (Cattell, 2003).

El modelo incluye factores relacionados con la sociabilidad (A, F), emocionalidad (C, H, O, Q4), aptitudes básicas (B, M), responsabilidad (G, N, Q3) e independencia al grupo (E, I, L, Q1, Q2). Estudios factoriales de segundo orden señalan una estructura de cuatro grandes factores secundarios QI (Ansiedad baja-Ansiedad alta), QII (Introversión-Extraversión), QIII (Poca - Mucha socialización controlada) y QIV (Pasividad-Independencia) (García-Méndez, 2001).

Ansiedad baja-Ansiedad alta remite a la reactividad afectiva del individuo, mientras que Introversión - Extraversión a su grado de sociabilidad. Poca - Mucha socialización controlada a la aceptación y seguimiento de normas establecidas, y Pasividad - Independencia al grado de dependencia al grupo. Los 16 factores primarios y los de segundo orden, configuran el Cuestionario de Personalidad de los 16 Factores de Cattell (García-Méndez, 2001).

Personalidad aceptada y adecuada dentro del rango de la normalidad según Cuestionario “BIG FIVE”

El Modelo de los Cinco Factores de Costa y McCrae

Es universal, ya que se ha hallado la misma estructura en diversas culturas (John, 1990; Costa y McCrae, 1992; 1999; Terracciano, 2003). Además, las mismas dimensiones en niños, adolescentes y adultos (John y cois., 1994; Ortet y cois., 2003; Ruipérez y cois., 2003). El modelo incluye cinco factores de personalidad y seis subescalas que miden las diferentes facetas de cada factor (Abal, 2009):

a. Extraversión (frente a Introversión); Esta dimensión se refiere a la cantidad e intensidad de las interacciones interpersonales, al nivel de actividad y necesidad de estimulación que demanda la persona. Junto con el factor Amabilidad, abarca las relaciones sociales. Las facetas de este factor son: Cordialidad (capacidad para establecer vínculos con otras personas). Gregarismo (búsqueda de compañía para dar respuesta a la necesidad de estar con otros), Asertividad (recoge nociones de dominancia, ascendencia.), Actividad (necesidad de estar ocupado en diversas actividades), Búsqueda de emociones (tendencia a aproximarse a fuentes de estímulos) y Emociones positivas (tendencia a experimentar estados de felicidad, alegría).

b. Amabilidad (frente a Oposiciónismo): Hace referencia a aspectos relacionados con la calidad de la interacción social; se encuentra asociado al concepto de uno mismo y contribuye de manera especial a la formación de actitudes sociales. Las facetas de este factor son: Confianza (tendencia a atribuir intenciones benévolas a los demás), Franqueza (tendencia a expresarse de manera sincera sin ningún tipo de intencionalidad). Altruismo (definida como la tendencia a preocuparse y a ayudar a los demás). Actitud conciliadora (reacciones características que la persona muestra ante los conflictos interpersonales), Modestia (actitud de la otra persona ante los demás, relacionada con el autoconcepto) y Sensibilidad a los demás (simpatía y preocupación por los demás).

c. Responsabilidad (frente a Falta de Responsabilidad): Se refiere al grado de organización, persistencia, control y motivación en tareas dirigidas a alcanzar un objetivo o una meta. Se encuentra definido por las siguientes facetas: Competencia (sentimiento que la persona tiene sobre su capacidad y eficacia). Orden (tendencia a ser escrupuloso en la realización de tareas). Sentido del deber (valoración de principios éticos y morales con un fuerte sentimiento de responsabilidad), Necesidad de logro (definida por el nivel de aspiraciones de la persona a fin de lograr determinados objetivos o metas). Autodisciplina (capacidad de la persona para iniciar y realizar tareas a pesar de que sean aburridas y sin interés) y Deliberación (tendencia a reflexionar cuidadosamente previo a actuar).

d. Neuroticismo (frente a Estabilidad Emocional): Refleja el grado de ajuste emocional. Comprende las siguientes facetas: Ansiedad (tensión, nerviosismo, tendencia a preocuparse y a experimentar miedos). Hostilidad (estados de irritación, enfado, ira y frustración), Depresión (tono emocional bajo, tristeza, sentimientos de culpa), Ansiedad Social (miedo a hacer el ridículo en situaciones sociales), Impulsividad (dificultad para controlar los estímulos y las necesidades) y Vulnerabilidad (dificultad para controlar el estrés).

e. Apertura a la experiencia (frente a Cerrado a la experiencia): Hace referencia a la búsqueda de nuevas experiencias, así como a la atracción por lo desconocido y su exploración. Las facetas de este factor son las siguientes: Fantasía (tendencia a implicarse en actividades y tareas que supongan fantasía e imaginación). Estética (búsqueda de la belleza y valoración del arte).

f. Sentimientos (receptividad a los propios sentimientos y emociones, que se valoran como aspectos importantes de la vida), Acciones (necesidad de realizar actividades diferentes y por todo aquello que implique novedad), Ideas (curiosidad intelectual, flexibilidad y apertura a ideas no convencionales) y Valores (tendencia a reexaminar los valores sociales, religiosos y políticos) (Abal, 2009).

Costa y Mc Crae nos mencionan un modelo tripartido conformado de neuroticismo, psicoticismo y extraversión, tomando en cuenta que la personalidad es un constructo que define la actividad psíquica de manera global, mostrando idiosincrasia y mostrando como conclusión las conductas de los sujetos (Pérez, 2014).

Por ello se plantea el modelo de las cinco dimensiones de la personalidad cada una con su contraparte:

Neuroticismo VS. Psicoticismo

Estraversión VS. Introversión

Apertura a la experiencia VS. Aislamiento

Afabilidad VS. Hostilidad

Escrupulosidad VS. Dejadez (Pérez, 2014)

Caracterizándose por:

- Neuroticismo.- Mayor predisposición a tener perturbaciones emocionales, ideas poco realistas, necesidad excesiva, poca tolerancia, conflicto ambivalencia frente a una situación estresante.
- Extraversión.- Más sociables, activos, habladores, optimistas, amantes a la diversión, afectivos.
- Apertura a la experiencia.- Se caracterizan por ser curiosas, interesados, imaginativos, dispuestos a probar o embarcarse en cosas nuevas.
- Afabilidad - Siempre ayudan, colaboran, atentos, altruistas, empáticos y sensibles.
- Escrupulosidad.- poseen mayor organización control, motivado o dirigido a metas, extremadamente puntuales, perseverantes.

Representando síntesis de un elevado número de atributos que se usan para describir como somos y como son los demás. Para tener mayor claridad de los rasgos de personalidad se los dividió en “facetas de los cinco grandes” (características o adjetivos que se usan para describir en el día a día a los sujetos), es decir en dimensiones que fluctúan. (Pérez, 2014)

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Historia de la Distribuidora Palmyra S.A.C.

La empresa PALMYRA DISTRIBUCIONES SAC fue constituida y creada el 12 de febrero del 2006 con el objetivo principal de distribuir productos de consumo masivo y productos farmacéuticos de manera profesional en lo que respecta la venta horizontal y vertical, así como también la de autoservicios. Es decir los socios de la empresa cuentan con una basta experiencia en desarrollo horizontal, ya que se cuentan con un censo de negocios actualizado en el cual se atienden 16,000 puntos de venta (bodegas, Minimarkets, Puestos de Mercado, Carretas, Colegios Universidades, Internet, Salones de Belleza Ferreterías etc.) en la zona de Arequipa.

La empresa se encuentra autorizada como droguería, ya que también somos importadores y distribuidores a nivel nacional de cosméticos.

Este censo de negocios se encuentra procesado en un sistema de cómputo debidamente implementado y los planos se encuentran digitalizados en el sistema MAP INFO.

Palmyra Distribuciones SAC., es una empresa que se encuentra preparada no solo para distribuir en Arequipa donde tenemos nuestras oficinas principales y donde contamos con un reconocido prestigio; sino también a nivel nacional donde contamos con un selecto grupo de socios comerciales los cuales trabajan conjuntamente con nosotros para alcanzar nuestra misión como empresa importadora y representante de líneas exclusiva de otros países.

A. CAPITAL DE TRABAJO

La empresa tiene un capital de trabajo propio, que nos permite realizar compras en las siguientes modalidades:

Pago adelantado, Contado Crédito, también contamos con una línea aprobada en el banco para emisión de cartas fianzas para el Perú y cartas de Crédito para negocios internacionales.

B. INFRAESTRUCTURA

La empresa cuenta con un área total de 4,000 Metros cuadrados de propiedad de los socios, de los cuales tienen tres almacenes techados con un área de 2,500 Metros cuadrados de almacén.

Cuenta con una infraestructura administrativa de gerencia, tesorería, distribución, contabilidad y ventas con oficinas totalmente amobladas y construida para sus fines. Todas construidas de material noble y con fines acabados para dar confort y comodidad a nuestro personal.

C. EQUIPOS.

Cuentan con Equipos de cómputo instalados en red y conectados a Internet.

Celulares en Red para sus vendedores y personal administrativo.

Central Telefónica con 26 anexos internos.

D. UNIDADES DE TRANSPORTE.

- 1 Camión Kia Modelo Trade de placa XH-2684
- 1 Camión Toyota 3 Tn. Modelo ACE de placa XU-4397
- 1 Camión Kia 5 Tn. Placa PQA-070
- 5 Camiones Kia 2.5 Tn.
- 2 Camiones Daihatsu 6 Tn. XH-4902
- 6 Camiones Hyundai Panel 1.5 Tn.
- 2 Camiones Asia Towner 800 Kls.
- 1 Camioneta Susuki Camry 800 Kls.
- 1 Camioneta Station Wagon Toyota.
- 2 Camiones de Viajes de 15 TM Modelos FVR-32

E. PERSONAL AREQUIPA

- 01 Gerente General responsable ante los socios y terceros
- 01 Gerente Comercial
- 01 Gerente de Ventas
- 04 Supervisor de Ventas Minoristas

- 02 Supervisores de Ventas Mayorista
- 01 Supervisor de Ventas Provincias
- 01 Gerente Administrativo
- 01 Contador
- 04 Auxiliares Contables
- 02 Responsables de Distribución
- 03 Digitadores
- 02 Cajeras

- 02 Jefes de Almacen

- 10 Auxiliares de Almacén
- 01 Cuadrilla de Estibadores
- 40 Vendedores Minoristas (Dos fuerzas de Venta)
- 07 Vendedores Mayorista
- 03 Vendedores de Mercados Distritales
- 02 Vendedores de Provincias
- 22 Chóferes
- 44 Ayudantes de reparto

F. PERSONAL LIMA

- 01 Administrador
- 03 Jefe de Almacén
- 10 Auxiliar de almacén
- 02 Jefe de Ventas
- 20 Vendedores
- 10 Chóferes - repartidores
- 20 Auxiliares de reparto
- 01 Cuadrilla de estibadores

G.CARTERA DE CLIENTES

➤ Arequipa:

La empresa cuenta con 120 rutas horizontales de trabajo para 40 vendedores en frecuencia 2 visitas por semana, cada ruta es de aproximadamente 100 clientes.

Las rutas se encuentran debidamente punteadas y estableciendo recorridos lógicos para el vendedor, cada ruta a su vez cuenta con su cartera de clientes completa, donde indica desde el nombre, RUC hasta el giro del negocio a visitar.

➤ Lima:

La empresa cuenta con 1015 clientes empadronados distribuidos en los 11 principales centro de abasto de la capital, logrando cubrir las atenciones con 8 vendedores que visitan diariamente estos mercados. Cada ruta cuenta con la cartera de clientes completa debidamente punteada e identificada para facilitar el reparto de la mercadería.

➤ Provincias:

La empresa cuenta con todos los censos de negocios de cada una de las provincias en las cuales comercializamos a través de socios estratégicos de los cuales podemos garantizar el trabajo ya que en su mayoría trabajamos varios productos de éxito, las rutas se encuentran debidamente punteadas y estableciendo recorridos lógicos.

G. SERVICIOS QUE PRESTA

Nuestra principal virtud es el manejo de la venta horizontal principalmente al contado, buscando lograr coberturas y atenciones permanentes y con días definidos de visita para el bodeguero en sistema de visitas semanales. La atención es al 100% de puntos censados. En los lugares donde la pre-venta no podría realizar un adecuado trabajo por la geografía misma de la zona, utilizamos venta directa (Autoventa)

El vendedor hace el levantamiento de nuevos puntos de venta, los cuales son supervisados por el Dpto. de distribución e incluidos inmediatamente en la cartera respectiva. La baja no la realiza el vendedor, son supervisadas y recién se analiza su exclusión del padrón, esto para evitar que los vendedores dejen de atender clientes porque simplemente no son de su simpatía o porque ellos a su criterio lo consideran no potenciales.

Así mismo nuestros vendedores son capacitados y motivados en la nueva cultura de merchandising para realizar la exhibición de los productos ya que en muchos de los casos son productos de venta por impulso.

H. ZONAS DE ATENCIÓN PARA DISTRIBUCIÓN LOCAL:

ZONA AREQUIPA:

Arequipa como provincia en su totalidad (Con Censo de Negocios)

Mollendo y Camaná en su totalidad (Con Censo de Negocios)

Otras provincias de Arequipa como Cocachacra, Mollendo, Camana, Atico, Chala, Ocoña, Corire, Aplao,

Huancarqui, Pedregal, La Joya, Vitor, San Camilo, Espinar, etc.

I. ZONA DE ATENCIÓN PARA DISTRIBUCIÓN NACIONAL:

Zona Sur: Ica, Chincha, Ayacucho, Arequipa, Cusco, Quillabamba, Juliaca, Puno, Abancay, Apurimac, Madre de Dios, Moquegua, Ilo, Tacna.

Zona Centro: Tarma, Jauja, Huancayo, Huancavelica, Huanuco, Tingo Maria,

Pucallpa, Iquitos, Cajamarca, Jaen, Tarapoto, etc.

Zona Norte: Piura , Trujillo, Chiclayo

J. EXPERIENCIA

La empresa PALMYRA DISTRIBUCIONES SAC. Como parte del grupo empresarial que forma cuenta con una experiencia por más de 15 años en la distribución de abarrotes, licores, snack, golosinas, etc.,. También como distribuidores exclusivos de líneas líderes en el mercado, acostumbrados a trabajar en base a objetivos y cuotas.

3.2. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

Siguiendo los parámetros de Hernández, Fernández Y Baptista (2003) esta investigación se realiza en base de un estudio de tipo descriptivo debido a que se analizó como es la percepción de los trabajadores del clima laboral dentro de la Empresa en donde laboran; así mismo se analizó cuáles son los rasgos de personalidad predominantes en los colaboradores. A su vez, es correlacional ya que se evaluó la relación que existe entre nuestras dos variables: clima laboral y rasgos de

personalidad; con el fin de conocer que rasgos de personalidad tienen una correlación positiva con un clima laboral favorable

Según el mismo autor mencionado anteriormente nuestra investigación presenta un diseño de tipo no experimental; ya que se observaron las situaciones ya existentes dentro de nuestra población y estas no fueron provocadas intencionalmente; a la vez este estudio fue transeccional, ya que la recolección de información se hizo en un solo momento y en un tiempo único; además que en este tipo de diseño no experimental, el propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado

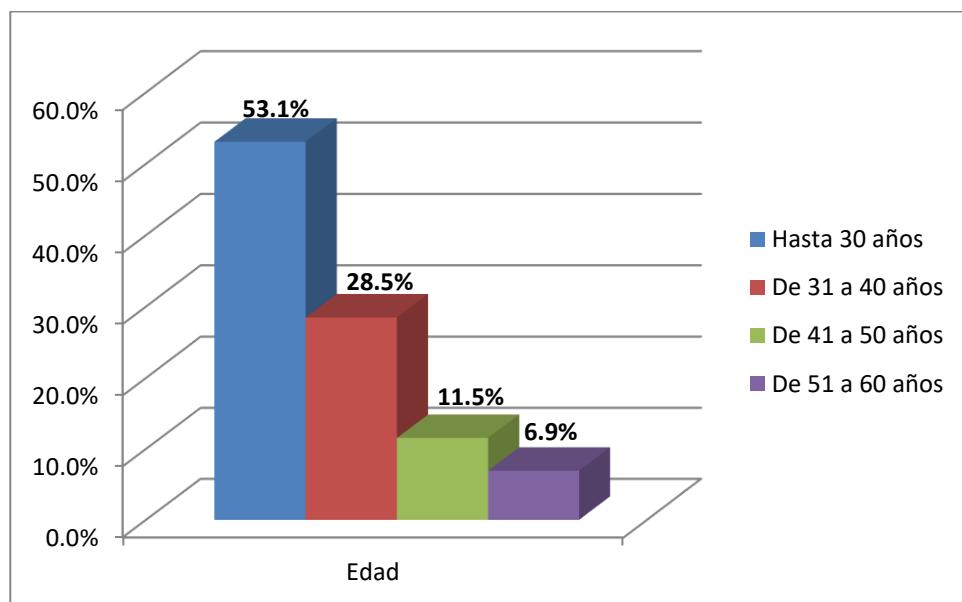
3.4. POBLACION

Según Tamayo y Tamayo, (1997), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

Entonces, guiándonos en este concepto nuestra población para la tesis no es más que el conjunto de colaboradores de toda la empresa Distribuciones Palmyra.

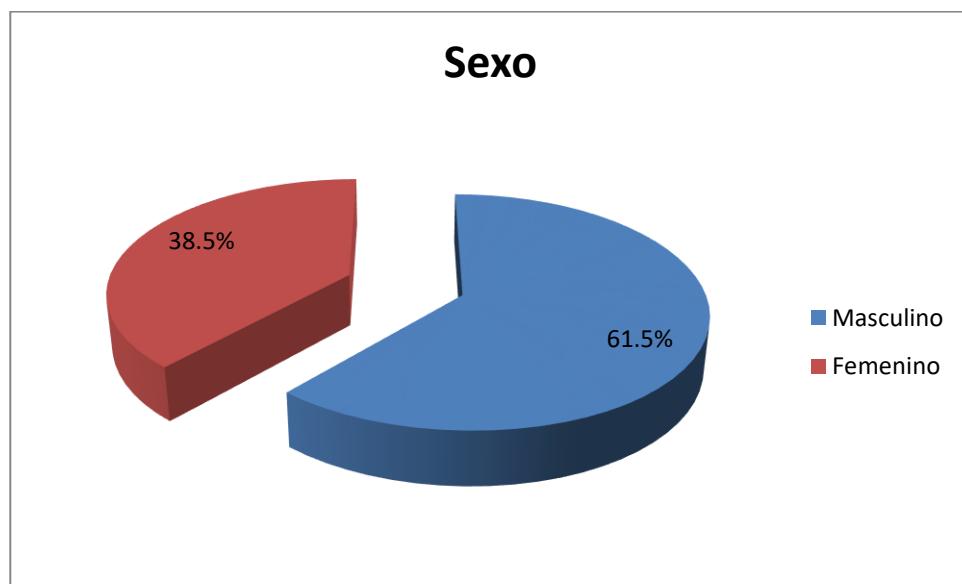
El cual hacen un total de 130 colaboradores de los cuales 80 son varones y 50 son mujeres; la edad de nuestra población oscila entre 30 a 60 años.

Gráfico A: Distribución de la población por edades



Nuestra población tenemos que; de 51 a 60 años equivale a un 6.9% del total de nuestra muestra, de 41 a 50 años equivale a un 11,5%, de 31 a 40 años a un 28.5% y finalmente como se muestra un 53,1% del total de nuestra población tienen entre 18 a 30 años, siendo este el mayor porcentaje.

Gráfico B: Distribución de la población por sexo



En nuestra población tenemos 61,5% que son de sexo Masculino y un 38,5% que son de sexo Femenino.

3.5. MUESTRA

Nuestra muestra es no probabilística, intencional.

3.6. INSTRUMENTOS

En la presente investigación se emplearon dos instrumentos: El Test de Clima Laboral de Sonia Palma y el Big Five que permitirá medir los 5 grandes factores de Personalidad de G. V. Caprara, C. Barbaranelli y L. Borgogni.

I. CLIMA LABORAL CL- SPC

A. FICHA TECNICA

- Nombre de la Escala :Clima Laboral CL –SPC
- Autora :Sonia Palma Carrillo
- Administración :Individual o colectiva
- Duración :De 15 a 30 minutos
- Significación :Percepción del clima laboral en relación a 5 Factores: Autorrealización, Involucramiento Laboral, supervisión, comunicación y Condiciones laborales.
- Tipificación :Baremos percentiles por sexo, jerarquía y tipo de empresa. (Muestra Peruana: Lima Metropolitana).

B. DESCRIPCION:

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo son los siguientes:

FACTORES	ITEMS
Realización Personal	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46.
Involucramiento Laboral	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47.
Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48.
Comunicación	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49.
Condiciones Laborales	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50.

Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

- **AUTOREALIZACION**

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

Ejemplo de ítems en esta área son:

- Existen oportunidades de progresar en la institución
- Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse.

- **INVOLUCRAMIENTO LABORAL**

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

Ejemplo de ítems en esta área son:

- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización
- Los trabajadores están comprometidos con la organización

- **SUPERVISION**

Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

Ejemplo de ítems en esta área son:

- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan

- **COMUNICACIÓN**

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

Ejemplo de ítems en esta área son:

- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo
- La institución fomenta y promueve la comunicación interna

- **CONDICIONES LABORALES**

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Ejemplo de los ítems en esta área son

- La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones
- Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada, para la calificación sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema computarizado para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral que de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúan de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores. Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en la percepción del ambiente de trabajo y menor puntuación es la interpretación contraria. También se ofrece normas percentilares que permite una comparación de la variable de estudio con relación a la muestra de tipificación que corresponde a trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. Se

adjunta a la interpretación, la intervención organizacional sugerida en cada caso y se puede además en grafico visualizar el perfil que corresponde a los resultados.

C. CONFIABILIDAD

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

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

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

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

D. VALIDEZ

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

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

Categorías Diagnósticas Inventario CL-SPC

Autorrealización	0.01	3.96	4
Involucramiento	0.05	1.92	7
Supervisión	0.01	4.28	6
Comunicación	0.05	4.34	2
Condiciones laborales	0.01	4.39	12

E. BAREMACIÓN

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

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

$$Fapm = FA \cdot (0.5 * Fr)$$

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

$$PA = Fapm$$

$$N$$

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

PA*100

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

II. BFQ CUESTIONARIO “BIG FIVE”

A. FICHA TÉCNICA

- Autores : G.V. Caprara, C.Barbaranelli y L.Borgogni (1993).
- Procedencia : Organizzazioni Speciali (OS), Florencia.
- Adaptación : J. Bermudez, Catedrático de Psicología, UNED, Madrid.
- Aplicación : Individual y colectiva, adolescentes y adultos
- Tiempo : Entre 20 y 30 minutos
- Finalidad : Evaluación de 5 dimensiones y 10 subdimensiones de la personalidad y una escala de Distorsión.
- Material : Manual (1995), Cuadernillo. Hoja de respuestas y Hoja de Perfil.
- Tipificación : Baremos en centiles y puntuaciones T para cada sexo, en muestras de la población en general española.

B. DESCRIPCION:

En total, el BFQ consta de 132 elementos, los cinco grandes factores han sido denominados: Energía, Afabilidad, Tesón, Estabilidad Emocional y Apertura Mental. En cada uno de ellos se han identificado dos subdimensiones, cada una de las cuales hace referencia a distintos aspectos de la propia dimensión. En cada dimensión (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 de sesgos de respuesta.

La escala de Distorsión (D) consta de 12 elementos y tiene por finalidad el proporcionar una medida de la tendencia a ofrecer un perfil falseado de si mismo al responder el cuestionario.

- **Energía:** La energía o extraversion aparece como significativa predictora de éxito solo en las muestras de directivos y vendedores. Teniendo en cuenta que la interacción con otras personas representa un aspecto importante de estas tareas.

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

- **Afabilidad:**

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

- **Tesón:**

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

- **Estabilidad Emocional:**

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

➤ **Apertura mental:**

Este factor ha resultado ser un predictor significativo de la capacidad de aprendizaje en la fase de formación; es decir, las personas más abiertas a la experiencia, más curiosas y con inquietudes culturales demuestran una actitud más positiva hacia el aprendizaje y mayor capacidad y motivación para aprender.

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

C. CALIFICACIÓN

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

D. CONFIABILIDAD

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

Para determinar su confiabilidad, se empleó el coeficiente del alpha de Cronbach obteniendo lo siguiente un nivel de confiabilidad de 0.84, este nivel quiere decir que de 100 sujetos que se aplique esta prueba, para 84 sujetos será confiable y en 16 sujetos existirá cierto margen de error. Por consiguiente el análisis de significación estadísticas indica que, se obtienen coeficientes de confiabilidad significativos, lo que permite concluir que el cuestionario es confiable. Así mismo se estableció la confiabilidad de la prueba por los factores que ésta mide, obteniéndose:

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

E. VALIDEZ

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

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

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

F. BAREMACIÓN

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

Para establecer la Baremación de la prueba se procedió a trabajar con los puntajes totales de cada uno de los sujetos evaluados ordenándolos de mayor a menor, para luego colocarlos en una columna sin que se repita.

Luego se procedió a sacar la frecuencia acumulada de abajo hacia arriba de la columna que se realizó de mayor a menor, sumándola en zigzag, hasta llegar hacia arriba. La fórmula usada para hallar la frecuencia acumulada es la siguiente:

$$Fapm = FA (0.5 * Fr)$$

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

$$\frac{PA}{N}$$

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

$$PA * 100$$

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

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

5	46	44	47	46	44	5
1	44	43	46	44	42	1

4.6. PROCEDIMIENTO

La investigación se llevó a cabo en la Ciudad de Arequipa en la Empresa Palmyra S.A.C.

En primera instancia se solicitó el permiso al gerente general de la Empresa Palmyra S.A.C.

Una vez obtenido el permiso se coordinó los días y horas para poder aplicar los test de Clima Laboral y Rasgos de Personalidad.

Se aplicó los test en 13 distintos grupos de 10 personas cada uno en distintos días y horas, de acuerdo a su jornada laboral. Se tuvo apoyo por parte del área de Recursos Humanos de la empresa para reunir a los trabajadores.

Primero se tomó la prueba de Clima Laboral y seguido a ello la de Big Five; estas pruebas fueron tomadas únicamente por las dos autoras de la presente investigación.

Paralelamente a la recolección de datos de nuestra muestra se estructuró el marco teórico.

Una vez terminada la recolección de datos del total de la muestra, el siguiente paso fue el vaciado de datos para luego realizar el análisis estadístico respectivo, siendo la estadística empleada la correlación de Pearson

4.7. PROCESO ESTADISTICO

Los datos recolectados son procesados en una base de datos la que permite realizar el análisis de los mismos mediante:

Estadística descriptiva con la elaboración de tablas de distribución de frecuencia y sus respectivas tablas, asimismo con el cálculo de la media aritmética y desviación.

La estadística inferencial con el cálculo de la medida estadística, correlación de Pearson.

Método:

Correlación lineal: Tiene por objetivo investigar la relación que hay entre dos o más variables estadísticas, determinar el sentido de relación y cuantificar el grado de nivel de correlación entre las variables respecto a sus coeficientes.

Coeficiente de correlación: El coeficiente de correlación es el valor numérico que da el grado de relación que existe entre dos o más variables, se le representa por la letra r. El índice o coeficiente de correlación tiene un valor numérico que oscila entre menos uno (-1) y más uno (+1).

Para el análisis de los datos, se utilizara el tratamiento de los mismos mediante su introducción en una base de datos en el programa estadística SPSS (Statistical Packege of Social Sciences) versión 20 para Windows.

CAPITULO IV

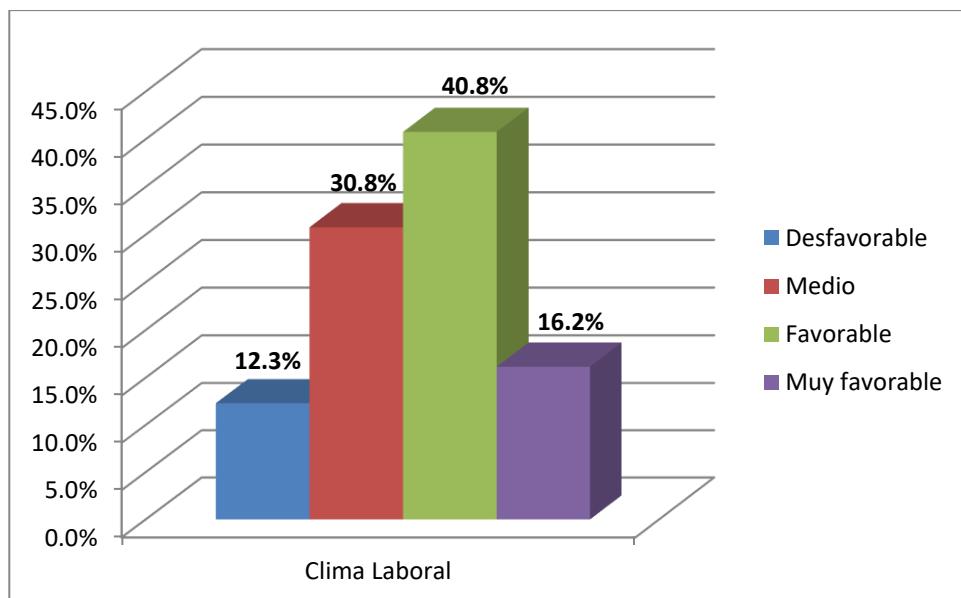
RESULTADOS

En el presente capítulo se presentarán tablas estadísticas para explicar los resultados obtenidos en la presente investigación.

Cuadro 1. Nivel de Clima Laboral de la Empresa Palmyra S.A.C.

		f	%
Válidos	Desfavorable	16	12,3
	Medio	40	30,8
	Favorable	53	40,8
	Muy favorable	21	16,2
	Total	130	100,0

Grafico 1: Porcentaje del Nivel de Clima Laboral de la Empresa Palmyra S.A.C.



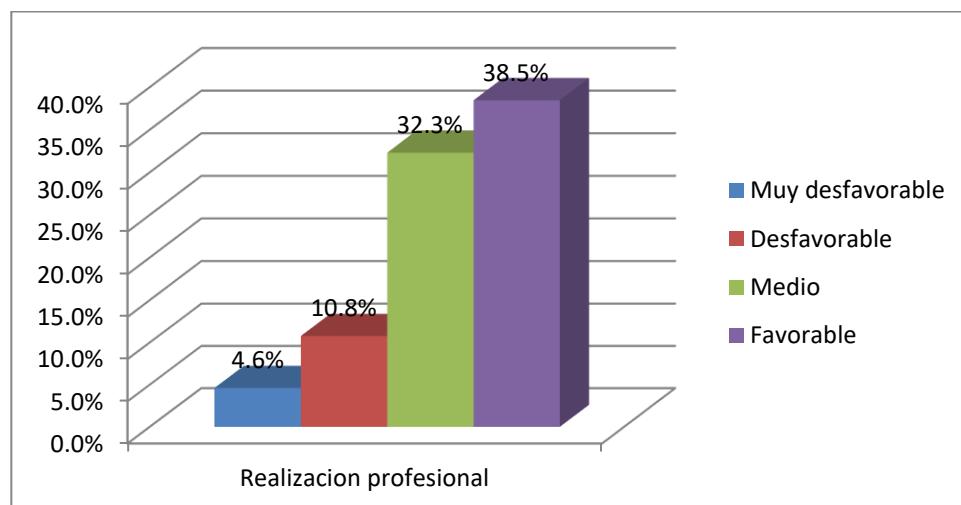
Explicación:

Respecto a la variable clima laboral dentro de la Empresa se observa que; el 40.8% de la población percibe el clima laboral como Favorable, lo cual significa ellos perciben su ambiente de trabajo como un ambiente grato y de cordialidad, el 30.8% percibe su clima en término medio, el 16.2% percibe el clima como Muy favorable y en menor porcentaje con un 12.3% percibe su clima como desfavorable.

Cuadro 2: Indicador Autorrealización de la variable Clima Laboral de la empresa Palmyra S.A.C.

		Realización profesional	
		f	%
Válidos	Muy desfavorable	6	4,6
	Desfavorable	14	10,8
	Medio	42	32,3
	Favorable	50	38,5
	Muy favorable	18	13,8
	Total	130	100,0

Gráfico 2: Porcentaje por niveles del indicador Autorrealización del Clima Laboral



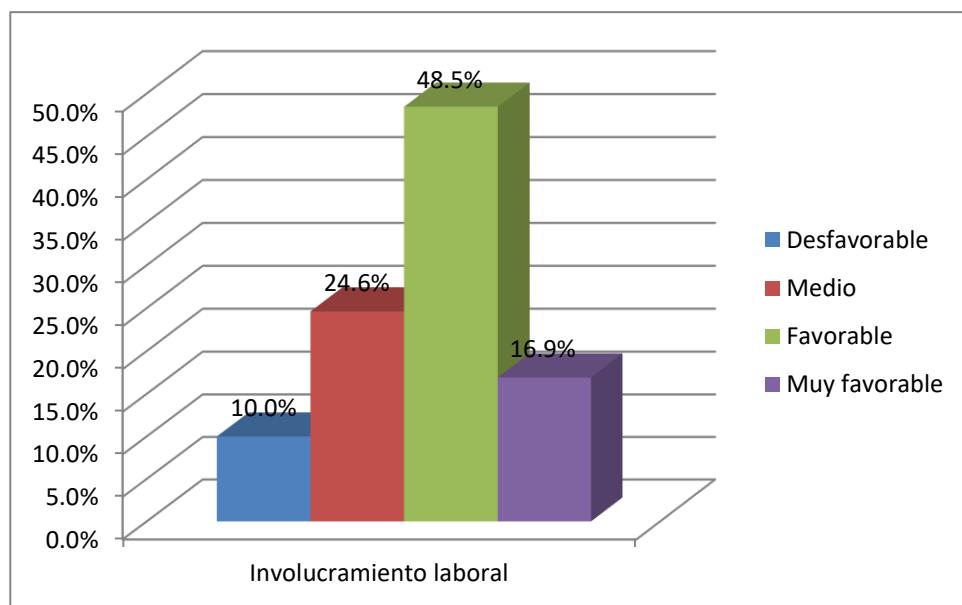
Explicación:

Dentro del indicador Autorrealización de la variable Clima Laboral se observa que; el 38.5% de la población tiene una percepción Favorable respecto a las posibilidades que la empresa ofrece de modo que favorezcan su desarrollo personal y profesional ; así mismo se observa que el 32.3% percibe este indicador en término Medio, el 10.8% lo percibe como Desfavorable y el 4.6% como Muy Desfavorable.

Cuadro 3: Indicador Involucramiento Laboral de la variable Clima Laboral de la empresa Palmyra S.A.C.

		f	%
Válidos	Desfavorable	13	10,0
	Medio	32	24,6
	Favorable	63	48,5
	Muy favorable	22	16,9
	Total	130	100,0

Gráfico 3: Porcentaje por niveles del indicador Involucramiento Laboral del Clima Laboral



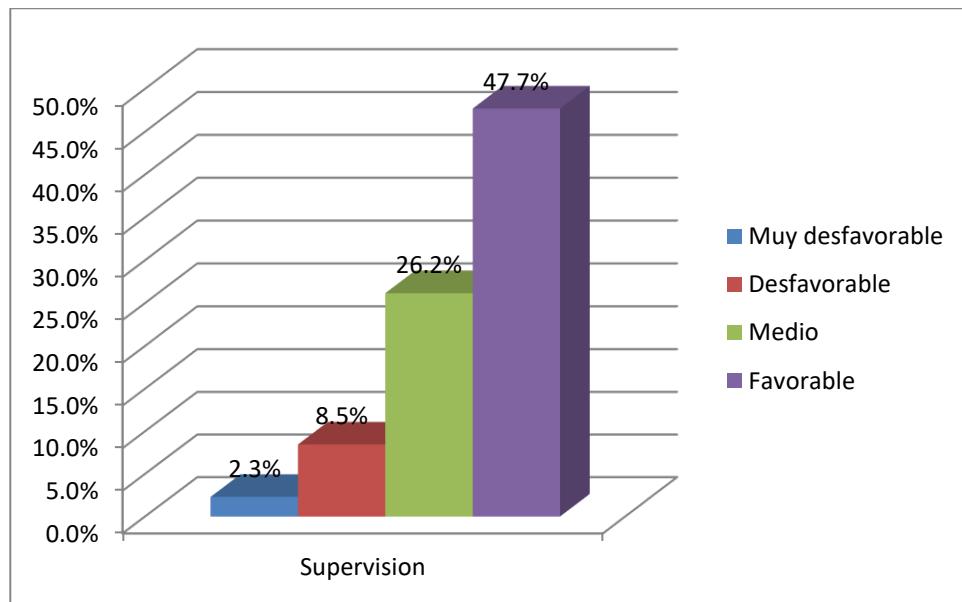
Explicación:

Dentro del indicador Involucramiento Laboral de la variable Clima Laboral se observa que; el 48.5% de la población tiene un nivel Favorable, lo cual significa que los trabajadores se sienten identificados con los valores organizacionales y el compromiso hacia el cumplimiento y desarrollo de la empresa; así mismo se observa que el 24.6% de la población percibe este indicador en término Medio, el 16.9% lo percibe como Muy Favorable y el 10% como Desfavorable.

Cuadro 4: Indicador Supervisión de la variable Clima Laboral

		Supervisión	
		f	%
Válidos	Muy desfavorable	3	2,3
	Desfavorable	11	8,5
	Medio	34	26,2
	Favorable	62	47,7
	Muy favorable	20	15,4
	Total	130	100,0

Gráfico 4: Porcentaje por niveles del indicador Supervisión del Clima Laboral



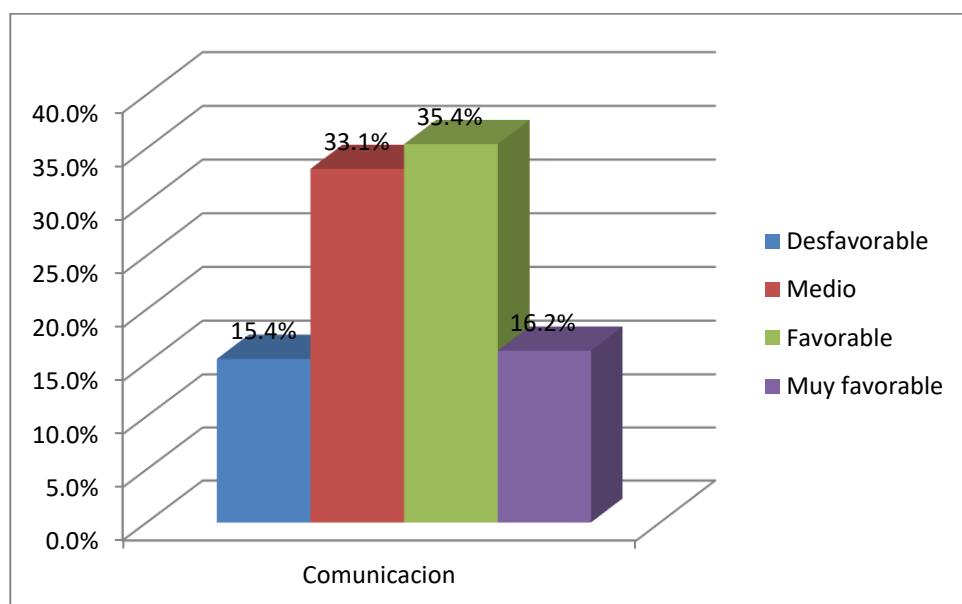
Explicación:

Dentro del indicador Supervisión de la variable Clima Laboral se observa que; el 47.7% de la población, tiene una apreciación favorable en cuanto al indicador de “Supervisión” de Clima Laboral, lo cual significa que la percepción que ellos guardan en relación al apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario es buena; así mismo se observa que el 26.2% de la población tiene una apreciación de este indicador en término Medio, el 8.5% lo percibe como Desfavorable y el 2.3% como Muy Desfavorable.

Cuadro 5: Indicador Comunicación de la variable Clima Laboral

		Comunicación	
		f	%
Válidos	Desfavorable	20	15,4
	Medio	43	33,1
	Favorable	46	35,4
	Muy favorable	21	16,2
	Total	130	100,0

Gráfico 5: Porcentaje por niveles del indicador Comunicación del Clima Laboral



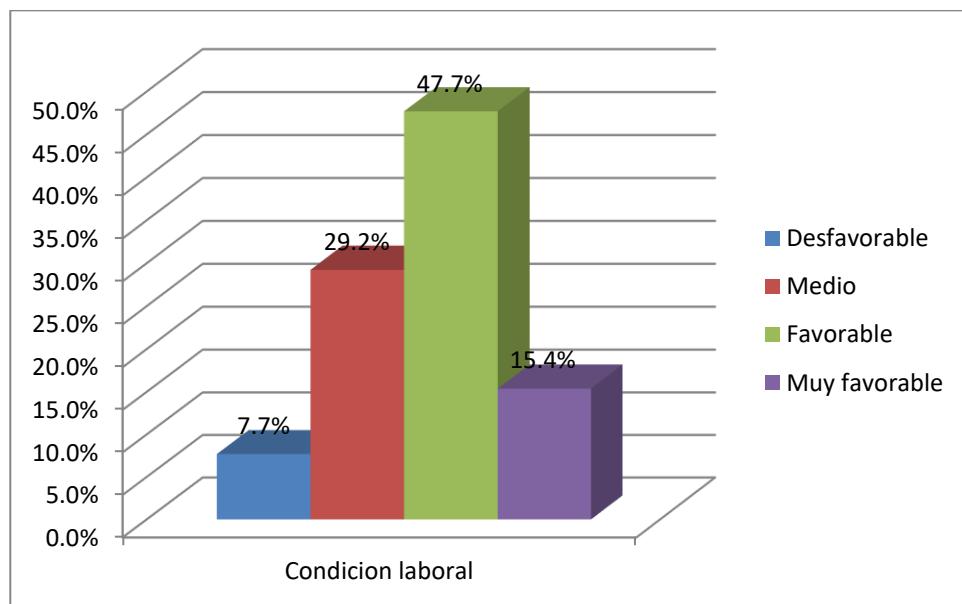
Explicación:

Dentro del indicador Comunicación de la variable Clima Laboral se observa que; el 35.4% de la población tiene una percepción Favorable de la fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información relativa que se da dentro de la Empresa y el funcionamiento interno de la misma; también se observa que el 33.1% de la población percibe este indicador en término Medio, el 16.2% lo percibe como Muy Favorable y un 15.4% como Desfavorable.

Cuadro 6: Indicador Condiciones Laborales de la variable Clima Laboral de la empresa Palmyra S.A.C.

		Condiciones laboral	
		f	%
Válidos	Desfavorable	10	7,7
	Medio	38	29,2
	Favorable	62	47,7
	Muy favorable	20	15,4
	Total	130	100,0

Gráfico 6: Porcentaje por niveles del indicador Condiciones Laborales del Clima Laboral



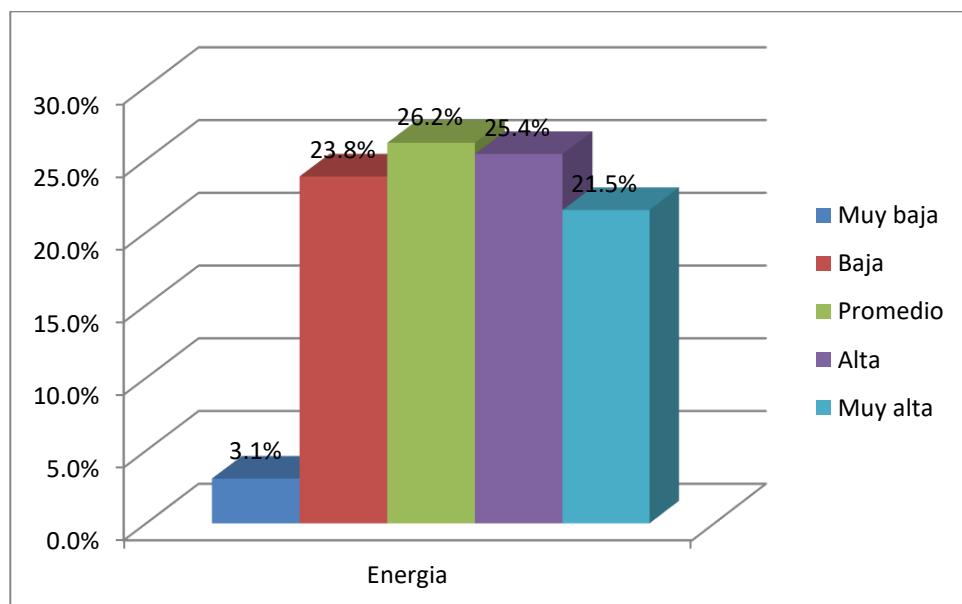
Explicación:

Dentro del indicador Condiciones laborales de la variable Clima Laboral se observa que; el 47.7% de la población tiene un reconocimiento Favorable, lo cual significa que los trabajadores perciben que la institución provee de los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas; también se observa que el 29.2% de la población percibe este indicador en término Medio, el 15.4% lo percibe como Muy Favorable y un 7.7% como Desfavorable.

Cuadro 7: Indicador Energía de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.

		f	%
Válidos	Muy baja	4	3,1
	Baja	31	23,8
	Promedio	34	26,2
	Alta	33	25,4
	Muy alta	28	21,5
	Total	130	100,0

Gráfico 7: Porcentaje por niveles del indicador Energía de la variable Rasgos de Personalidad



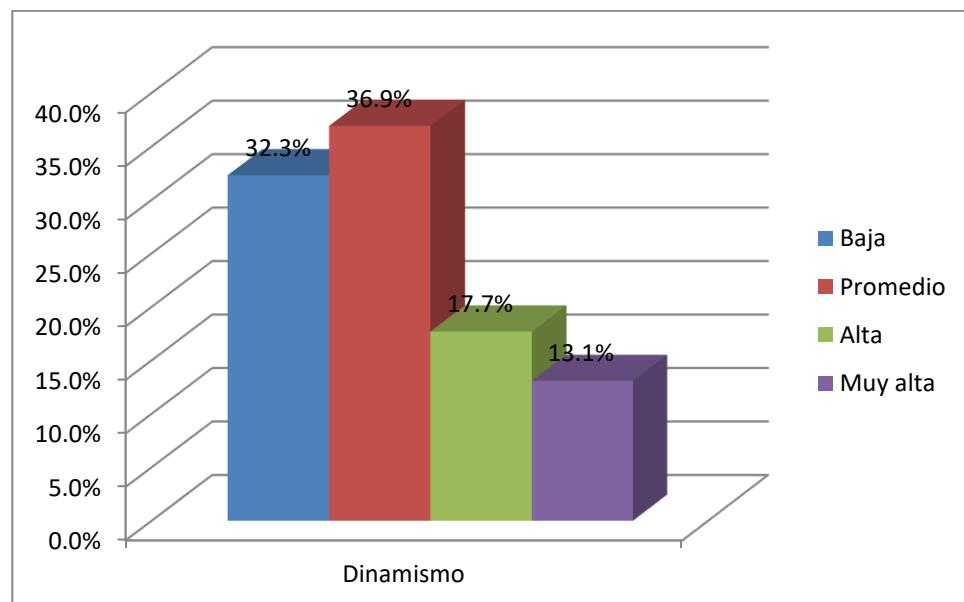
Explicación:

En el análisis de la dimensión de la Energía que presentan los encuestados se puede apreciar que la gran mayoría está dentro del rango promedio representadas con el 26.2%; lo cual significa que los trabajadores tienden a describirse de una manera regular como personas dinámicas, activas, enérgicas dominantes y locuaces; en cambio el 25.4% de la población muestra una tendencia de energía en un nivel “Alto”; finalmente como una tendencia del 21.5% de la población presentan un nivel “Muy alto”; por el contrario con una tendencia negativa, es decir en la dimensión de energía “baja” están representadas por el 23.8% y el 3.1% de la población como “Muy bajo”

Cuadro 8: Subdimensión Dinamismo del indicador Energía de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.

		f	%
Válidos	Baja	42	32,3
	Promedio	48	36,9
	Alta	23	17,7
	Muy alta	17	13,1
	Total	130	100,0

Gráfico 8: Porcentaje por niveles de la subdimensión Dinamismo del indicador Energía de la variable Rasgos de Personalidad



Explicación:

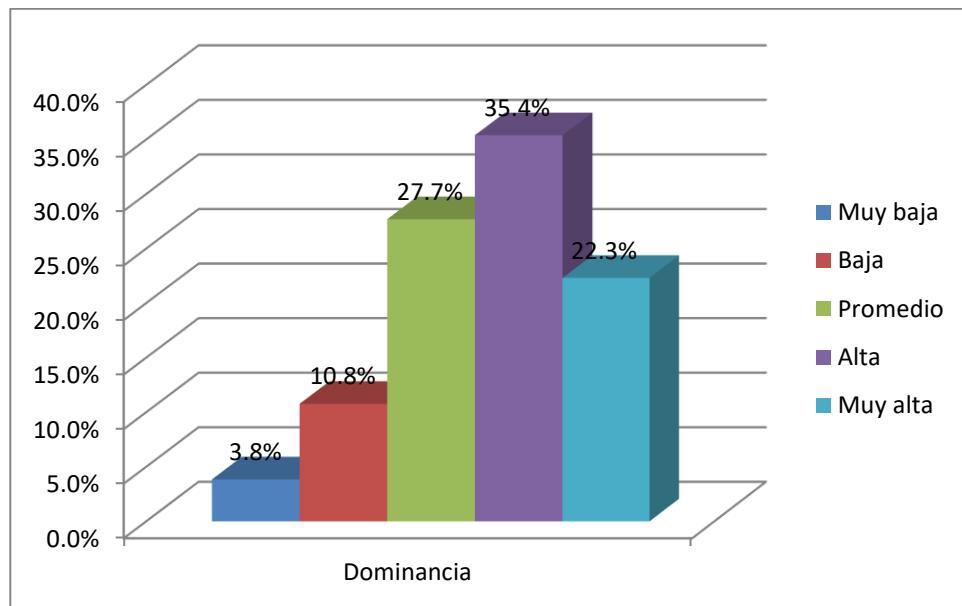
El dinamismo repercute directamente en la producción dentro de una empresa, esta subdimension tiende a medir aspectos relativos a comportamientos enérgicos y dinámicos, la facilidad de la palabra y el entusiasmo que guarden cada uno de ellos; sabemos que en un ambiente dinámico positivo la producción será más eficiente y más fructífera, los encuestados manifiestan un dinamismo a nivel promedio representados por el 36.9%; en cambio existe otro grupo que tiene una tendencia baja en cuanto al dinamismo y están representadas por el 32.3%, en otros valores como un dinamismo a nivel alto están representadas por el 17.7% y muy alta con el 13.1% se puede concluir que el dinamismo es positivo en la empresa y que se tiene que trabajar en los encuestados que presenta un nivel bajo en esta fase.

Cuadro 9: Subdimensión Dominancia del indicador Energía de la variable

Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.

		Dominancia	
		f	%
Válidos	Muy baja	5	3,8
	Baja	14	10,8
	Promedio	36	27,7
	Alta	46	35,4
	Muy alta	29	22,3
	Total	130	100,0

Gráfico 9: Porcentaje por niveles de la subdimensión Dominancia del indicador Energía de la variable Rasgos de Personalidad



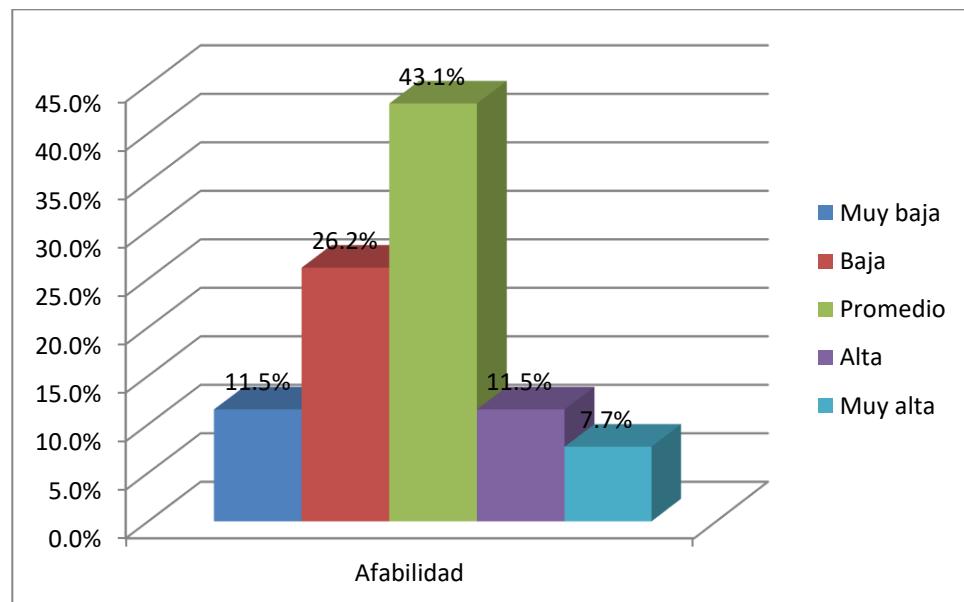
Explicación:

La dominancia tiende a medir aspectos relacionados con la capacidad de imponerse, sobresalir ante el resto y hacer valer la propia influencia sobre los demás. En el análisis de la dominancia se puede apreciar que los encuestados proyecta un nivel “Alto” representadas por el 35.4%; un 27.7% de los encuestados estarían en un nivel “Promedio” y con un nivel “Muy alto” el 22.3% de los trabajadores, se puede apreciar que la dominancia es muy alta en los encuestados, en cambio representados mínimamente con el 10.8% de los encuestados estarían en un nivel “Bajo” y con el 3.8% en un nivel “Muy Bajo”.

Cuadro 10: Indicador Afabilidad de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.

		Afabilidad	
		f	%
Válidos	Muy baja	15	11,5
	Baja	34	26,2
	Promedio	56	43,1
	Alta	15	11,5
	Muy alta	10	7,7
	Total	130	100,0

Gráfico 10 : Porcentaje por niveles del indicador Afabilidad de la variable Rasgos de Personalidad



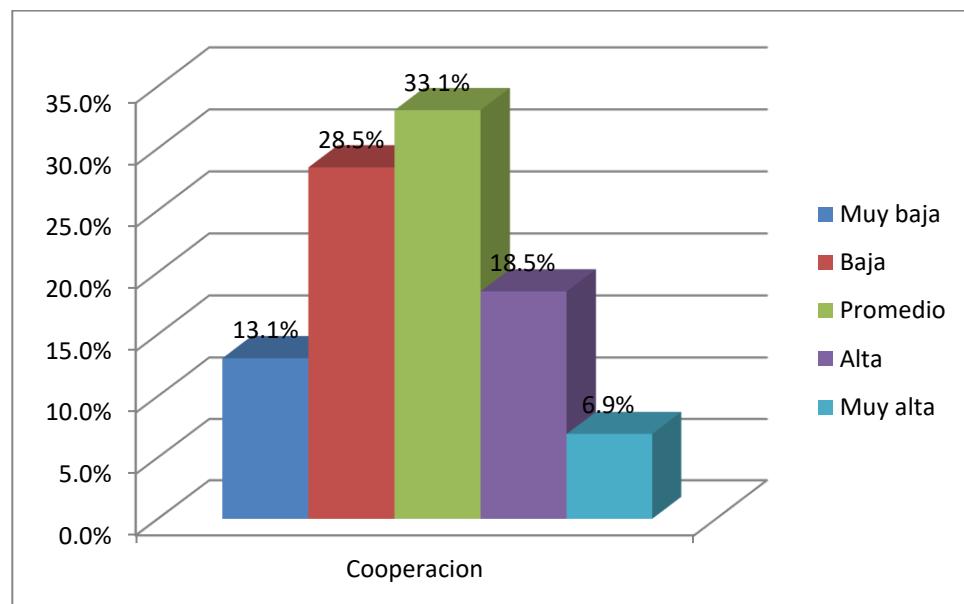
Explicación:

Las personas que alcanzan un nivel “Alto” en esta dimensión, tienden a describirse como personas muy cooperativas, cordiales, altruistas, amigables, generosas y empáticas. En el análisis de la dimensión de la Afabilidad se puede apreciar que nuestros colaboradores manifiestan una tendencia promedio representadas por el 43.1% de la población, mientras que el 26.2% se definen a sí mismas como personas poco cooperativas, poco cordiales, poco altruistas, poco amigables, poco generosas y empáticas; así mismo un 11.5% de la población se encuentran en un nivel “Alto” de la dimensión de Afabilidad y otro tanto 11.5% de nuestros encuestados puntúan en un nivel “Muy bajo”.

Cuadro 11: Subdimensión Cooperación / Empatía del indicador Afabilidad de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.

		f	%
Válidos	Muy baja	17	13,1
	Baja	37	28,5
	Promedio	43	33,1
	Alta	24	18,5
	Muy alta	9	6,9
	Total	130	100,0

Gráfico 11: Porcentaje por niveles de la subdimensión Cooperación / Empatía del indicador Afabilidad de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.



Explicación:

La subdimensión Cooperación/Empatía, pretende medir aspectos asociados a la capacidad para comprender y hacerse eco de los problemas y necesidades de los demás y cooperar eficazmente con ellos.

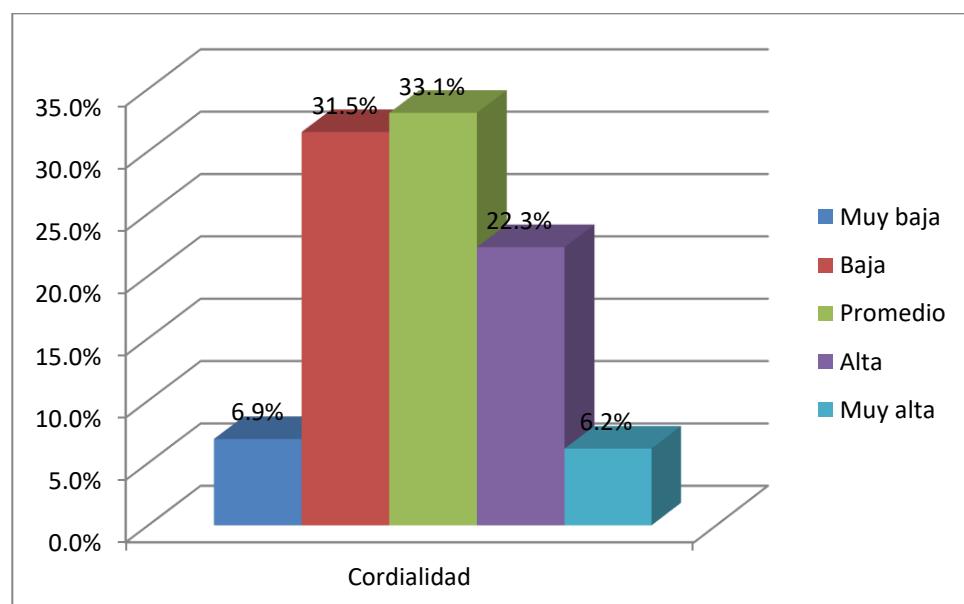
En el análisis de la Cooperación/Empatía, se puede apreciar que los trabajadores están en un índice de nivel “Promedio” representadas por el 33.1% de trabajadores, es decir

colaboran cuando pueden hacerlo, en cambio existe la tendencia “Baja” con un índice elevado del 28.5% de trabajadores, en los cuales la cooperación no está dentro de sus planes o proyectos dentro de la empresa; en cambio con un nivel “Alto” de la subdimension de Cooperación/Empatía, existe solo el 18.5% de trabajadores; el 13,1% en un nivel “Muy bajo” en la misma subdimension y en un nivel “Muy alto” representada por el 6.9% de trabajadores.

Cuadro 12: Subdimensión Coordialidad / Amabilidad del indicador Afabilidad de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.

		f	%
Válidos	Muy baja	9	6,9
	Baja	41	31,5
	Promedio	43	33,1
	Alta	29	22,3
	Muy alta	8	6,2
	Total	130	100,0

Gráfico 12: Porcentaje por niveles de la subdimensión Coordialidad / Amabilidad del indicador Afabilidad de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.



Explicación:

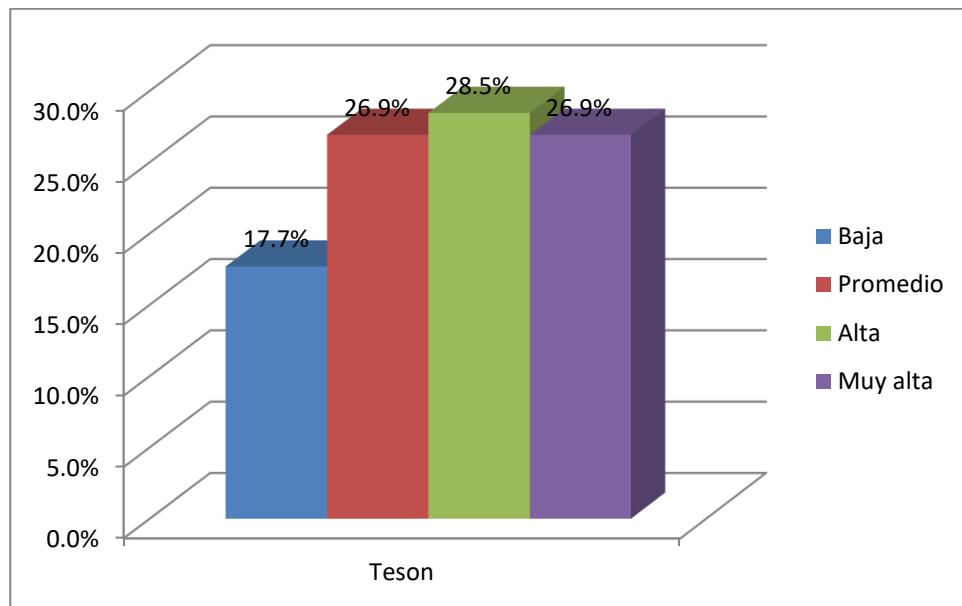
La subdimensión de Cordialidad / Amabilidad mide aspectos relacionados con afabilidad, confianza y apertura hacia los demás.

Podemos apreciar que la mayoría de los encuestados manifiestan una tendencia “Promedio” el cual estaría representado por el 33.1%; en cambio en un nivel “Bajo” tenemos al 31.5% de los encuestados, lo cual significaría que este grupo de trabajadores no se muestran amables y cordiales frente a sus compañeros, muy por el contrario habría hasta cierta hostilidad para con sus compañeros en el trabajo, así también tenemos el 22.3% de los encuestados en un nivel “Alto”, el 6.9% de los trabajadores estaría representado en la su dimensión de Cordialidad/amabilidad en un nivel “Muy bajo” y solo el 6.2% de la población puntuarian en un nivel “Alto” de dicha subdimensión.

Cuadro 13: Frecuencia y porcentaje del indicador Tesón de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.

		Tesón	
		f	%
Válidos	Baja	23	17,7
	Promedio	35	26,9
	Alta	37	28,5
	Muy alta	35	26,9
	Total	130	100,0

Gráfico 13: Porcentaje por niveles del indicador Tesón de la variable Rasgos de Personalidad.



Explicación:

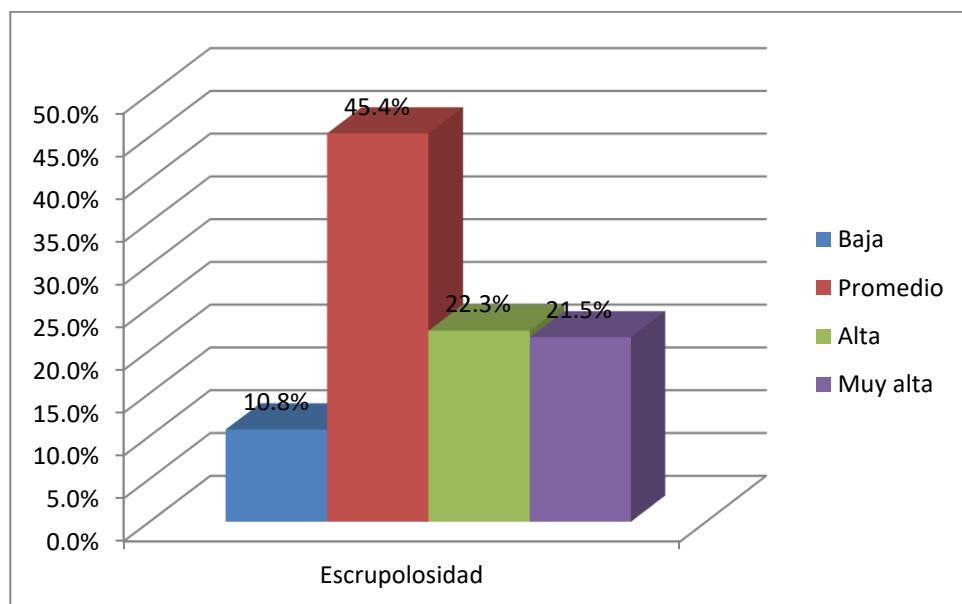
Con esta dimensión se hace referencia a la capacidad que tienen las personas de autorregulación o autocontrol. Las personas que puntúan alto en esta dimensión tienden a describirse como muy reflexivas, escrupulosas, ordenadas, diligentes y perseverantes.

Por lo cual, en el análisis de este indicador se puede apreciar que el 28.5% de los trabajadores presentan un nivel “Alto” en esta dimensión, un 26.9% estaría representada por un nivel “Muy alto”; un 26.9% de nuestra muestra que representan a un nivel “Promedio” de la población y un 17.7% de los trabajadores que puntúan en esta dimensión un nivel “Bajo” lo cual significa que ellos se describen como personas poco reflexivas, poco escrupulosas, poco ordenadas, poco diligentes y perseverantes.

Cuadro 14: Subdimensión Escrupulosidad del indicador Tesón de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.

		Escrupulosidad	
		f	%
Válidos	Baja	14	10,8
	Promedio	59	45,4
	Alta	29	22,3
	Muy alta	28	21,5
	Total	130	100,0

Gráfico 14: Porcentaje por niveles de la subdimensión Escrupulosidad del indicador Tesón de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.



Explicación:

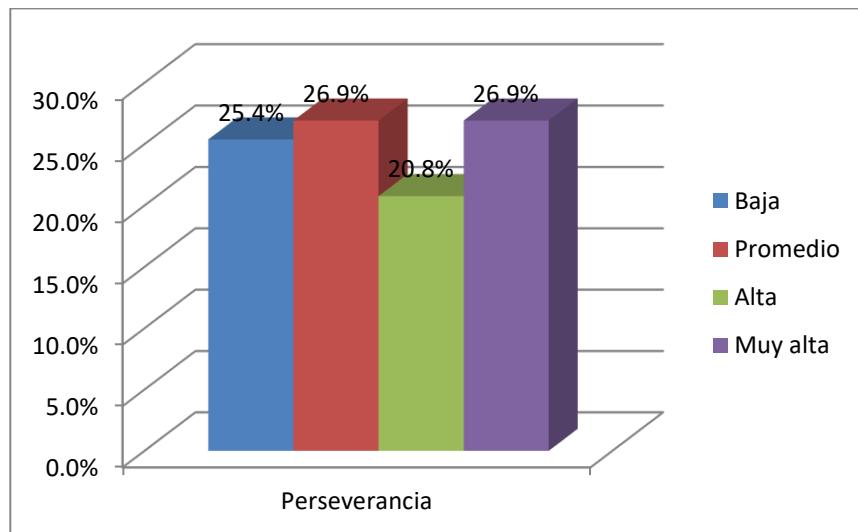
En el análisis de esta subdimensión de escrupulosidad se puede apreciar que el 45.4% de los encuestados manifiestan una tendencia de nivel “Promedio”, en un nivel “Alto” están representadas con el 22.3% de los trabajadores lo cual significa que son personas meticolosas y tienen amor por el orden; un 21.5% en un nivel “Muy Alto” en esta subdimensión; por el contrario tenemos un 10.8% de nuestra población que se encontrarían en un nivel “Bajo”, lo cual indica que son personas poco ordenadas.

Cuadro 15: Subdimensión Perseverancia del indicador Tesón de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.

Perseverancia

		f	%
Válidos	Baja	33	25,4
	Promedio	35	26,9
	Alta	27	20,8
	Muy alta	35	26,9
	Total	130	100,0

Gráfico 15: Porcentaje por niveles de la subdimensión Perseverancia del indicador Tesón de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.



Explicación:

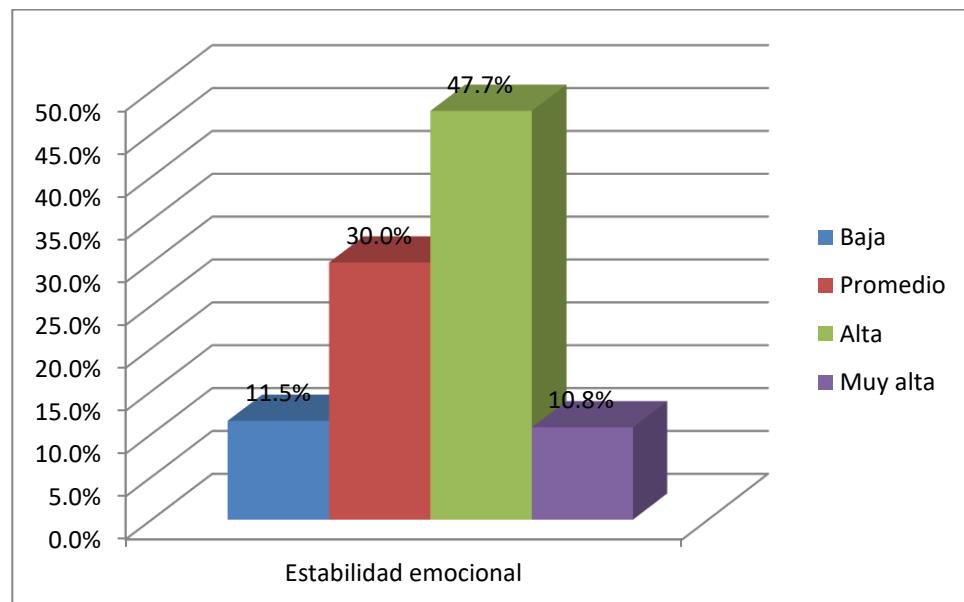
En el análisis de la subdimensión de Perseverancia mide aspectos relativos a persistencia y tenacidad con que se llevan a cabo las tareas y actividades emprendidas y el no cumplir a lo prometido. Podemos apreciar que los encuestados tienden a ser constantes en el desarrollo de su trabajo profesional, es por ello que en un nivel “Muy alto” está representada por el 26.9% de los trabajadores, al igual que la tendencia “Promedio” el cual también representa a un 26.9% de la población; en cambio un nivel

“Bajo” en la subdimensión de Perseverancia está representada por 25.4%, el cual esta representado por un grupo de encuestados el cual no presentan perseverancia en cuanto a las actividades realizadas, la consecución de sus metas profesionales y objetivos, y tenemos un 20.8% de la población que se encuentra en un nivel “Alto” en esta subdimensión.

Cuadro 16: Indicador Estabilidad Emocional de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.

		f	%
Válidos	Baja	15	11,5
	Promedio	39	30,0
	Alta	62	47,7
	Muy alta	14	10,8
	Total	130	100,0

Gráfico 16: Porcentaje por niveles del indicador Estabilidad Emocional de la variable Rasgos de Personalidad.



Explicación:

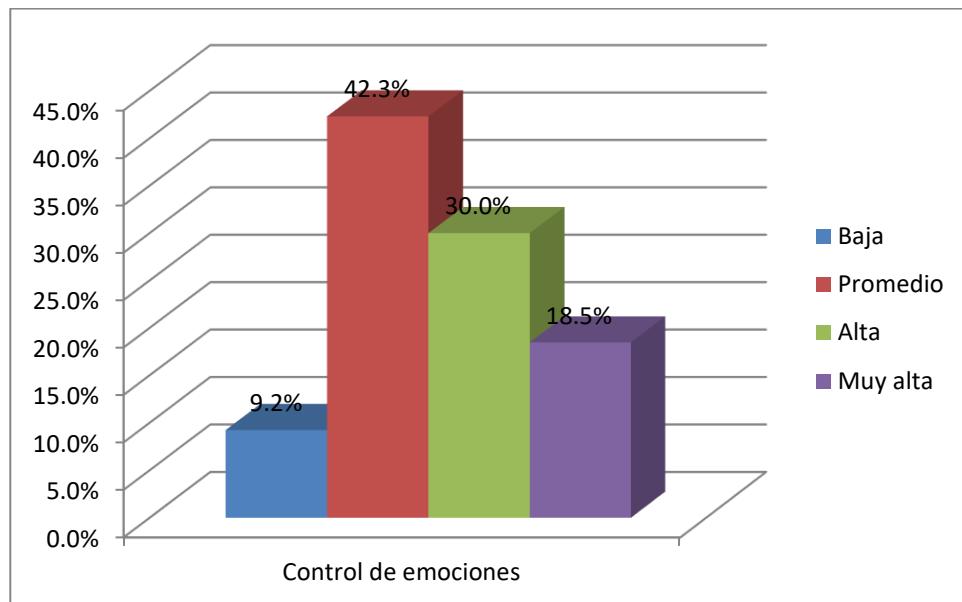
Las personas que obtienen un nivel alto en esta dimensión, tienden a describirse como poco ansiosas, vulnerables, emotivas, impulsivas, impacientes y hasta irritables.

En la dimensión de Estabilidad Emocional se puede apreciar que los encuestados tienen una tendencia de nivel “Alto” representadas por el 47.7% de los trabajadores, un 30% de los trabajadores se encuentran en un nivel “Promedio”; por el contrario tenemos un 11.5% de los trabajadores que puntúan en un nivel “Bajo” de esta dimensión, lo cual significa que son personas muy ansiosas, vulnerables, emotivas, impulsivas, impacientes e irritables; y en un nivel “Muy Alto” se encontraría un 10.8% de los trabajadores

Cuadro 17: Subdimensión Control de Emociones del indicador Estabilidad Emocional de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.

		Control de emociones	
		f	%
Válidos	Baja	12	9,2
	Promedio	55	42,3
	Alta	39	30,0
	Muy alta	24	18,5
	Total	130	100,0

Gráfico 17: Porcentaje por niveles de la subdimensión Control de Emociones del indicador Estabilidad Emocional de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.



Explicación:

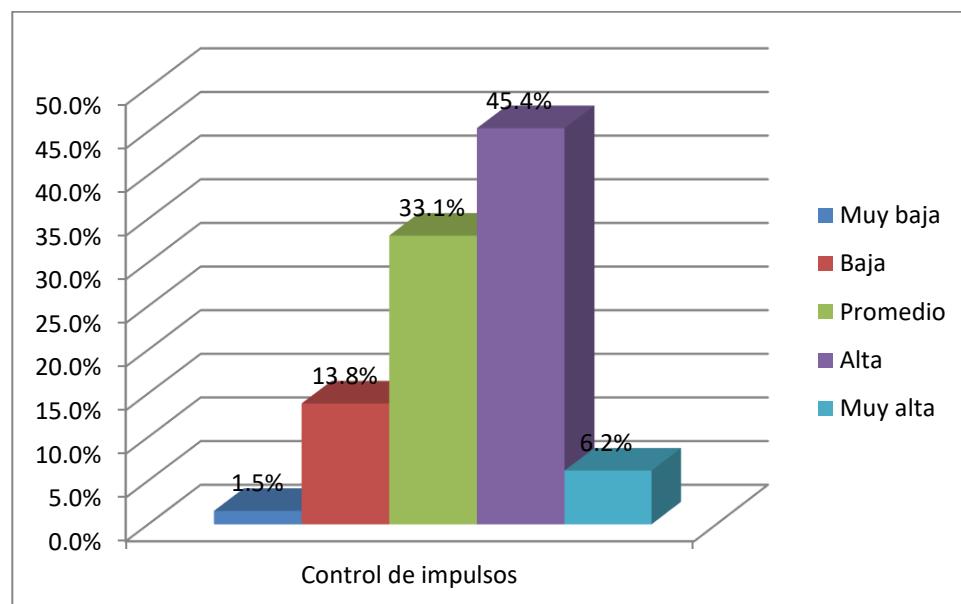
En esta subdimensión se ve básicamente aspectos concernientes al control de los estados de tensión asociados a la experiencia emotiva.

En el análisis de la subdimensión de Control de Emociones; tenemos que un 42.3% estarían representando a los trabajadores que se encuentran en un nivel “Promedio” en esta subdimensión, el 30% se encontrarían en un nivel “Alto”, el 18.5% de las personas en un nivel “Muy alto” y solo el 9.2% de los trabajadores se encontrarían en un nivel “Bajo” lo cual significa que estas personas tienden a poseer poco dominio de sus propias emociones.

Cuadro 18: Subdimensión Control de Impulsos del indicador Estabilidad Emocional de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.

		Control de impulsos	
		f	%
Válidos	Muy baja	2	1,5
	Baja	18	13,8
	Promedio	43	33,1
	Alta	59	45,4
	Muy alta	8	6,2
	Total	130	100,0

Gráfico 18: Porcentaje por niveles de la subdimensión Control de Impulsos del indicador Estabilidad Emocional de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.



Explicación:

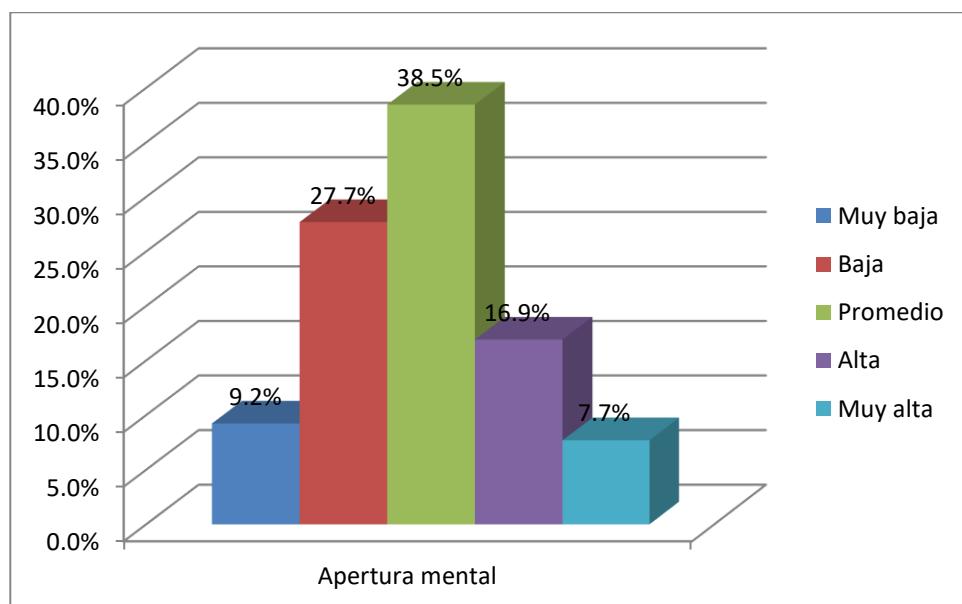
La subdimensión control de los Impulsos, mide aspectos relativos a la capacidad de mantener el control del propio comportamiento, incluso en situaciones de incomodidad, conflicto y de peligro.

En la subdimensión de Control de los Impulsos los trabajadores hacen referencia de tener un dominio propio y saber controlarse así mismo en distintas situaciones o circunstancias es por ello que los encuestados manifiestan que tienen un control “Alto” el cual estaría representado por el 45.4% de la población, un 33.1% de los trabajadores se encuentran en un nivel “Promedio”; muy por el contrario tenemos a un 13.8% de los trabajadores que puntúan en un nivel “Bajo” los cuales indican que tienen poco control sobre sus propias conductas, tenemos un 6.2% que estarían en un nivel “Muy alto” en la subdimension de Control de Impulsos; y un 1.5% que representa a un nivel “Muy bajo” en esta subdimension.

Cuadro 19: Indicador Apertura Mental de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.

		Apertura mental	
		f	%
Válidos	Muy baja	12	9,2
	Baja	36	27,7
	Promedio	50	38,5
	Alta	22	16,9
	Muy alta	10	7,7
	Total	130	100,0

Gráfico 19: Porcentaje por niveles del indicador Apertura Mental de la variable Rasgos de Personalidad.



Explicación:

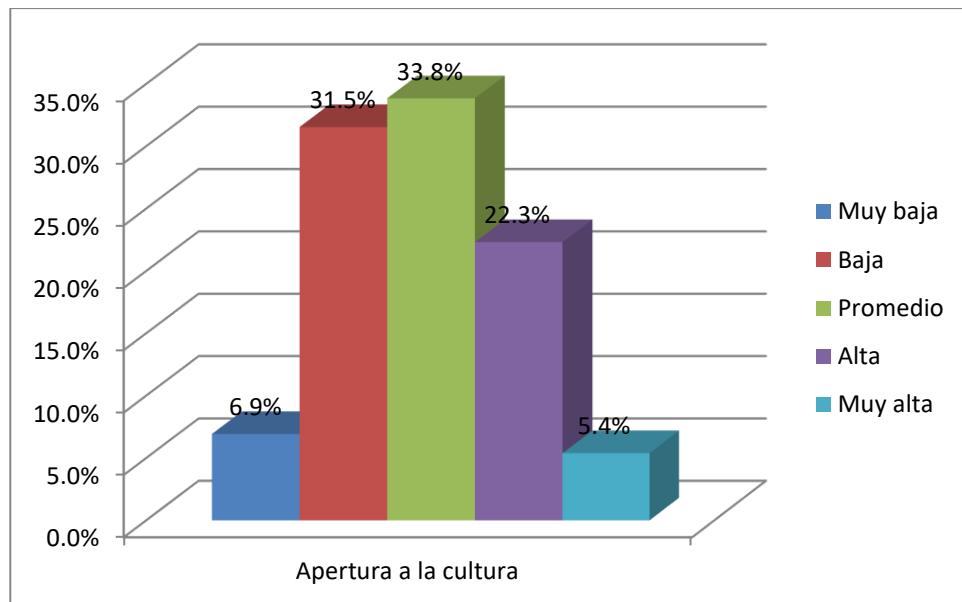
En esta dimensión de Apertura Mental, las personas que obtienen puntuación alta se describen como personas muy cultas, informadas, interesadas por las cosas y a las experiencias nuevas, dispuestas al contacto con culturas y costumbres distintas.

Es así que en el análisis de esta dimensión encontramos que, de los trabajadores encuestados presentan un nivel “Promedio” el 38.5 %, por el contrario y estando en un nivel “Bajo” con el 27.7% de los trabajadores, lo cual nos indica que este grupo de personas tienden a describirse como personas poco cultas, poco informadas, poco interesadas por las cosas y experiencias nuevas y cierta inhibición hacia el contacto con culturas y costumbres distintas, tenemos un 16.9% de trabajadores que representan a un nivel “Alto” en la dimensión de Apertura Mental, un 9.2% de trabajadores que representan a un nivel “Muy bajo” y un 7.7% que puntúan en un nivel “Muy alto”.

Cuadro 20: Subdimensión Apertura a la Cultura del indicador Apertura Mental de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.

		Apertura a la cultura	
		f	%
Válidos	Muy baja	9	6,9
	Baja	41	31,5
	Promedio	44	33,8
	Alta	29	22,3
	Muy alta	7	5,4
	Total	130	100,0

Gráfico 20: Porcentaje por niveles de la subdimensión Apertura a la Cultura del indicador Apertura Mental de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C



Explicación:

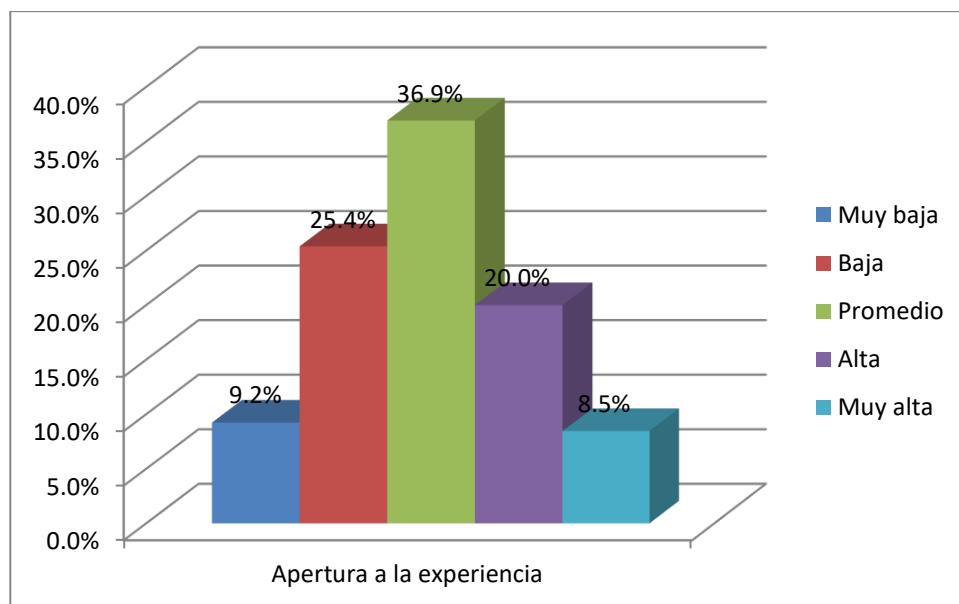
La subdimensión Apertura de la Cultura pretende medir aspectos relacionados al interés por mantenerse informados, interés hacia la lectura e interés por adquirir conocimientos.

De los encuestados se puede apreciar que hay una tendencia de nivel “Promedio” representada por el 33.8%, a un nivel “Bajo” que representa el 31.5% de los trabajadores lo cual nos indica que este grupo de trabajadores muestran poco interés por estar informados, bajo interés hacia la lectura y de adquirir conocimientos nuevos; existe también a un 22.3% de trabajadores que se encuentran en un nivel “Alto” respecto a la subdimensión de Apertura Mental, un 6.9% que se encuentra en un nivel “Muy Bajo” en esta subdimensión y un 5.4% que puntúan en el nivel “Muy alto” respecto a esta subdimensión

Cuadro 21: Subdimensión Apertura a la Experiencia del indicador Apertura Mental de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.

		f	%
Válidos	Muy baja	12	9,2
	Baja	33	25,4
	Promedio	48	36,9
	Alta	26	20,0
	Muy alta	11	8,5
	Total	130	100,0

Gráfico 21: Porcentaje por niveles de la subdimensión Apertura a la Experiencia del indicador Apertura Mental de la variable Rasgos de personalidad de la empresa Palmyra S.A.C.



Explicación:

En la subdimensión de Apertura a la Experiencia las personas que puntúen alto presentan disposición favorable hacia las novedades, a la capacidad de considerar cada cosa desde perspectivas diversas y una apertura favorable hacia valores, estilos y modos de vida como culturas distintas.

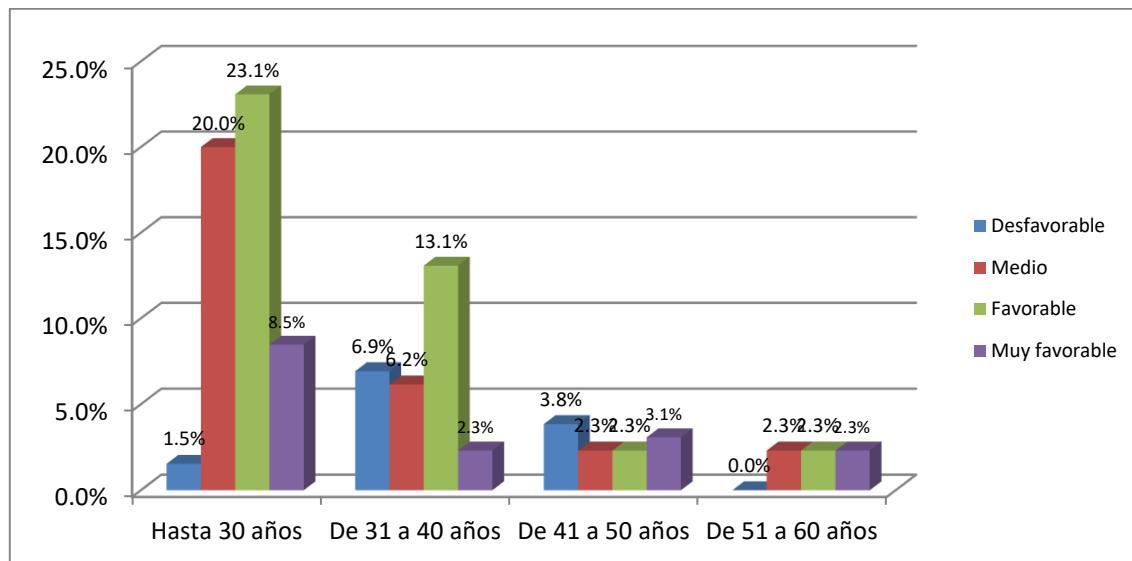
En la subdimensión de Apertura de la Experiencia se puede apreciar que los encuestados tienen una tendencia de nivel “Promedio” representadas por el 36.9%; una tendencia “Baja” del 25.4% lo cual significa que en este grupo de trabajadores no tienen una mente abierta para conocer nuevas culturas, no les llama la atención los cambios y novedades y conocer estilos nuevos, tenemos un 20% de los trabajadores los cuales se encuentran en un nivel “Alto” respecto a la subdimensión de Apertura a la experiencia, un 9.2% de los trabajadores que se encuentran en el nivel “Muy bajo” y solo un 8.5% que puntúan en un nivel “Muy alto sobre esta Subdimensión.

Tabla 1: Frecuencia y Porcentaje por Niveles de Clima Laboral en base a la edad de los trabajadores de la Empresa Distribuidora Palmyra S.A.C.

Tabla de contingencia Edad * Clima Laboral

Edad		Clima Laboral								Total	
		Desfavorable		Medio		Favorable		Muy favorable			
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Edad	Hasta 30 años	2	1,5	26	20,0	30	23,1	11	8,5	69	53,1
	De 31 a 40 años	9	6,9	8	6,2	17	13,1	3	2,3	37	28,5
	De 41 a 50 años	5	3,8	3	2,3	3	2,3	4	3,1	15	11,5
	De 51 a 60 años	0	0,0	3	2,3	3	2,3	3	2,3	9	6,9
Total		16	12,3	40	30,8	53	40,8	21	16,2	130	100,0

Gráfico 22: Porcentaje por Niveles de Clima Laboral en base a la edad de los trabajadores de la Empresa Distribuidora Palmyra S.A.C.

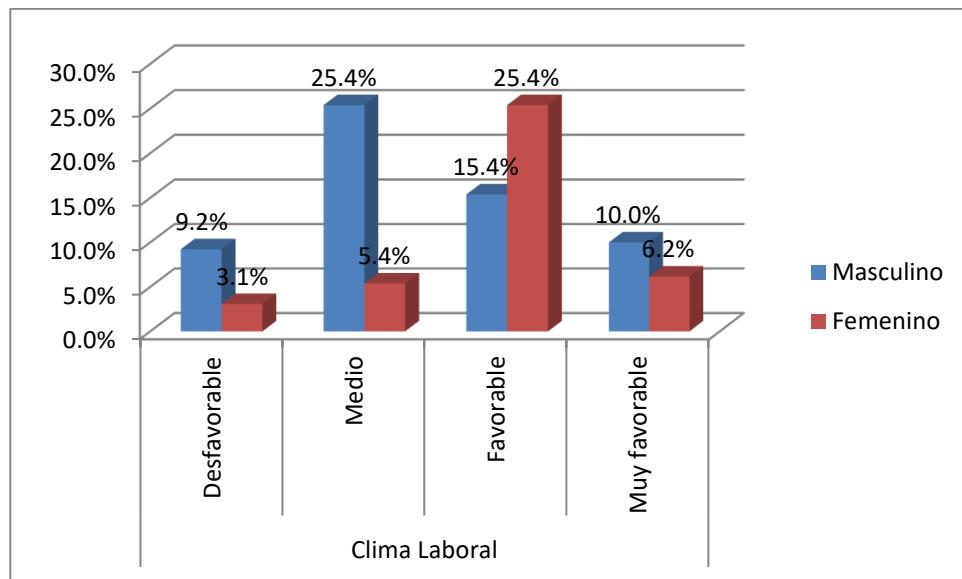


En el análisis de la edad relacionada con el Nivel de Percepción de Clima Laboral, se puede apreciar que la mayoría de nuestra muestra son trabajadores jóvenes que tienen una edad hasta 30 años los cuales muestran una percepción Favorable del Clima Laboral con el 23.1% y una tendencia Media con el 20%; en los trabajadores de 31 a 40 años predomina una percepción Favorable con el 13.1%, seguida de un 6.9% de Nivel Desfavorable; de 41 a 50 años predomina una percepción Desfavorable con un 3.8% y de 51 a 60 años se puede apreciar que la tendencia es de 2.3% en el Nivel Favorable, Medio y Muy Favorable.

Tabla 2: Frecuencia y Porcentaje por Niveles de Clima Laboral en base al sexo de los trabajadores de la Empresa Distribuidora Palmyra S.A.C.

		Clima Laboral								Total	
		Desfavorable		Medio		Favorable		Muy favorable			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Sexo	Masculino	12	9,2	33	25,4	20	15,4	13	10,0	78	60,0
	Femenino	4	3,1	7	5,4	33	25,4	8	6,2	52	40,0
Total		16	12,3	40	30,8	53	40,8	21	16,2	130	100,0

Gráfico 23: Porcentaje por Niveles de Clima Laboral en base al sexo de los trabajadores de la Empresa Distribuidora Palmyra S.A.C.



En cuanto al análisis del Clima Laboral según el sexo se puede apreciar que la tendencia favorable en un nivel más alto será en el sexo femenino con el 25.4%, y muy favorable con 6.2%; en una tendencia negativa Desfavorable está representada por el 3.1%. En cambio en el sexo masculino la tendencia es diferente al de las mujeres ya que presenta un 25.4% en nivel Medio y con una percepción Favorable es menor al de las mujeres con el 15.4% y presentan un índice más alto en cuanto al nivel desfavorable con el 9.2%

Tabla 3: Frecuencia y Porcentaje por Dimensiones de los Rasgos de Personalidad en base a la edad de los trabajadores de la Empresa Distribuidora Palmyra S.A.C.

		Edad							
		Hasta 30 años		De 31 a 40 años		De 41 a 50 años		De 51 a 60 años	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Energia	Muy baja	3	2,3%	0	0,0%	1	,8%	0	0,0%
	Baja	15	11,5%	10	7,7%	3	2,3%	3	2,3%
	Promedio	20	15,4%	7	5,4%	6	4,6%	1	,8%
	Alta	14	10,8%	15	11,5%	0	0,0%	4	3,1%
	Muy alta	17	13,1%	5	3,8%	5	3,8%	1	,8%
Afabilidad	Muy baja	7	5,4%	3	2,3%	3	2,3%	2	1,5%
	Baja	17	13,1%	15	11,5%	1	,8%	1	,8%
	Promedio	28	21,5%	14	10,8%	9	6,9%	5	3,8%
	Alta	11	8,5%	3	2,3%	1	,8%	0	0,0%
	Muy alta	6	4,6%	2	1,5%	1	,8%	1	,8%
Teson	Muy baja	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Baja	13	10,0%	7	5,4%	2	1,5%	1	,8%
	Promedio	19	14,6%	8	6,2%	6	4,6%	2	1,5%
	Alta	20	15,4%	10	7,7%	6	4,6%	1	,8%
	Muy alta	17	13,1%	12	9,2%	1	,8%	5	3,8%
Estabilidad emocional	Muy baja	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Baja	9	6,9%	4	3,1%	1	,8%	1	,8%
	Promedio	19	14,6%	9	6,9%	6	4,6%	5	3,8%
	Alta	35	26,9%	19	14,6%	6	4,6%	2	1,5%
	Muy alta	6	4,6%	5	3,8%	2	1,5%	1	,8%
Apertura mental	Muy baja	7	5,4%	2	1,5%	3	2,3%	0	0,0%
	Baja	20	15,4%	12	9,2%	2	1,5%	2	1,5%
	Promedio	25	19,2%	14	10,8%	6	4,6%	5	3,8%
	Alta	13	10,0%	6	4,6%	2	1,5%	1	,8%
	Muy alta	4	3,1%	3	2,3%	2	1,5%	1	,8%

En el análisis de la edad y su relación con las dimensiones de la Personalidad se puede apreciar que esta con la Estabilidad Emocional a un nivel alto con el 26.9% al igual que de 31 a 40 años su índice más elevado está presente en la Estabilidad emocional con el 14.6%, de 41 a 50 años el punto más álgido es la Afabilidad a nivel promedio con el 6.9%

Tabla 4: Frecuencia y Porcentaje por Dimensiones de los Rasgos de Personalidad en base al sexo de los trabajadores de la Empresa Distribuidora Palmyra S.A.C.

		Sexo			
		Masculino		Femenino	
		f	%	f	%
Energia	Muy baja	1	,8%	3	2,3%
	Baja	22	16,9%	9	6,9%
	Promedio	20	15,4%	14	10,8%
	Alta	23	17,7%	10	7,7%
	Muy alta	14	10,8%	14	10,8%
Afabilidad	Muy baja	10	7,7%	5	3,8%
	Baja	18	13,8%	16	12,3%
	Promedio	38	29,2%	18	13,8%
	Alta	10	7,7%	5	3,8%
	Muy alta	4	3,1%	6	4,6%
Teson	Muy baja	0	0,0%	0	0,0%
	Baja	14	10,8%	9	6,9%
	Promedio	22	16,9%	13	10,0%
	Alta	23	17,7%	14	10,8%
	Muy alta	21	16,2%	14	10,8%
Estabilidad emocional	Muy baja	0	0,0%	0	0,0%
	Baja	12	9,2%	3	2,3%
	Promedio	27	20,8%	12	9,2%
	Alta	34	26,2%	28	21,5%
	Muy alta	7	5,4%	7	5,4%
Apertura mental	Muy baja	7	5,4%	5	3,8%
	Baja	19	14,6%	17	13,1%
	Promedio	33	25,4%	17	13,1%
	Alta	14	10,8%	8	6,2%
	Muy alta	7	5,4%	3	2,3%

En el análisis del sexo el punto más alto se observa en el Rasgo de Afabilidad con un nivel Promedio de 29.2 por ciento en el sexo masculino y en el sexo femenino el más representativo es el rasgo de Estabilidad Emocional con el 25.5 por ciento a nivel alto

Tabla 5: Correlación entre Clima Laboral y los Rasgos de Personalidad

Correlaciones		
		Clima Laboral
Energía	Correlación de Pearson	0,079
	Sig. (bilateral)	0,37
	N	130
Afabilidad	Correlación de Pearson	0,623
	Sig. (bilateral)	0,481
	N	130
Tesón	Correlación de Pearson	,194*
	Sig. (bilateral)	0,207
	N	130
Estabilidad emocional	Correlación de Pearson	0,705
	Sig. (bilateral)	0,023
	N	130
Apertura mental	Correlación de Pearson	0,563
	Sig. (bilateral)	0,031
	N	130

En los análisis de relación de los factores del clima laboral con los Rasgos de Personalidad, se puede apreciar que tienen una relación directa y positiva con la dimensión de la estabilidad emocional con un valor de $p= 0.023$, así mismo otra dimensión que muestra una significancia directa es con el Rasgo de Apertura Mental con $p=0.031$.

En los valores hallados de Pearson muestran una tendencia moderada con los valores hallados de $r=0.705$ en la Estabilidad Emocional y $r=0.563$ en la Apertura Mental, en ambos relaciones se proyecta que a mejor Apertura Mental se percibe de forma Favorable el clima laboral similar caso pasa con el rasgo de Estabilidad Emocional si los trabajadores muestran una Estabilidad Emocional adecuada el clima laboral será Favorable dentro de la Empresa para poder desempeñar sus funciones profesionales, las otras dimensiones no muestran relación ya que el valor de su significancia es menor al límite ($p<0.05$).

CAPITULO V

DISCUSIÓN

En la presente investigación los objetivos propuestos han sido alcanzados, donde se llegó a probar nuestra hipótesis de investigación rechazando nuestra hipótesis nula, de esta manera se determinó la relación existente entre el clima laboral con los rasgos de Personalidad de los trabajadores de la empresa Palmyra S.A.C.; donde se mostró que sólo existe una relación moderada altamente significativa con los rasgos de Estabilidad Emocional y Apertura Mental. Se explica esta relación entre la percepción del Clima Laboral Favorable con el rasgo de Personalidad de Estabilidad Emocional con lo dicho por Chiavenato (2012) en donde manifiesta que el ambiente entre los miembros de la organización se llama clima organizacional y está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas, por lo tanto se basa en los estados emocionales de los colaboradores, los mismos que son producto de la forma en que ellos perciben diversos aspectos dentro de su empresa; concepto que se relaciona con lo que nos dice Pinillos (1964), acerca del control emocional como dimensión de la Personalidad en donde refiere no solo al control de las propias emociones si no refiere a la estabilidad emocional entendiéndolo como el hecho de experimentar o no cambios emocionales sin causa aparente.

Así mismo se encontró que existe una relación moderada y altamente significativa entre el Clima Laboral y el Rasgo de Personalidad de Apertura Mental, la cual es entendida como la tendencia a la cultura, información y experiencias nuevas, esto se debe a que los trabajadores tienen a priorizar su crecimiento profesional el cual se relaciona con el indicador de Autorrealización dentro de Clima Laboral así como de Involucramiento Laboral, ya que si nuestros trabajadores tienen tendencia a aprender cosas nuevas, adquirir mayor experiencia y siempre dispuestos al aprendizaje; van a percibir de forma favorable su Clima Laboral siempre y cuando su lugar de trabajo les ofrezca esas oportunidades para su crecimiento personal y profesional. Esto se confirma por lo expuesto por Ruiz (2008) quien afirma que los elementos individuales del colaborador están relacionados con las aspiraciones y demandas que cada uno de ellos tiene de la vida.

Esta investigación tuvo como propósito identificar y describir el Nivel de Clima Laboral en la Empresa en la que se realizó el estudio, así como describir sus micro

climas; a su vez se pretende identificar y describir los rasgos de Personalidad predominantes en la totalidad de trabajadores de la empresa y a su vez analizar dichas variables de Clima Laboral y Rasgos de Personalidad en relación al sexo y edad de los trabajadores. A continuación, se estarán discutiendo los principales hallazgos de este estudio.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que la mayor parte de la muestra estudiada tiene una percepción que oscila entre Favorable y Media del Clima Laboral que existe dentro de la empresa en la que laboran; es decir que la mayoría de los trabajadores perciben su Clima Laboral como un ambiente medianamente agradable en donde pueden desempeñar sus tareas laborables sin muchos inconvenientes.

En la descripción de los Microclimas de la empresa en las Dimensiones de Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales; todas puntuaron como una percepción Favorable de estas Dimensiones del Clima Laboral; lo que nos llevaría a pensar que tal como se mencionó anteriormente los trabajadores tienen una adecuada Percepción del Clima Laboral; en el cual se indicaría que los trabajadores aprecian su trabajo, sienten y perciben un crecimiento personal y profesional laborando en la empresa lo cual los llevaría a tener un adecuado involucramiento con las tareas encomendadas dentro de la empresa y asumirlas con compromiso; así mismo los trabajadores sienten que tienen una adecuada supervisión por parte de sus superiores reflejándose en el adecuado grado de comunicación que pueda existir entre ellos. Otro punto importante que influye de forma determinante hoy en día en la mayoría de trabajadores es la percepción que ellos tienen de las Condiciones Laborales que la empresa en donde trabajan les ofrece, siendo estas percibidas por nuestra muestra de forma Favorable.

En cuanto a los resultados obtenidos de Rasgos de Personalidad; se evidenciaron distintos resultados; ya que tenemos que considerar que nuestra población no es homogénea son de distinta edad, distinto sexo y con diferentes cargos dentro de la empresa. Siendo así que en cuanto al rasgo de Personalidad de Energía; se mostró que casi la misma cantidad de nuestra muestra obtuvo puntuaciones en Muy Alta, Alta, Promedio y Baja; según como nos indica G.V. Caprara, C. Barbaranelli y L. Borgogni (1993) Energía caracteriza a una persona como muy dinámica, activa, energética, dominante y locuaz; en nuestro estudio no existe mayor significancia en este indicador puesto que casi la misma cantidad de trabajadores puntúan en cuatro distintas escalas,

con lo cual no podría ser un Rasgo de personalidad que caracterice a nuestra población. En cuanto a las sub dimensiones de este rasgo en Dinamismo tiene mayor puntaje en los niveles Promedio y baja; así como en Dominancia el mayor porcentaje tiene un nivel Promedio. Pues como se dijo anteriormente en esta dimensión no encontramos algún grado de significancia para nuestra investigación. Siguiendo con nuestro análisis de los Rasgos de Personalidad predominantes en nuestra muestra; encontramos que en la Dimensión de Afabilidad el mayor porcentaje se encuentra en un Nivel Promedio seguido del nivel Bajo; lo que nos indicaría que nuestra población tiende a ser poco cooperativa, poco cordial y altruista, no teniendo como prioridad el tratar de ser generoso y empático. En cuanto al Rasgo de Personalidad de Tesón se observó en nuestra investigación que tampoco tuvo mayor relevancia, ya que fue casi la misma puntuación en los niveles muy alta, alta y promedio, lo cual indicaría que nuestra población tiende a ser reflexiva, ordenada, diligente y perseverante.

En cuanto al Rasgo de Personalidad de Estabilidad Emocional se evidencia que casi la mayoría de la Población tiene un nivel Alto y Promedio, tal cual en sus sub dimensiones también puntúan de Nivel Alto y Promedio en Control de Impulsos y Control de Emociones. En el rasgo de Apertura Mental, las mayores puntuaciones se encuentran en el Nivel Promedio. Por todo lo expuesto anteriormente podemos concluir que nuestra población cuyos rasgos predominantes es de Estabilidad emocional seguida de Apertura Mental.

Con esto indicaríamos que, en la percepción del Clima Laboral, también dependerá del grado de Estabilidad Emocional de los trabajadores, en donde si los trabajadores son personas con mejor Estabilidad Emocional, también podrán percibir de una mejor forma su Clima Laboral y no sólo ellos si en las empresas se da un adecuado clima laboral, podría este influir de forma positiva y contribuir para un adecuado control de emociones e impulsos; ya que también se debe de tener en cuenta que las personas pasan la mayor parte de su día en el trabajo y en definitiva si en este no encontrarían un Clima Laboral favorable esto interferiría en su vida personal pudiendo causar incluso cierta inestabilidad emocional, al tener un ambiente conflictivo o poco favorable para el correcto cumplimiento de sus actividades. Pérez y Azollini (2012) realizaron un estudio en el que se encontró, que esta dimensión de Estabilidad Emocional sí se relaciona positivamente con la satisfacción laboral; sin embargo, esta es solo una parte del clima y no lo abarca por completo.

Respecto a los otros Rasgos de Personalidad de Energía, Afabilidad y Tesón, no se evidencia ninguna correlación con el Clima Laboral; sin embargo, cabe mencionar que un estudio realizado por Baltazar y Chirinos (2013) son estas tres Dimensiones que mostraron relación con el Clima Laboral.

En cuanto a nuestros resultados en relación a la edad tenemos que los trabajadores que tienen entre 18 a 30 años poseen el mayor porcentaje (23,1%) de trabajadores que perciben de forma favorable el clima laboral de la empresa; lo cual nos indicaría que las personas más jóvenes de la empresa tienden a percibir de forma favorable su clima laboral en comparación a los trabajadores con mayor edad de 30 años.

De igual forma debemos considerar los resultados obtenidos en relación al sexo; las mujeres tienen un porcentaje de 25,4% que perciben de forma favorable el clima laboral de la empresa lo que indicaría que las mujeres tienen mayor probabilidad de tener una percepción favorable de su clima laboral.

El propósito de este estudio fue analizar si existe o no una relación entre el clima laboral y los rasgos de Personalidad de los trabajadores de la Empresa, donde los resultados confirman estadísticamente con la prueba de Coeficiente de Pearson que existe una relación moderada altamente significativa con los rasgos de Personalidad de Apertura Mental y Estabilidad Emocional; lo cual resulta importante para la empresa contar con dicha información para considerarlo en sus perfiles de puesto, procesos de selección de personal y realización de talleres y/o actividades enfocadas a fortalecer estas dos dimensiones de la Personalidad en sus trabajadores; con el principal fin de mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral dentro de la empresa para así mejorar la producción de la empresa, cumpliendo con su misión y visión.

CONCLUSIONES

Primera

En los trabajadores de la empresa Distribuidora Palmyra existe una relación moderada y altamente significativa entre la percepción del Clima Laboral con las dimensiones de Personalidad: Estabilidad Emocional (según la Escala de Pearson 0,023) y Apertura Mental (según la Escala de Pearson 0,031).

Segunda

Los trabajadores de la empresa Palmyra, tienen una percepción Favorable del Clima Laboral existente en la empresa, correspondiente a (34 – 41, Escala Likert) lo que equivale a un 40.8%, lo cual contribuye a un adecuado desempeño laboral, seguido de un clima laboral Medio con un 30.8%, un clima Muy Favorable con un 15.2% y un clima Desfavorable con tan solo un 12.3% del total de la población.

Tercera:

Dentro de los Microclimas existentes de los trabajadores en la empresa Palmyra, tenemos que perciben de forma Favorable correspondiente a (34 – 41, Escala Likert), los indicadores de Autorrealización equivalente a un porcentaje de (38.5%), Involucramiento laboral (48.5%), Supervisión (47.7%), Comunicación (35.4%) y Condiciones laborales (47.7%).

Cuarta:

Los rasgos de Personalidad predominantes en los trabajadores de la empresa Palmyra, considerándolos en la Escala Likert teniendo en cuenta el nivel Alto (56-65) son Estabilidad emocional con un 47.7% seguido de Tesón con un 28.5%.

Quinta:

Las personas de ambos sexos que se encuentran entre 18 a 30 años (23,1%), tienen una mayor percepción favorable del Clima Laboral de la empresa seguida de una percepción media. Las mujeres tienen una percepción más favorable (25,4%) del Clima Laboral por su tipo de actividad Laboral que los varones (15,4%).

Sexta:

Los rasgos de Personalidad predominante en los trabajadores de ambos sexos de 18 a 30 años son los de Estabilidad Emocional 26,9%, Apertura Mental 19,2% y Afabilidad 21,5%. Para los varones el rasgo de Afabilidad predomina en un 29,2% y en las mujeres el rasgo de Estabilidad Emocional predomina con Un 21,5%

Séptima:

Podemos concluir que mientras sea mejor los niveles de Estabilidad Emocional y Apertura Mental en los trabajadores estos tendrás una percepción Favorable del Clima Laboral.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Realizar investigaciones acerca de la percepción de Clima Laboral en distintos niveles o puestos de trabajo, para obtener información específica respecto al Clima Laboral.

SEGUNDA

Considerar en los procesos de Selección de Personal, dicha investigación en donde se tenga mayor consideración a las personas con Rasgos de Personalidad predominantes de Estabilidad Emocional y Apertura Mental; ya que estas tendrán una mejor Percepción del Clima Laboral de la Empresa.

TERCERA

Realizar diversas actividades y/o talleres enfocadas a mejorar las Dimensiones de Personalidad de Estabilidad Emocional y Apertura Mental, con el fin de que la mayoría de trabajadores puedan lograr niveles altos en estas Dimensiones que están relacionadas directamente con la percepción del Clima Laboral.

CUARTA

Considerar que la evaluación de la percepción del Clima Laboral puede variar a lo largo del tiempo según varíen los Indicadores de dicha variable, por lo cual se debe de realizar una evaluación esporádicamente

QUINTA

Tras una evaluación esporádica de la percepción del Clima Laboral, se puede trabajar específicamente con los indicadores que puntúen con tendencia baja.

SEXTA

Se puede realizar el diagnóstico de Clima Laboral según áreas específicas de trabajo y así poder trabajar con cada indicador que tenga puntuación baja en cada área de trabajo y fortalecer el Clima Laboral en dicha área

Bibliografía

- Abal, Y. N. (2009). ¿Influyen los rasgos de personalidad y el método docente empleado en la percepción del rendimiento académico del alumnado universitario? *Curriculum*, 189-206.
- Allport, G. (1970a). *La personalidad*. Barcelona: Herder.
- Allport, G. (1970 b). *Psicología de la personalidad*. Buenos Aires: Páidós.
- Arias, F. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. México: Trillas.
- Baltazar, D. y Chirinos, J. (2014). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del PERÚ, 2013* (Tesis de Licenciatura). Chiclayo, Perú.
- Berbel, F. (2007). *Manual de recursos humanos*. Barcelona: UOC.
- Bertalanffy, L. Von. (1984). *Tendencias en la Teoría General de Sistemas* (3^a ed.). Madrid: Alianza.
- Brunet, L. (2002). *El Clima de Trabajo en la Organizaciones*. México: Trillas. Característica de la empresa. (s. f.). *Por su aportación de capital*. Recuperado de http://biblioteca.itson.mx/oa/ciencias_administrativa/oa11/caracteristicas_empresa/z8.htm
- Cabrera, G. (1999). O Clima Organizacional Nas Empresas Chilenas. *PSI*, 1(2). Recuperado de <http://www.uel.br/ccb/psicologia/revista/oclima.htm>
- Carr, W. (1990). *Hacia una Ciencia Crítica de la Educación*. Barcelona: Laertes.
- Cattell, R. B. (2003). *Personalidad. En S. Clonninger, Teorías de la Personalidad*. México: Atlacumulco.
- Clasificación de empresa. (s. f.). *Definición de empresa y clasificación*. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/load/hidalgo_s_mi/capitulo2.pdf
- Cerda, E. (1985). *Una psicología de hoy*. Barcelona: Herder

- Claude F., Jean (1992). *La personalidad. Primera edición en español*, Publicaciones Cruz O, S.A.
- Conocimientos.web. (2013). *Funciones del clima organizacional*. Recuperado de <http://www.conocimientosweb.net/dcmt/ficha3136.html>
- Cloninger, C. R., Svarakic, D. M. y Przybeck, T. R. (1993). A psychobiological model of temperament and character. *Archives of General Psychiatry*, 50, 975-990.
- Cuadrado, C. (2007). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. España: FC Editorial.
- Dávila, A. y H. Martínez, N. (1999) (Coordinadoras). Cultura en Organizaciones Latinas. México: Siglo veintiuno editores.
- Domenech, Ll. (s. f.). *La personalidad. Teoría de rasgos*. Recuperado de <https://filosert.wordpress.com/temas/12-la-personalidad-teoria-de-rasgos/>
- Dubrin, A. (2008). *Relaciones Humanas: comportamiento humano en el trabajo*. México: Novena edición.
- Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente* (novedad 2011). España: Editorial Paraninfo.
- Eysenck, H. (1970). *The structure of human Personality* (3a. ed.). New York: Methuen.
- Eynsenck, H. & Eynseck, S. (1991). *Eyseck Personality Inventory*. Madrid: TEA Ediciones
- Eysenck, H. J., y Eysenck, M. W. (1985). *Personality and individual differences*. N.Y.: Plenum Press. [Versión en español de 1987. Personalidad y diferencias individuales. Madrid: Pirámide.]
- Fleitman, J. (2000). *Negocios Exitosos*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Forehand, G.A. y Gilmer, B. Von. (1964). Environmental variations in studies of organizational climate. *Psychological Bulletin*, 6, 361-382.
- Freud, S. (1967). *Obras completas*. España: Biblioteca Nueva.
- Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Santiago de Chile: Lom Ediciones.

García-Méndez, G. A. (2001). Estructura factorial del modelo de personalidad de una muestra colombiana y su relación con el modelo de los cinco factores. *Avances en medición* (Universidad Nacional de Colombia), 55-56.

KOTLER, Philip y Armstrong Gary. (2003). *Fundamentos de Marketing* (6º Ed.). México: Ed. Pearson Prentice Hall.

La vida en tu trabajo. (s. f.). *Tipos de clima organizacional*. Recuperado de http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa42/la_vida_en_tu_trabajo/v8.htm

Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. Valladolid: Lex Nova.

Maestría en pymes. (s. f.). *Clasificación y tipos de empresas*. Recuperado de <http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/admonpeque/7.pdf>

Martínez, Z., Redondo, C., Rua, R. y Fabra, E. (2011). Factores de personalidad (Big Five) y rendimiento académico en asignaturas cuantitativas de ADE. *Anales de ASEPUA*, 19. Recuperado de <http://www.uv.es/asepuma2011/comunicaciones/0405.pdf>

Millón, T. (1998). *Teorías de la personalidad: Más allá del DSM-IV*. Madrid: Paidos.

Mino, E. (2014). Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de Lambayeque (Tesis de Licenciatura). Chiclayo, Perú.

Miquini, G. (2016). *Clima organizacional*. Recuperado de http://www.academia.edu/3704142/Clima_organizacional

Montaño, M., Palacios, J. y Gantiva, C. (2009). Teorías de la personalidad. Un análisis histórico del concepto y su medición. *Psicología. Avances de la Disciplina*, 3(2), 81-107.

Moran, E. y Volwein, J. (1992). The cultural approach to the formation of organizational. *Amate. Human madons*. 45:19-47.

Moos, D. (1989). *Clima Laboral como una calidad interna relativamente perdurable de la organización*.

- Noriega, V. y Pría, M. (2011). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores. *Revista Cubana de Salud Pública*, 37(2), 116-122.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC*. Lima: Manual.
- Palomino, H. (2011). *Clima Organizacional. Presentado en la cátedra de Psicología Organizacional*. Universidad Ricardo Palma. Lima: URP
- Parsons, T. (1966). *Estructura y Proceso en las Sociedades modernas*. Madrid: Instituto de Estudios Políticos.
- Peña, M., Díaz, G. y Carrillo, A. (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 8(1). Recuperado de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n1-2015/RIAF-V8N1-2015-3.pdf>
- Peiró, J. M. (1995). *Psicología de la organización* (Vol. 2). Madrid: Torán S.A.
- Pérez, Y. (2014). *Clima organizacional en el ámbito cubano*. La Habana: Eumed.
- Pérez, J. (2008). *Definición de empresa*. Recuperado de <http://definicion.de/empresa/240/>
- Pérez, A. (2014). Curso internacional: psicoterapia integrativa en trastornos de la personalidad, trastorno de la personalidad. Cuenca, Azuay, Ecuador: A.I.G.L.E.
- Pérez, E., & Beltramo, M. C. (2004). Adaptación del Inventory de Personalidad 16PF-IPIP a un Contexto de Orientación. Estudio Preliminar. *Revista Evaluar*, 25-27.
- Portocarrero, E. y Caballero, C. (2014). *Estrés laboral y personalidad en trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica de San María, Arequipa.
- Quiroz, R. y Zárate, H. (2007). *Clima laboral en las empresas de Telefonía fija y móvil de servicios digitales S.A.C y Elite.com*. (Tesis de Licenciatura). Chiclayo, Perú.
- Rivera, J. y Motero, V. (2009). *Conducta del consumidor*. Madrid. Esic Editorial.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Barcelona: Prentice Hall.

- Rodríguez, J. (1995). *Como aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresa*. México: Ecafsa.
- Schmidt, V. (2010). Modelo Psicobiológico de Personalidad de Eysenck: una historia proyectada hacia el futuro. *Revista Internacional de Psicología*, 1-21.
- Schneider, B. y Hall, D.T. (1972). Toward specifying the concept of work climate: A study of Roman Catholic diocesan priests. *Journal of Applied Psychology*, 56, 447-455.
- Seelbach, G. (2013). *Teorías de la personalidad*. Bogotá: Tercer Milenio.
- Serra, J. D. (mayo de 2006). Carácter y temperamento: similitudes y diferencias entre los modelos de personalidad de 7 y 5 factores. Carácter y temperamento: similitudes y diferencias entre los modelos de personalidad de 7 y 5 factores. Ileida, Chile.
- Stanton, W., et al. (2004). *Fundamentos de Marketing* (13º Ed.). México: Ed. Mc Graw Hill.
- Suárez, A. (2012) *Análisis de la influencia de la capacidad de liderazgo en el clima organizacional de la empresa Tecni fluidos S.A.C. Arequipa, 2012* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica de Santa María, Arequipa.
- Tipos de empresas. (2014). *Fundamentos*. Recuperado de <http://tareasfundamentos.blogspot.pe/2014/10/tipos-de-empresas.html>
- Torrecilla, O. (s. f.). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral*. Recuperado de <http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102012/Climaorganizacional.pdf>
- Weinert, B. (1987). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona: Herder.
- Zuani De, R. (2003). *Introducción a la Administración de Organizaciones* (2º ed.). México: Editorial Maktub.

ANEXOS

ESCALA CLIMA LABORAL

Sonia Palma Carrillo

DATOS PERSONALES:

Fecha: 27/06/2016 Sexo: Masculino () Femenino (X)
Edad: 43 años Estado Civil: Casada Puesto: Ejecutante General

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

Ninguno o Nunca :	1
Poco :	2
Regular o Algo :	3
Mucho :	4
Todo o Siempre :	5

1)... Existen oportunidades de progresar en la institución.	5
2.... Se siente comprometido con el éxito en la organización.	5
3.... El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	5
4.... Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	4
5.... Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	3
6.... El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	5
7.... Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	4
8.... En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	4
9.... En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	4
10.. Los objetivos de trabajo son retadores.	5
11.. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	5

12..Cada empleado se considerá factor clave para el éxito de la organización.	5
13..La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	4
14..En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	4
15..Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	4
16..Se valora los altos niveles de desempeño	5
17..Los trabajadores están comprometidos con la organización	3
18..Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	4
19..Existen suficientes canales de comunicación.	4
20..El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado.	4
21..Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	4
22..En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	4
23..Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	5
24..Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	5
25..Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	5
26..Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	5
27..Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	4
28..Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	3
29..En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	5
30..Existe buena administración de los recursos.	4
31..Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	4
32..Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	5
33..Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	4
34..La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	5

35.. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	5
36.) La Institución promueve el desarrollo del personal.	5
37.. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	5
38.. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	5
39.. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	3
40.. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	4
41.) Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	5
42.. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	5
43.. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	4
44.. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	3
45.. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	4
46.) Se reconocen los logros en el trabajo.	5
47.. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	5
48.. Existe un trato justo en la institución	5
49.. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	5
50.. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	5

R 48

Muy Fav

R 45

Muy Fav

S 48

Muy Fav

S 48

Muy Fav

C 48

Muy Fav

↑ R. Personal

↓ Comunicac.

Muy F

BFQ

CUESTIONARIO "BIG FIVE"

INSTRUCCIONES

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

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

- 5 completamente VERDADERO para mí
- 4 bastante VERDADERO para mí
- 3 ni VERDADERO ni FALSO para mí
- 2 bastante FALSO para mí
- 1 completamente FALSO para mí

Vea cómo se han contestado aquí dos frases:

E1. Me gusta pasear por el parque de la ciudad.

E2. La familia es el móvil de todos mis actos.

REPRESENTACIÓN DE LA HOJA DE RESPUESTAS

E1.	5	4	3	2	1
E2.	5	4	3	2	1

No existen respuestas correctas o incorrectas, buenas o malas; la persona que contestó a los dos frases anteriores consideró que la frase E1 es "bastante falsa" para ella (señaló debajo del número 2) y que la frase E2 es "completamente verdadera" para ella (señaló debajo del 5), porque pone a la familia por delante del dinero y de los amigos.

Procure contestar a todas las frases. Recuerde que debe dar su propia opinión acerca de Ud. Trate de ser SINCERO CONSIGO MISMO y contestar con espontaneidad, sin pensarlo demasiado. Sus respuestas serán tratadas confidencialmente y sólo se utilizarán de modo global, transformadas en puntuaciones.

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

ESPERE A QUE SE DÉ LA SEÑAL PARA COMENZAR

5	completamente VERDADERO para mí
4	bastante VERDADERO para mí
3	ni VERDADERO ni FALSO para mí
2	bastante FALSO para mí
1	completamente FALSO para mí

- | | | |
|-----|---|-----|
| 1. | Creo que soy una persona activa y vigorosa. | 38. |
| 2. | No me gusta hacer los cosas razonando demasiado sobre ellas. | 39. |
| 3. | Tiendo a implicarme demasiado cuando alguien me cuenta sus problemas. | 40. |
| 4. | No me preocupan especialmente las consecuencias que mis actos puedan tener sobre los demás. | 41. |
| 5. | Estoy siempre informado sobre lo que sucede en el mundo. | 42. |
| 6. | Nunca he dicho una mentira. | 43. |
| 7. | No me gustan las actividades que exigen empeñarse y esforzarse hasta el agotamiento. | 44. |
| 8. | Tiendo a ser muy reflexivo. | 45. |
| 9. | No suelo sentirme tenso. | 46. |
| 10. | Noto fácilmente cuándo las personas necesitan mi ayuda. | 47. |
| 11. | No recuerdo fácilmente los números de teléfono que son largos. | 48. |
| 12. | Siempre he estado completamente de acuerdo con los demás. | 49. |
| 13. | Generalmente tiendo o imponerme a las otras personas, más que o condescender con ellas. | 50. |
| 14. | Ante los obstáculos grandes, no conviene empeñarse en conseguir los objetivos propios. | 51. |
| 15. | Soy más bien susceptible. | 52. |
| 16. | No es necesario comportarse cordialmente con todas las personas. | |
| 17. | No me siento muy atraído por las situaciones nuevas e inesperadas. | |
| 18. | Siempre he resuelto de inmediato todos los problemas que he encontrado | |
| 19. | No me gustan los ambientes de trabajo en los que hay mucha competitividad. | |
| 20. | Llevo a cabo las decisiones que he tomado. | |
| 21. | No es fácil que algo o alguien me hagan perder la paciencia. | |
| 22. | Me gusta mezclarme con la gente. | |
| 23. | Toda novedad me entusiasma. | |
| 24. | Nunca me he asustado ante un peligro, aunque fuera grave. | |
| 25. | Tiendo a decidir rápidamente. | |
| 26. | Antes de tomar cualquier iniciativa, me tomo tiempo para valorar las posibles consecuencias. | |
| 27. | No creo ser una persona ansiosa. | |
| 28. | No suelo saber cómo actuar ante las desgracias de mis amigos. | |
| 29. | Tengo muy buena memoria. | |
| 30. | Siempre he estado absolutamente seguro de todas mis acciones. | |
| 31. | En mi trabajo no le concedo especial importancia a rendir mejor que los demás. | |
| 32. | No me gusta vivir de manera demasiado metódica y ordenada. | |
| 33. | Me siento vulnerable a las críticas de los demás. | |
| 34. | Si es preciso, no tengo inconveniente en ayudar a un desconocido. | |
| 35. | No me atraen las situaciones en constante cambio. | |
| 36. | Nunca he desobedecido las órdenes recibidas, ni siquiera siendo niño. | |
| 37. | No me gustan aquellas actividades en las que es preciso ir de un sitio a otro y moverse continuamente | |

NO SE DETENGA. CONTINÚE EN LA PÁGINA SIGUIENTE

bajo
he
gan
ro,
de
es
is
e
1
3

5	completamente VERDADERO para mí
4	bastante VERDADERO para mí
3	ni VERDADERO ni FALSO para mí
2	bastante FALSO para mí
1	completamente FALSO para mí

- | | | | |
|-----|---|-----|---|
| 38. | No creo que sea preciso esforzarse más allá del límite de las propias fuerzas, incluso aunque haya que cumplir algún plazo. | 53. | A menudo estoy completamente absorbido por mis compromisos y actividades. |
| 39. | Estoy dispuesto a esforzarme al máximo con tal de destacar. | 54. | Cuando algo entorpece mis proyectos, no insisto en conseguirlos e intento otros. |
| 40. | Si tengo que criticar a los demás, lo hago, sobre todo cuando se lo merecen | 55. | No me interesan los programas televisivos que me exigen esfuerzo e implicación. |
| 41. | Creo que no hay valores y costumbres totalmente válidos y eternos. | 56. | Soy una persona que siempre busca nuevas experiencias. |
| 42. | Para enfrentarse a un problema no es efectivo tener presentes muchos puntos de vista diferentes. | 57. | Me molesta mucho el desorden. |
| 43. | En general no me irrita, ni siquiera en situaciones en las que tendría motivos suficientes para ello. | 58. | No suelo reaccionar de modo impulsivo. |
| 44. | Si me equivoco, siempre me resulta fácil admitirlo. | 59. | Siempre encuentro buenos argumentos para sostener mis propuestas y convencer a los demás de su validez. |
| 45. | Cuando me enfado manifiesto mi mal humor | 60. | Me gusta estar bien informado, incluso sobre temas alejados de mi ámbito de competencia. |
| 46. | Llevo a cabo lo que he decidido, aunque me suponga un esfuerzo no previsto. | 61. | No doy mucha importancia a demostrar mis capacidades. |
| 47. | No pierdo tiempo en aprender cosas que no estén estrechamente relacionadas con mi campo de intereses. | 62. | Mi humor pasa por altibajos frecuentes. |
| 48. | Casi siempre sé cómo ajustarme a las exigencias de los demás. | 63. | A veces me enfado por cosas de poca importancia. |
| 49. | Llevo adelante las tareas: emprendidas, aunque los resultados iniciales parezcan negativos. | 64. | No hago fácilmente un préstamo, ni siquiera a personas que conozco bien. |
| 50. | No suelo sentirme, sólo, y triste. | 65. | No me gusta estar en grupos numerosos. |
| 51. | No me gusta hacer varias cosas al mismo tiempo | 66. | No suelo planificar mi vida hasta en los más pequeños detalles. |
| 52. | Habitualmente muestro una actitud cordial, incluso con las personas que me provocan una cierta antipatía. | 67. | Nunca me han interesado la vida y costumbres de otros pueblos. |
| | | 68. | No dudo en decir lo que pienso. |
| | | 69. | A menudo me noto inquieto. |
| | | 70. | En general no es conveniente mostrarse sensible a los problemas de los demás. |
| | | 71. | En las reuniones no me preocupo especialmente por llamar la atención. |

5	completamente VERDADERO para mí
4	bastante VERDADERO para mí
3	ni VERDADERO ni FALSO para mí
2	bastante FALSO para mí
1	completamente FALSO para mí

72. Creo que todo problema puede ser resuelto de varias maneras.
73. SI creo que tengo razón, intento convencer a los demás aunque me cueste tiempo y energía.
74. Normalmente tiendo a no fiamse mucho de mi prójimo.
75. Difícilmente desisto de una actividad que he comenzado.
76. No suelo perder la calma.
77. No dedico mucho tiempo a la lectura.
78. Normalmente no entablo conversación con compañeros ocasionales de viaje.
79. A veces soy tan escrupuloso que puedo resultar pesado.
80. Siempre me he comportado de modo totalmente desinteresado.
81. No tengo dificultad para controlar mis sentimientos.
82. Nunca he sido un perfeccionista.
83. En diversas circunstancias me he comportado impulsivamente.
84. Nunca he discutido o peleado con otra persona.
85. Es inútil empeñarse totalmente en algo, porque la perfección no se alcanza nunca.
86. Tengo en gran consideración el punto de vista de mis compañeros.
87. Siempre me han apasionado las ciencias.
88. Me resulta fácil hacer confidencias a los demás.
89. Normalmente no reacciono de modo exagerado, ni siquiera ante las emociones fuertes.
90. No creo que conocer la historia sirva de mucho.
91. No suelo reaccionar a los provocaciones.
92. Nada de lo que he hecho podría haberlo hecho mejor.
93. Creo que todas las personas tienen algo de bueno.
94. Me resulta fácil hablar con personas que no conozco.
95. No creo que haya posibilidad de convencer a otro cuando no piensa como nosotros.
96. Si fracaso en algo, lo intento de nuevo hasta conseguirlo.
97. Siempre me han fascinado las culturas muy diferentes a la mía.
98. A menudo me siento nervioso.
99. No soy una persona habladora.
100. No merece mucho la pena ajustarse a las exigencias de los compañeros, cuando ello supone una disminución del propio ritmo de trabajo.
101. Siempre he comprendido de inmediato todo lo que he leído.
102. Siempre estoy seguro de mí mismo.
103. No comprendo qué empuja a las personas a comportarse de modo diferente a la norma.
104. Me molesta mucho que me interrumpan mientras estoy haciendo algo que me interesa.
105. Me gusta mucho ver programas de información cultural o científica.
106. Antes de entregar un trabajo, dedico mucho tiempo a revisarlo.

CUESTIONARIO "BIG FIVE" (BFQ)

PELLIDOS Y NOMBRES: Gonzales Escalante Carmen
GRADO: Superior OCUPACIÓN: Empresaria
Estado Civil: Casada Puesto: Gerente General

EDAD: 43 SEXO: M F
FECHA: 27/06/2016

Completa y envíala	4	Bastante VERDADERO para mí.	3	Ni VERDADERO ni FALSO para mí.
Bastante FALSO para mí.	1	Completa y envíala	2	Completamente FALSO para mí.

Contesta todas las frases con una sola respuesta. Marca con una X.

Use las plantillas para obtener las puntuaciones en los recuadros:

X son las PD +

5	4	3	2	1
X			X	
		X		
			X	
				X
	X			

	5	4	3	2	1
91					
92					
93					
94					
95					

5	4	3	2	1
		X		
		X		
	X			
			X	
		X		

	5	4	3	2	1
96	X				
97	X				
98				X	
99					X
100					

	5	4	3	2	1	
1	X					56
2					X	57
3		X				58
4	X					59
5	X					60

	5	4	3	2	1
101					
102					
103					
104					
105					

	5	4	3	2	1	
16					X	
17				X		
18	X					
19				X		
20	X					

	5	4	3	2	1
106	X				
107					
108		X			
109	X				
110	X				

	5	4	3	2	1	
21					X	
22			X	X		
23	X					
24				X	X	
25	X					

	5	4	3	2	1
111	X				
112					
113					
114	X				
115	X				

	5	4	3	2	1
26		X			
27				X	
28				X	
29			X		
30			X		

	5	4	3	2	1
116					
117					
118	X				
119			X		
120	X				

	5	4	3	2	1	
31						76
32						77
33						78
34						79
35						80

	5	4	3	2	1
121				X	
122		X			
123	X				
124			X		
125				X	

	5	4	3	2	1	
36						81
37						82
38						83
39						84
40						85

	5	4	3	2	1
126					X
127	X				
128	X				
129	X				
130					X

	5	4	3	2	1	
41						
42						
43		X				
44						
45						

	5	4	3	2	1	
86						
87						
88						
89						
90						

	5	4	3	2	1
131					X
132					X

Anote los resultados en los espacios que verá aquí debajo. Haga las operaciones indicadas para calcular todas las PD

$$\begin{array}{rcl} Di = 36 \div 26 - 9 & = & 33 \\ Do = 36 \div 19 - 13 & = & 42 \\ & E: & 00 \end{array}$$

$$\begin{array}{rcl} C_p = 36 + 27 - 10 & = & 53 \\ C_o = 36 + 11 - 18 & = & 39 \\ \hline A & = & 22 \end{array}$$

$$E_s = 36 + \frac{20}{28} - \frac{11}{12} = \frac{45}{53}$$

$$\begin{array}{r} \text{Ce} = 36 + 15 - 17 = 34 \\ \text{Ci} = 36 + 12 - 26 = 22 \\ \text{EE: } \underline{\underline{56}} \end{array}$$

$$\begin{array}{r} Ac = 36 + 15 - 15 = 36 \\ Az = 36 + 21 - 11 = 46 \\ \hline \text{Ans: } 82 \end{array}$$

OBSERVACIONES:

1

- | | |
|---|---------------------------------|
| 5 | completamente VERDADERO para mí |
| 4 | bastante VERDADERO para mí |
| 3 | ni VERDADERO ni FALSO para mí |
| 2 | bastante FALSO para mí |
| 1 | completamente FALSO para mí |

107. Si algo no se desarrolla tan pronto como deseaba, no insisto demasiado.
108. Si es preciso, no dudo en decir a los demás que se metan en sus asuntos.
109. Si alguna acción mía puede llegar a desagradar a alguien, seguramente dejo de hacerla.
110. Cuando un trabajo está terminado, no me pongo a repasarlo en sus mínimos detalles.
111. Estoy convencido de que se obtienen mejores resultado cooperando con los demás, que compitiendo.
112. Prefiero leer a practicar alguna actividad deportiva
113. Nunca he criticado a otra persona.
114. afronto todas mis actividades y experiencias con gran entusiasmo
115. Sólo quedo satisfecho cuando veo los resultados de lo que había programado.
116. Cuando me critican, no puedo evitar exigir explicaciones.
117. No se obtiene nada en la vida sin ser competitivo.
118. Siempre intento ver las cosas desde distintos enfoques.
119. Incluso en situaciones muy difíciles, no pierdo el control.
120. A veces incluso pequeñas dificultades pueden llegar a preocuparme.

121. Generalmente no me comporto de manera abierta con los extraños.
122. No suelo cambiar de humor bruscamente.
123. No me gustan las actividades que implican riesgo.
124. Nunca he tenido mucho interés por los temas científicos o filosóficos.
125. Cuando empiezo a hacer algo, nunca sé si lo terminaré.
126. Generalmente confío en los demás y en sus intenciones.
127. Siempre he mostrado simpatía por todas las personas que he conocido.
128. Con ciertas personas no es necesario ser demasiado tolerante.
129. Suelo cuidar todas las cosas hasta en sus mínimos detalles.
130. No es trabajando en grupo como se pueden desarrollar mejor las propias capacidades
131. No suelo buscar soluciones nuevas a problemas para los que ya existe una solución eficaz.
132. No creo que sea útil perder tiempo repasando varias veces el trabajo hecho.

**COMPRUEBE SI HA DADO UNA
RESPUESTA A TODAS LAS FRASES**

DA
Fe
Ed
A
car
prc
me
así
Co

Nir
Po
Re
Mu
To

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11.

ESCALA CLIMA LABORAL

Sonia Palma Carrillo

DATOS PERSONALES:

Fecha: 25/04/16 Sexo: Masculino () Femenino (X)
Edad: 26 Estado Civil: Soltero Puesto: Asist. Gerencia

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

Ninguno o Nunca	:	1
Poco	:	2
Regular o Algo	:	3
Mucho	:	4
Todo o Siempre	:	5

1....Existen oportunidades de progresar en la institución.	4
2....Se siente comprometido con el éxito en la organización.	5
3....El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	4
4....Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	4
5....Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	3
6....El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	4
7....Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	3
8....En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	3
9....En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	4
10..Los objetivos de trabajo son retadores.	3
11..Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	3

12..Cada empleado se considerá factor clave para el éxito de la organización.	4
13..La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	4
14..En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	4
15..Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	4
16..Se valora los altos niveles de desempeño	4
17..Los trabajadores están comprometidos con la organización	3
18..Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	3
19..Existen suficientes canales de comunicación.	4
20..El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado.	4
21..Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	3
22..En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	4
23..Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	3
24..Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	4
25..Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	4
26..Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	4
27..Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.	4
28..Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	3
29..En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	4
30..Existe buena administración de los recursos.	4
31..Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	4
32..Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	4
33..Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	3
34..La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	4

35.. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	3
36.. La Institución promueve el desarrollo del personal.	4
37.. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	4
38.. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	3
39.. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	3
40.. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	4
41.. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	4
42.. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	4
43.. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	4
44.. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	3
45.. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	3
46.. Se reconocen los logros en el trabajo.	4
47.. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	3
48.. Existe un trato justo en la institución	3
49.. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	3
50.. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	3

ESCALA CLIMA LABORAL

Sonia Palma Carrillo

DATOS PERSONALES:

Fecha: 28/06/15 Sexo: Masculino () Femenino (X)
Edad: 23 Estado Civil: Soltera Puesto: Asist. de Comercio Exterior

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

Ninguno o Nunca :	1
Poco :	2
Regular o Algo :	3
Mucho :	4
Todo o Siempre :	5

1.... Existen oportunidades de progresar en la institución.	4
2.... Se siente comprometido con el éxito en la organización.	4
3.... El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	4
4.... Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	4
5.... Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	5
6.... El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	4
7.... Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	4
8.... En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	5
9.... En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	5
10.. Los objetivos de trabajo son retadores.	4
11.. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	4

12..Cada empleado se considerá factor clave para el éxito de la organización.	4
13..La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	3
14..En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	5
15..Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	5
16..Se valora los altos niveles de desempeño	5
17..Los trabajadores están comprometidos con la organización	4
18..Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	5
19..Existen suficientes canales de comunicación.	4
20..El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado.	5
21..Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	5
22..En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	5
23..Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	5
24..Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	4
25..Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	5
26..Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	5
27..Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	5
28..Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	3
29..En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	5
30..Existe buena administración de los recursos.	4
31..Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	5
32..Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	5
33..Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	5
34..La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	5

35.. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	3
36.. La Institución promueve el desarrollo del personal.	4
37.. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	5
38.. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	4
39.. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	4
40.. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	4
41.. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	5
42.. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	5
43.. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	5
44.. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	5
45.. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	4
46.. Se reconocen los logros en el trabajo.	4
47.. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	3
48.. Existe un trato justo en la institución	5
49.. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	5
50.. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	4

R = 45 Muy F

I = 46 Muy F

S = 44 Muy F

C = 46 Muy F

CL = 43 Muy F

718 ↑ Comunicación

Muy F
97

↓ CL

BFQ

CUESTIONARIO "BIG FIVE"

INSTRUCCIONES

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

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

5 completamente VERDADERO para mí

4 bastante VERDADERO para mí

3 ni VERDADERO ni FALSO para mí

2 bastante FALSO para mí

1 completamente FALSO para mí

Vea cómo se han contestado aquí dos frases:

E1. Me gusta pasear por el parque de la ciudad.

E2. La familia es el móvil de todos mis actos.

REPRESENTACIÓN DE LA HOJA DE RESPUESTAS

	5	4	3	2	1
E1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

No existen respuestas correctas o incorrectas, buenas o malas; la persona que contestó a los dos frases anteriores consideró que la frase E1 es "bastante falsa" para ella (señaló debajo del número 2) y que la frase E2 es "completamente verdadera" para ella (señaló debajo del 5), porque pone a la familia por delante del dinero y de los amigos.

Procure contestar a todas las frases. Recuerde que debe dar su propia opinión acerca de Ud. Trate de ser SINCERO CONSIGO MISMO y contestar con espontaneidad, sin pensarlo demasiado. Sus respuestas serán tratadas confidencialmente y sólo se utilizarán de modo global, transformadas en puntuaciones.

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

ESPERE A QUE SE DÉ LA SEÑAL PARA COMENZAR

5	completamente VERDADERO para mí
4	bastante VERDADERO para mí
3	ni VERDADERO ni FALSO para mí
2	bastante FALSO para mí
1	completamente FALSO para mí

- | | | |
|-----|--|-----|
| 1. | Creo que soy una persona activa y vigorosa. / | 38. |
| 2. | No me gusta hacer los cosas razonando demasiado sobre ellas. / | 39. |
| 3. | Tiendo a implicarme demasiado cuando alguien me cuenta sus problemas. / | 40. |
| 4. | No me preocupan especialmente las consecuencias que mis actos puedan tener sobre los demás. / | 41. |
| 5. | Estoy siempre informado sobre lo que sucede en el mundo. / | 42. |
| 6. | Nunca he dicho una mentira. / | 43. |
| 7. | No me gustan las actividades que exigen empeñarse y esforzarse hasta el agotamiento. / | 44. |
| 8. | Tiendo a ser muy reflexivo. / | 45. |
| 9. | No suelo sentirme tenso. / | 46. |
| 10. | Noto fácilmente cuándo las personas necesitan mi ayuda. / | 47. |
| 11. | No recuerdo fácilmente los números de teléfono que son largos. / | 48. |
| 12. | Siempre he estado completamente de acuerdo con los demás. / | 49. |
| 13. | Generalmente tiendo o imponerme a las otras personas, más que o condescender con ellas. / | 50. |
| 14. | Ante los obstáculos grandes, no conviene empeñarse en conseguir los objetivos propios. / | 51. |
| 15. | Soy más bien susceptible. / | 52. |
| 16. | No es necesario comportarse cordialmente con todas las personas. | |
| 17. | No me siento muy atraído por las situaciones nuevas e inesperadas. / | |
| 18. | Siempre he resuelto de inmediato todos los problemas que he encontrado. / | |
| 19. | No me gustan los ambientes de trabajo en los que hay mucha competitividad. / | |
| 20. | Llevo a cabo las decisiones que he tomado. / | |
| 21. | No es fácil que algo o alguien me hagan perder la paciencia. | |
| 22. | Me gusta mezclarme con la gente. / | |
| 23. | Toda novedad me entusiasma. / | |
| 24. | Nunca me he asustado ante un peligro, aunque fuera grave. / | |
| 25. | Tiendo a decidir rápidamente. / | |
| 26. | Antes de tomar cualquier iniciativa, me tomo tiempo para valorar las posibles consecuencias. / | |
| 27. | No creo ser una persona ansiosa. / | |
| 28. | No suelo saber cómo actuar ante las desgracias de mis amigos. / | |
| 29. | Tengo muy buena memoria. / | |
| 30. | Siempre he estado absolutamente seguro de todas mis acciones. / | |
| 31. | En mi trabajo no le concedo especial importancia a rendir mejor que los demás. | |
| 32. | No me gusta vivir de manera demasiado metódica y ordenada. / | |
| 33. | Me siento vulnerable a las críticas de los demás. / | |
| 34. | SI es preciso, no tengo inconveniente en ayudar a un desconocido. / | |
| 35. | No me atraen las situaciones en constante cambio. / | |
| 36. | Nunca he desobedecido las órdenes recibidas, ni siquiera siendo niño. / | |
| 37. | No me gustan aquellas actividades en las que es preciso ir de un sitio a otro y moverse continuamente. / | |

NO SE DETENGA CONTINÚE EN LA PÁGINA SIGUIENTE

5	completamente VERDADERO para mí
4	bastante VERDADERO para mí
3	ni VERDADERO ni FALSO para mí
2	bastante FALSO para mí
1	completamente FALSO para mí

38. No creo que sea preciso esforzarse más allá del límite de las propias fuerzas, incluso aunque haya que cumplir algún plazo.
39. Estoy dispuesto a esforzarme al máximo con tal de destacar.
40. Si tengo que criticar a los demás, lo hago, sobre todo cuando se lo merecen.
41. Creo que no hay valores y costumbres totalmente válidos y eternos.
42. Para enfrentarse a un problema no es efectivo tener presentes muchos puntos de vista diferentes.
43. En general no me irrita, ni siquiera en situaciones en las que tendría motivos suficientes para ello.
44. Si me equivoco, siempre me resulta fácil admitirlo.
45. Cuando me enfado manifiesto mi mal humor.
46. Llevo a cabo lo que he decidido, aunque me suponga un esfuerzo no previsto.
47. No pierdo tiempo en aprender cosas que no estén estrictamente relacionadas con mi campo de intereses.
48. Casi siempre sé cómo ajustarme a las exigencias de los demás.
49. Llevo adelante las tareas emprendidas, aunque los resultados iniciales parezcan negativos.
50. No suelo sentirme, sólo, y triste.
51. No me gusta hacer varias cosas al mismo tiempo.
52. Habitualmente muestro una actitud cordial, incluso con las personas que me provocan una cierta antipatía.
53. A menudo estoy completamente absorbido por mis compromisos y actividades.
54. Cuando algo entorpece mis proyectos, no insisto en conseguirlos e intento otros.
55. No me interesan los programas televisivos que me exigen esfuerzo e implicación.
56. Soy una persona que siempre busca nuevas experiencias.
57. Me molesta mucho el desorden.
58. No suelo reaccionar de modo impulsivo.
59. Siempre encuentro buenos argumentos para sostener mis propuestas y convencer a los demás de su validez.
60. Me gusta estar bien informado, incluso sobre temas alejados de mi ámbito de competencia.
61. No doy mucha importancia a demostrar mis capacidades.
62. Mi humor pasa por altibajos frecuentes.
63. A veces me enfado por cosas de poca importancia.
64. No hago fácilmente un préstamo, ni siquiera a personas que conozco bien.
65. No me gusta estar en grupos numerosos.
66. No suelo planificar mi vida hasta, en los más pequeños detalles.
67. Nunca me han interesado la vida y costumbres de otros pueblos.
68. No dudo en decir lo que pienso.
69. A menudo me noto inquieto.
70. En general no es conveniente mostrarse sensible a los problemas de los demás.
71. En las reuniones no me preocupo especialmente por llamar la atención.

NO SE DETENGA. CONTINÚE EN LA PÁGINA SIGUIENTE

- | | |
|---|---------------------------------|
| 5 | completamente VERDADERO para mí |
| 4 | bastante VERDADERO para mí |
| 3 | ni VERDADERO ni FALSO para mí |
| 2 | bastante FALSO para mí |
| 1 | completamente FALSO para mí |

- | | | |
|------|---|------|
| 72. | Creo que todo problema puede ser resuelto de varias maneras. | 107. |
| 73. | SI creo que tengo razón, intento convencer a los demás aunque me cueste tiempo y energía. | 108. |
| 74. | Normalmente tiendo a no fiarme mucho de mi prójimo. | 109. |
| 75. | Difícilmente desisto de una actividad que he comenzado. | 110. |
| 76. | No suelo perder la calma. | 111. |
| 77. | No dedico mucho tiempo a la lectura. | 112. |
| 78. | Normalmente no entablo conversación con compañeros ocasionales de viaje. | 113. |
| 79. | A veces soy tan escrupuloso que puedo resultar pesado. | 114. |
| 80. | Siempre me he comportado de modo totalmente desinteresado. | 115. |
| 81. | No tengo dificultad para controlar mis sentimientos. | 116. |
| 82. | Nunca he sido un perfeccionista. | 117. |
| 83. | En diversas circunstancias me he comportado impulsivamente. | 118. |
| 84. | Nunca he discutido o peleado con otra persona. | 119. |
| 85. | Es Inútil empeñarse totalmente en algo, porque la perfección no se alcanza nunca. | I |
| 86. | Tengo en gran consideración el punto de vista de mis compañeros. | P |
| 87. | Siempre me han apasionado las ciencias. | A |
| 88. | Me resulta fácil hacer confidencias a los demás. | p |
| 89. | Normalmente no reacciono de modo exagerado, ni siquiera ante las emociones fuertes. | |
| 90. | No creo que conocer la historia sirva de mucho. | |
| 91. | No suelo reaccionar a los provocaciones. | |
| 92. | Nada de lo que he hecho podría haberlo hecho mejor. | |
| 93. | Creo que todas las personas tienen algo de bueno. | |
| 94. | Me resulta fácil hablar con personas que no conozco. | |
| 95. | No creo que haya posibilidad de convencer a otro cuando no piensa como nosotros. | |
| 96. | Si fracaso en algo, lo intento de nuevo hasta conseguirlo. | |
| 97. | Siempre me han fascinado las culturas muy diferentes a la mía. | |
| 98. | A menudo me siento nervioso. | |
| 99. | No soy una persona habladora. | |
| 100. | No merece mucho la pena ajustarse a las exigencias de los compañeros, cuando ello supone una disminución del propio ritmo de trabajo. | |
| 101. | Siempre he comprendido de inmediato todo lo que he leído. | |
| 102. | Siempre estoy seguro de mí mismo. | |
| 103. | No comprendo qué empuja a las personas a comportarse de modo diferente a la norma. | |
| 104. | Me molesta mucho que me interrumpan mientras estoy haciendo algo que me interesa. | |
| 105. | Me gusta mucho ver programas de información cultural o científica. | |
| 106. | Antes de entregar un trabajo, dedico mucho tiempo a revisarlo. | |

NO SE DETENGA. CONTINÚE EN LA PÁGINA SIGUIENTE

- | | |
|---|---------------------------------|
| 5 | completamente VERDADERO para mí |
| 4 | bastante VERDADERO para mí |
| 3 | ni VERDADERO ni FALSO para mí |
| 2 | bastante FALSO para mí |
| 1 | completamente FALSO para mí |

107. Si algo no se desarrolla tan pronto como deseaba, no insisto demasiado. ✓
108. Si es preciso, no dudo en decir a los demás que se metan en sus asuntos. ✓
109. Si alguna acción mía puede llegar a desagradar a alguien, seguramente dejo de hacerla. ✓
110. Cuando un trabajo está terminado, no me pongo a repasarlo en sus mínimos detalles. ✓
111. Estoy convencido de que se obtienen mejores resultado cooperando con los demás, que compitiendo. ✓
112. Prefiero leer a practicar alguna actividad deportiva. ✓
113. Nunca he criticado a otra persona. ✓
114. afronto todas mis actividades y experiencias con gran entusiasmo ✓
115. Sólo quedo satisfecho cuando veo los resultados de lo que había programado. ✓
116. Cuando me critican, no puedo evitar exigir explicaciones. ✓
117. No se obtiene nada en la vida sin ser competitivo. ✓
118. Siempre intento ver las cosas desde distintos enfoques. ✓
119. Incluso en situaciones muy difíciles, no pierdo el control. ✓
120. A veces incluso pequeñas dificultades pueden llegar a preocuparme. ✓

121. Generalmente no me comporto de manera abierta con los extraños. ✓
122. No suelo cambiar de humor bruscamente. ✓
123. No me gustan las actividades que implican riesgo. ✓
124. Nunca he tenido mucho interés por los temas científicos o filosóficos. ✓
125. Cuando empiezo a hacer algo, nunca sé si lo terminaré. ✓
126. Generalmente confío en los demás y en sus intenciones. ✓
127. Siempre he mostrado simpatía por todas las personas que he conocido. ✓
128. Con ciertas personas no es necesario ser demasiado tolerante. ✓
129. Suelo cuidar todas las cosas hasta en sus mínimos detalles. ✓
130. No es trabajando en grupo como se pueden desarrollar mejor las propias capacidades. ✓
131. No suelo buscar soluciones nuevas a problemas para los que ya existe una solución eficaz. ✓
132. No creo que sea útil perder tiempo repasando varias veces el trabajo hecho.

COMPRUEBE SI HA DADO UNA
RESPUESTA A TODAS LAS FRASES

CUESTIONARIO "BIG FIVE" (BFQ)

APELLIDOS Y NOMBRES: Villanueva Zeppira Cynthia

EDAD: 26 SEXO: M

GRADO: Superior

OCCUPACIÓN: Jefe de Departamento

FECHA: 25/06/16

Estado Civil: Soltero

Puesto: Asist. Gerencia

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

Contesta todas las frases con una sola respuesta. Marca con una X

5	4	3	2	1
1	X			
2		X		
3		X		
4			X	
5		X		

5	4	3	2	1
45	X			
47		X		
48		X		
49	X			
50	X			

5	4	3	2	1
91	X			
92		X		
93	X			
94	X			
95		X		

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

5	4	3	2	1
51		X		
52	X			
53		X		
54		X		
55		X		

5	4	3	2	1
96	X			
97	X			
98		X		
99		X		
100	X			

5	4	3	2	1
11		X		
12		X		
13		X		
14		X		
15		X		

5	4	3	2	1
56	X			
57	X			
58	X			
59	X			
60	X			

5	4	3	2	1
101	X			
102	X			
103		X		
104	X			
105	X			

5	4	3	2	1
16		X		
17		X		
18	X			
19		X		
20	X			

5	4	3	2	1
61		X		
62		X		
63		X		
64		X		
65		X		

5	4	3	2	1
106	X			
107		X		
108	X			
109	X			
110		X		

5	4	3	2	1
21	X			
22		X		
23	X			
24		X		
25	X			

5	4	3	2	1
66	X			
67		X		
68	X			
69		X		
70		X		

5	4	3	2	1
111	X			
112		X		
113		X		
114	X			
115	X			

5	4	3	2	1
26	X			
27		X		
28		X		
29	X			
30		X		

5	4	3	2	1
71	X			
72	X			
73		X		
74	X			
75	X			

5	4	3	2	1
116	X			
117		X		
118	X			
119	X			
120		X		

5	4	3	2	1
31		X		
32	X			
33		X		
34	X			
35		X		

5	4	3	2	1
76	X			
77		X		
78		X		
79		X		
80		X		

5	4	3	2	1
121	X			
122		X		
123		X		
124		X		
125		X		

5	4	3	2	1
36		X		
37	X			
38		X		
39	X			
40		X		

5	4	3	2	1
81	X			
82		X		
83		X		
84		X		
85		X		

5	4	3	2	1
126		X		
127		X		
128		X		
129		X		
130		X		

5	4	3	2	1
41	X			
42		X		
43		X		
44	X			
45		X		

5	4	3	2	1
86	X			
87	X			
88		X		
89	X			
90		X		

5	4	3	2	1
131		X		
132		X		

Use las plantillas para obtener las puntuaciones en los recuadros:

5 4 3 2 1
X [] son las PD +

en los recuadros:
5 4 3 2 1
(X) [] son las PD -

Anote los resultados en los espacios que verá aquí abajo. Haga las operaciones indicadas para calcular todas las PD

$$Di = 36 + 39 - 15 = 50 \quad 66$$

$$Do = 36 + 23 - 12 = 47 \quad 71$$

$$Co = 36 + 16 - 19 = 29 \quad 37$$

$$Ae = 36 + 27 - 21 = 30 \quad 46$$

$$Es = 36 + 24 - 21 = 39 \quad 51$$

$$Ps = 36 + 27 - 29 = 34 \quad 42$$

$$Ce = 36 + 23 - 17 = 42 \quad 63$$

$$Cl = 36 + 20 - 18 = 38 \quad 58$$

$$Ac = 36 + 32 - 13 = 46 \quad 66$$

$$Ae = 36 + 23 - 13 = 43 \quad 60$$

$$D = 51$$

OBSERVACIONES:

que
habí
que
respi

Vea c
El. M
E2. L
dos f
númer
pone :

contes
alguna
este C

BFQ

CUESTIONARIO "BIG FIVE"

INSTRUCCIONES

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

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

- 5 completamente VERDADERO para mí
- 4 bastante VERDADERO para mí
- 3 ni VERDADERO ni FALSO para mí
- 2 bastante FALSO para mí
- 1 completamente FALSO para mí

Vea cómo se han contestado aquí dos frases:

- E1. Me gusta pasear por el parque de la ciudad.
E2. La familia es el móvil de todos mis actos.

REPRESENTACIÓN DE LA HOJA DE RESPUESTAS					
E1.	5	4	3	2	1
E2.	5	4	3	2	1

No existen respuestas correctas o incorrectas, buenas o malas; la persona que contestó a los dos frases anteriores consideró que la frase E1 es "bastante falsa" para ella (señaló debajo del número 2) y que la frase E2 es "completamente verdadera" para ella (señaló debajo del 5), porque pone a la familia por delante del dinero y de los amigos.

Procure contestar a todas las frases. Recuerde que debe dar su propia opinión acerca de Ud. Trate de ser SINCERO CONSIGO MISMO y contestar con espontaneidad, sin pensarlo demasiado. Sus respuestas serán tratadas confidencialmente y sólo se utilizarán de modo global, transformadas en puntuaciones.

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

ESPERE A QUE SE DÉ LA SEÑAL PARA COMENZAR

- | | |
|---|---------------------------------|
| 5 | completamente VERDADERO para mí |
| 4 | bastante VERDADERO para mí |
| 3 | ni VERDADERO ni FALSO para mí |
| 2 | bastante FALSO para mí |
| 1 | completamente FALSO para mí |

- | | | |
|-----|---|-----|
| 1. | Creo que soy una persona activa y vigorosa. | 38. |
| 2. | No me gusta hacer los cosas razonando demasiado sobre ellas. | |
| 3. | Tiendo a implicarme demasiado cuando alguien me cuenta sus problemas. | 39. |
| 4. | No me preocupan especialmente las consecuencias que mis actos puedan tener sobre los demás. | 40. |
| 5. | Estoy siempre informado sobre lo que sucede en el mundo. | 41. |
| 6. | Nunca he dicho una mentira. | 42. |
| 7. | No me gustan las actividades que exigen empeñarse y esforzarse hasta el agotamiento. | 43. |
| 8. | Tiendo a ser muy reflexivo. | 44. |
| 9. | No suelo sentirme tenso. | 45. |
| 10. | Noto fácilmente cuándo las personas necesitan mi ayuda. | 46. |
| 11. | No recuerdo fácilmente los números de teléfono que son largos. | 47. |
| 12. | Siempre he estado completamente de acuerdo con los demás. | 48. |
| 13. | Generalmente tiendo o imponerme a las otras personas, más que o condescender con ellas. | 49. |
| 14. | Ante los obstáculos grandes, no conviene empeñarse en conseguir los objetivos propios. | 50. |
| 15. | Soy más bien susceptible. | 51. |
| 16. | No es necesario comportarse cordialmente con todas las personas. | 52. |
| 17. | No me siento muy atraído por las situaciones nuevas e inesperadas. | |
| 18. | Siempre he resuelto de inmediato todos los problemas que he encontrado | |
| 19. | No me gustan los ambientes de trabajo en los que hay mucha competitividad. | |
| 20. | Llevo a cabo las decisiones que he tomado. | |
| 21. | No es fácil que algo o alguien me hagan perder la paciencia. | |
| 22. | Me gusta mezclarme con la gente. | |
| 23. | Toda novedad me entusiasma. | |
| 24. | Nunca me he asustado ante un peligro, aunque fuera grave. | |
| 25. | Tiendo a decidir rápidamente. | |
| 26. | Antes de tomar cualquier iniciativa, me tomo tiempo para valorar las posibles consecuencias. | |
| 27. | No creo ser una persona ansiosa. | |
| 28. | No suelo saber cómo actuar ante las desgracias de mis amigos. | |
| 29. | Tengo muy buena memoria. | |
| 30. | Siempre he estado absolutamente seguro de todas mis acciones. | |
| 31. | En mi trabajo no le concedo especial importancia a rendir mejor que los demás. | |
| 32. | No me gusta vivir de manera demasiado metódica y ordenada. | |
| 33. | Me siento vulnerable a las críticas de los demás. | |
| 34. | Si es preciso, no tengo inconveniente en ayudar a un desconocido. | |
| 35. | No me atraen las situaciones en constante cambio. | |
| 36. | Nunca he desobedecido las órdenes recibidas, ni siquiera siendo niño. | |
| 37. | No me gustan aquellas actividades en las que es preciso ir de un sitio a otro y moverse continuamente | |

NO SE DETENGA. CONTINÚE EN LA PÁGINA SIGUIENTE

5	completamente VERDADERO para mí
4	bastante VERDADERO para mí
3	ni VERDADERO ni FALSO para mí
2	bastante FALSO para mí
1	completamente FALSO para mí

38. No creo que sea preciso esforzarse más allá del límite de las propias fuerzas, incluso aunque haya que cumplir algún plazo.
39. Estoy dispuesto a esforzarme al máximo con tal de destacar.
40. Si tengo que criticar a los demás, lo hago, sobre todo cuando se lo merecen.
41. Creo que no hay valores y costumbres totalmente válidos y eternos.
42. Para enfrentarse a un problema no es efectivo tener presentes muchos puntos de vista diferentes.
43. En general no me irrita, ni siquiera en situaciones en las que tendría motivos suficientes para ello.
44. Si me equivoco, siempre me resulta fácil admitirlo.
45. Cuando me enfado manifiesto mi mal humor.
46. Llevo a cabo lo que he decidido, aunque me suponga un esfuerzo no previsto.
47. No pierdo tiempo en aprender cosas que no estén estrechamente relacionadas con mi campo de intereses.
48. Casi siempre sé cómo ajustarme a las exigencias de los demás.
49. Llevo adelante las tareas: emprendidas, aunque los resultados iniciales parezcan negativos.
50. No suelo sentirme, sólo, y triste.
51. No me gusta hacer varias cosas al mismo tiempo
52. Habitualmente muestro una actitud cordial, incluso con las personas que me provocan una cierta antipatía.
53. A menudo estoy completamente absorbido por mis compromisos y actividades.
54. Cuando algo entorpece mis proyectos, no insisto en conseguirlos e intento otros.
55. No me interesan los programas televisivos que me exigen esfuerzo e implicación.
56. Soy una persona que siempre busca nuevas experiencias.
57. Me molesta mucho el desorden.
58. No suelo reaccionar de modo impulsivo.
59. Siempre encuentro buenos argumentos para sostener mis propuestas y convencer a los demás de su validez.
60. Me gusta estar bien informado, incluso sobre temas alejados de mi ámbito de competencia.
61. No doy mucha importancia a demostrar mis capacidades.
62. Mi humor pasa por altibajos frecuentes.
63. A veces me enfado por cosas de poca importancia.
64. No hago fácilmente un préstamo, ni siquiera a personas que conozco bien.
65. No me gusta estar en grupos numerosos.
66. No suelo planificar mi vida hasta, en los más pequeños detalles.
67. Nunca me han interesado la vida y costumbres de otros pueblos.
68. No dudo en decir lo que pienso.
69. A menudo me noto inquieto.
70. En general no es conveniente mostrarse sensible a los problemas de los demás.
71. En las reuniones no me preocupo especialmente por llamar la atención.

- | | |
|---|---------------------------------|
| 5 | completamente VERDADERO para mí |
| 4 | bastante VERDADERO para mí |
| 3 | ni VERDADERO ni FALSO para mí |
| 2 | bastante FALSO para mí |
| 1 | completamente FALSO para mí |

72.	Creo que todo problema puede ser resuelto de varias maneras.	1
73.	SI creo que tengo razón, intento convencer a los demás aunque me cueste tiempo y energía.	10
74.	Normalmente tiendo a no fiamse mucho de mi prójimo.	10
75.	Difícilmente desisto de una actividad que he comenzado.	11
76.	No suelo perder la calma.	11
77.	No dedico mucho tiempo a la lectura.	11
78.	Normalmente no entablo conversación con compañeros ocasionales de viaje.	11
79.	A veces soy tan escrupuloso que puedo resultar pesado.	11
80.	Siempre me he comportado de modo totalmente desinteresado.	11
81.	No tengo dificultad para controlar mis sentimientos.	11
82.	Nunca he sido un perfeccionista.	11
83.	En diversas circunstancias me he comportado impulsivamente.	11
84.	Nunca he discutido o peleado con otra persona.	11
85.	Es Inútil empeñarse totalmente en algo, porque la perfección no se alcanza nunca.	11
86.	Tengo en gran consideración el punto de vista de mis compañeros.	11
87.	Siempre me han apasionado las ciencias.	11
88.	Me resulta fácil hacer confidencias a los demás.	11
89.	Normalmente no reacciono de modo exagerado, ni siquiera ante las emociones fuertes.	11
90.	No creo que conocer la historia sirva de mucho.	1
91.	No suelo reaccionar a los provocaciones.	1
92.	Nada de lo que he hecho podría haberlo hecho mejor.	1
93.	Creo que todas las personas tienen algo de bueno.	1
94.	Me resulta fácil hablar con personas que no conozco.	1
95.	No creo que haya posibilidad de convencer a otro cuando no piensa como nosotros.	1
96.	Si fracaso en algo, lo intento de nuevo hasta conseguirlo.	1
97.	Siempre me han fascinado las culturas muy diferentes a la mía.	1
98.	A menudo me siento nervioso.	1
99.	No soy una persona habladora.	1
100.	No merece mucho la pena ajustarse a las exigencias de los compañeros, cuando ello supone una disminución del propio ritmo de trabajo.	1
101.	Siempre he comprendido de inmediato todo lo que he leído.	1
102.	Siempre estoy seguro de mí mismo.	1
103.	No comprendo qué empuja a las personas a comportarse de modo diferente a la norma.	1
104.	Me molesta mucho que me interrumpan mientras estoy haciendo algo que me interesa.	1
105.	Me gusta mucho ver programas de información cultural o científica.	1
106.	Antes de entregar un trabajo, dedico mucho tiempo a revisarlo.	1

NO SE DETENGA. CONTINÚE EN LA PÁGINA SIGUIENTE

- | | |
|---|---------------------------------|
| 5 | completamente VERDADERO para mí |
| 4 | bastante VERDADERO para mí |
| 3 | ni VERDADERO ni FALSO para mí |
| 2 | bastante FALSO para mí |
| 1 | completamente FALSO para mí |

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

**COMPRUEBE SI HA DADO UNA
RESPUESTA A TODAS LAS FRASES**

CUESTIONARIO "BIG FIVE" (BFQ)

APELLIDOS Y NOMBRES: Zeballos Flores Yamila Lucía

EDAD: 23 SEXO: M

GRADO: Universitario OCUPACIÓN: Asist. de comercio exterior

FECHA: 25/06/2016

Estado Civil: Soltera Puesto: Asist. de comercio exterior

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

Contesta todas las frases con una sola respuesta. Marca con una X

5 4 3 2 1				
1	X			
2		X		
3		X		
4			X	
5	X			

5 4 3 2 1				
46	X			
47		X		
48	X			
49	X			
50	X			

5 4 3 2 1				
91		X		
92			X	
93	X			
94		X		
95		X		

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

5 4 3 2 1				
51		X		
52	X			
53		X		
54	X			
55			X	

5 4 3 2 1				
96	X			
97	X			
98			X	
99			X	
100			X	

5 4 3 2 1				
11	X			
12			X	
13		X		
14			X	
15		X		

5 4 3 2 1				
56	X			
57	X			
58		X		
59	X			
60			X	

5 4 3 2 1				
101	X			
102	X			
103			X	
104		X		
105	X			

5 4 3 2 1				
16			X	
17		X		
18	X			
19		X		
20	X			

5 4 3 2 1				
61			X	
62		X		
63			X	
64	X			
65		X		

5 4 3 2 1				
106	X			
107			X	
108		X		
109			X	
110			X	

5 4 3 2 1				
21	X			
22	X			
23	X			
24		X		
25		X		

5 4 3 2 1				
66			X	
67		X		
68	X			
69		X		
70			X	

5 4 3 2 1				
111	X			
112	X			
113			X	
114	X			
115	X			

5 4 3 2 1				
26	X			
27		X		
28	X			
29		X		
30	X			

5 4 3 2 1				
71	X			
72	X			
73		X		
74		X		
75	X			

5 4 3 2 1				
116	X			
117			X	
118	X			
119		X		
120		X		

5 4 3 2 1				
31			X	
32			X	
33		X		
34	X			
35		X		

5 4 3 2 1				
76	X			
77			X	
78	X			
79		X		
80		X		

5 4 3 2 1				
121	X			
122	X			
123	X			
124			X	
125			X	

5 4 3 2 1				
36			X	
37		X		
38		X		
39	X			
40		X		

5 4 3 2 1				
81	X			
82			X	
83	X			
84		X		
85		X		

5 4 3 2 1				

<tbl

ESCALA CLIMA LABORAL

Sonia Palma Carrillo

DATOS PERSONALES:

Fecha: 17-8-16 Sexo: Masculino (X) Femenino ()
Edad: 58 Estado Civil: CASADO Puesto: VENTAS

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

Ninguno o Nunca :	1
Poco :	2
Regular o Algo :	3
Mucho :	4
Todo o Siempre :	5

1.... Existen oportunidades de progresar en la institución.	4.
2.... Se siente comprometido con el éxito en la organización.	4.
3.... El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	4.
4.... Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	4.
5.... Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	4.
6.... El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	4.
7.... Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	3.
8.... En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	3
9.... En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	4.
10.. Los objetivos de trabajo son retadores.	4
11.. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	4

42

12.. Cada empleado se considerá factor clave para el éxito de la organización.	4
13.. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	4
14.. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	5
15.. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	5
16.. Se valora los altos niveles de desempeño	4
17.. Los trabajadores están comprometidos con la organización	4
18.. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	4
19.. Existen suficientes canales de comunicación.	4
20.. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	4
21.. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	4
22.. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	3
23.. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	4
24.. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	4
25.. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	4
26.. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	4
27.. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	4
28.. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	4
29.. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	4
30.. Existe buena administración de los recursos.	4
31.. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	4
32.. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	5
33.. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	4
34.. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	4

3
19x
9
76

35..La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	4
36..La Institución promueve el desarrollo del personal.	4
37..Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	4
38..Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	5
39..El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	4
40..Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	4
41..Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	4
42..Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	4
43..El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	4
44..Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	5
45..Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	5
46..Se reconocen los logros en el trabajo.	4
47..La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	4
48..Existe un trato justo en la institución	4
49..Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	2
50..La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	3

$$42 + 64 + 64$$

R

= 40

Mg Fina

I

= 39

Mg. Fina

S

= 40

Mg Fina

C

= 41

MF

C2

= 41

MF

201 97

↑ Comisión
↓ & Total Log

BFQ

CUESTIONARIO "BIG FIVE"

INSTRUCCIONES

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

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

5 completamente VERDADERO para mí

4 bastante VERDADERO para mí

3 ni VERDADERO ni FALSO para mí

2 bastante FALSO para mí

1 completamente FALSO para mí

Vea cómo se han contestado aquí dos frases:

E1. Me gusta pasear por el parque de la ciudad.

E2. La familia es el móvil de todos mis actos.

REPRESENTACIÓN DE LA HOJA DE RESPUESTAS

	5	4	3	2	1
E1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

No existen respuestas correctas o incorrectas, buenas o malas; la persona que contestó a los dos frases anteriores consideró que la frase E1 es "bastante falsa" para ella (señaló debajo del número 2) y que la frase E2 es "completamente verdadera" para ella (señaló debajo del 5), porque pone a la familia por delante del dinero y de los amigos.

Procure contestar a todas las frases. Recuerde que debe dar su propia opinión acerca de Ud. Trate de ser SINCERO CONSIGO MISMO y contestar con espontaneidad, sin pensarlo demasiado. Sus respuestas serán tratadas confidencialmente y sólo se utilizarán de modo global, transformadas en puntuaciones.

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

ESPERE A QUE SE DÉ LA SEÑAL PARA COMENZAR

5	completamente VERDADERO para mí
4	bastante VERDADERO para mí
3	ni VERDADERO ni FALSO para mí
2	bastante FALSO para mí
1	completamente FALSO para mí

- | | | |
|-----|---|-----|
| 1. | Creo que soy una persona activa y vigorosa. | 38. |
| 2. | No me gusta hacer los cosas razonando demasiado sobre ellas. | 39. |
| 3. | Tiendo a implicarme demasiado cuando alguien me cuenta sus problemas. | 40. |
| 4. | No me preocupan especialmente las consecuencias que mis actos puedan tener sobre los demás. | 41. |
| 5. | Estoy siempre informado sobre lo que sucede en el mundo. | 42. |
| 6. | Nunca he dicho una mentira. | 43. |
| 7. | No me gustan las actividades que exigen empeñarse y esforzarse hasta el agotamiento. | 44. |
| 8. | Tiendo a ser muy reflexivo. | 45. |
| 9. | No suelo sentirme tenso. | 46. |
| 10. | Noto fácilmente cuándo las personas necesitan mi ayuda. | 47. |
| 11. | No recuerdo fácilmente los números de teléfono que son largos. | 48. |
| 12. | Siempre he estado completamente de acuerdo con los demás. | 49. |
| 13. | Generalmente tiendo o imponerme a las otras personas, más que o condescender con ellas. | 50. |
| 14. | Ante los obstáculos grandes, no conviene empeñarse en conseguir los objetivos propios. | 51. |
| 15. | Soy más bien susceptible. | 52. |
| 16. | No es necesario comportarse cordialmente con todas las personas. | |
| 17. | No me siento muy atraído por las situaciones nuevas e inesperadas. | |
| 18. | Siempre he resuelto de inmediato todos los problemas que he encontrado | |
| 19. | No me gustan los ambientes de trabajo en los que hay mucha competitividad. | |
| 20. | Llevo a cabo las decisiones que he tomado. | |
| 21. | No es fácil que algo o alguien me hagan perder la paciencia. | |
| 22. | Me gusta mezclarme con la gente. | |
| 23. | Toda novedad me entusiasma. | |
| 24. | Nunca me he asustado ante un peligro, aunque fuera grave. | |
| 25. | Tiendo a decidir rápidamente. | |
| 26. | Antes de tomar cualquier iniciativa, me tomo tiempo para valorar las posibles consecuencias. | |
| 27. | No creo ser una persona ansiosa. | |
| 28. | No suelo saber cómo actuar ante las desgracias de mis amigos. | |
| 29. | Tengo muy buena memoria. | |
| 30. | Siempre he estado absolutamente seguro de todas mis acciones. | |
| 31. | En mi trabajo no le concedo especial importancia a rendir mejor que los demás. | |
| 32. | No me gusta vivir de manera demasiado metódica y ordenada. | |
| 33. | Me siento vulnerable a las críticas de los demás. | |
| 34. | SI es preciso, no tengo inconveniente en ayudar a un desconocido. | |
| 35. | No me atraen las situaciones en constante cambio. | |
| 36. | Nunca he desobedecido las órdenes recibidas, ni siquiera siendo niño. | |
| 37. | No me gustan aquellas actividades en las que es preciso ir de un sitio a otro y moverse continuamente | |

NO SE DETENGA. CONTINÚE EN LA PÁGINA SIGUIENTE

5	completamente VERDADERO para mí
4	bastante VERDADERO para mí
3	ni VERDADERO ni FALSO para mí
2	bastante FALSO para mí
1	completamente FALSO para mí

38. No creo que sea preciso esforzarse más allá del límite de las propias fuerzas, incluso aunque haya que cumplir algún plazo.
39. Estoy dispuesto a esforzarme al máximo con tal de destacar.
40. Si tengo que criticar a los demás, lo hago, sobre todo cuando se lo merecen.
41. Creo que no hay valores y costumbres totalmente válidos y eternos.
42. Para enfrentarse a un problema no es efectivo tener presentes muchos puntos de vista diferentes.
43. En general no me irrita, ni siquiera en situaciones en las que tendría motivos suficientes para ello.
44. Si me equivoco, siempre me resulta fácil admitirlo.
45. Cuando me enfado manifiesto mi mal humor.
46. Llevo a cabo lo que he decidido, aunque me suponga un esfuerzo no previsto.
47. No pierdo tiempo en aprender cosas que no estén estrictamente relacionadas con mi campo de intereses.
48. Casi siempre sé cómo ajustarme a las exigencias de los demás.
49. Llevo adelante las tareas: emprendidas, aunque los resultados iniciales parezcan negativos.
50. No suelo sentirme, sólo, y triste.
51. No me gusta hacer varias cosas al mismo tiempo.
52. Habitualmente muestro una actitud cordial, incluso con las personas que me provocan una cierta antipatía.

53. A menudo estoy completamente absorbido por mis compromisos y actividades.
54. Cuando algo entorpece mis proyectos, no insisto en conseguirlos e intento otros.
55. No me interesan los programas televisivos que me exigen esfuerzo e implicación.
56. Soy una persona que siempre busca nuevas experiencias.
57. Me molesta mucho el desorden.
58. No suelo reaccionar de modo impulsivo.
59. Siempre encuentro buenos argumentos para sostener mis propuestas y convencer a los demás de su validez.
60. Me gusta estar bien informado, incluso sobre temas alejados de mi ámbito de competencia.
61. No doy mucha importancia a demostrar mis capacidades.
62. Mi humor pasa por altibajos frecuentes.
63. A veces me enfado por cosas de poca importancia.
64. No hago fácilmente un préstamo, ni siquiera a personas que conozco bien.
65. No me gusta estar en grupos numerosos.
66. No suelo planificar mi vida hasta, en los más pequeños detalles.
67. Nunca me han interesado la vida y costumbres de otros pueblos.
68. No dudo en decir lo que pienso.
69. A menudo me noto inquieto.
70. En general no es conveniente mostrarse sensible a los problemas de los demás.
71. En las reuniones no me preocupo especialmente por llamar la atención.

NO SE DETENGA CONTINÚE EN LA PÁGINA SIGUIENTE

5	completamente VERDADERO para mí
4	bastante VERDADERO para mí
3	ni VERDADERO ni FALSO para mí
2	bastante FALSO para mí
1	completamente FALSO para mí

- | | | |
|------|---|----|
| 72. | Creo que todo problema puede ser resuelto de varias maneras. | 10 |
| 73. | SI creo que tengo razón, intento convencer a los demás aunque me cueste tiempo y energía. | 10 |
| 74. | Normalmente tiendo a no fiamse mucho de mi prójimo. | 10 |
| 75. | Difícilmente desisto de una actividad que he comenzado. | 11 |
| 76. | No suelo perder la calma. | 11 |
| 77. | No dedico mucho tiempo a la lectura. | 11 |
| 78. | Normalmente no entablo conversación con compañeros ocasionales de viaje. | 11 |
| 79. | A veces soy tan escrupuloso que puedo resultar pesado. | 11 |
| 80. | Siempre me he comportado de modo totalmente desinteresado. | 11 |
| 81. | No tengo dificultad para controlar mis sentimientos. | 11 |
| 82. | Nunca he sido un perfeccionista. | 11 |
| 83. | En diversas circunstancias me he comportado impulsivamente. | 11 |
| 84. | Nunca he discutido o peleado con otra persona. | 11 |
| 85. | Es inútil empeñarse totalmente en algo, porque la perfección no se alcanza nunca. | 11 |
| 86. | Tengo en gran consideración el punto de vista de mis compañeros. | 11 |
| 87. | Siempre me han apasionado las ciencias. | 11 |
| 88. | Me resulta fácil hacer confidencias a los demás. | 11 |
| 89. | Normalmente no reacciono de modo exagerado, ni siquiera ante las emociones fuertes. | 11 |
| 90. | No creo que conocer la historia sirva de mucho. | 10 |
| 91. | No suelo reaccionar a los provocaciones. | 10 |
| 92. | Nada de lo que he hecho podría haberlo hecho mejor. | 10 |
| 93. | Creo que todas las personas tienen algo de bueno. | 11 |
| 94. | Me resulta fácil hablar con personas que no conozco. | 11 |
| 95. | No creo que haya posibilidad de convencer a otro cuando no piensa como nosotros. | 11 |
| 96. | Si fracaso en algo, lo intento de nuevo hasta conseguirlo. | 11 |
| 97. | Siempre me han fascinado las culturas muy diferentes a la mía. | 11 |
| 98. | A menudo me siento nervioso. | 11 |
| 99. | No soy una persona habladora. | 11 |
| 100. | No merece mucho la pena ajustarse a las exigencias de los compañeros, cuando ello supone una disminución del propio ritmo de trabajo. | 11 |
| 101. | Siempre he comprendido de inmediato todo lo que he leído. | 11 |
| 102. | Siempre estoy seguro de mí mismo. | 11 |
| 103. | No comprendo qué empuja a las personas a comportarse de modo diferente a la norma. | 11 |
| 104. | Me molesta mucho que me interrumpan mientras estoy haciendo algo que me interesa. | 11 |
| 105. | Me gusta mucho ver programas de información cultural o científica. | 11 |
| 106. | Antes de entregar un trabajo, dedico mucho tiempo a revisarlo. | 11 |

NO SE DETENGA. CONTINÚE EN LA PÁGINA SIGUIENTE

5	completamente VERDADERO para mí
4	bastante VERDADERO para mí
3	ni VERDADERO ni FALSO para mí
2	bastante FALSO para mí
1	completamente FALSO para mí

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

CUESTIONARIO "BIG FIVE" (BFQ)

APELLIDOS Y NOMBRES:

EDAD: _____ SEXO: M F

GRADO:

OCCUPACIÓN:

FECHA: _____

Estado Civil:

Puesto:

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

Contesta todas las frases con una sola respuesta. Marca con una X

5	4	3	2	1
1	X			
2		X		
3	X			
4		X		
5	X			

5	4	3	2	1
45	X			
47		X		
48	X			
49	X			
50	X			

5	4	3	2	1
91	X			
92		X		
93	X			
94	X			
95	X			

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

5	4	3	2	1
51	X			
52	X			
53	X			
54	X			
55	X			

5	4	3	2	1
96	X			
97	X			
98	X			
99	X			
100	X			

5	4	3	2	1
11		X		
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			

5	4	3	2	1
56	X			
57	X			
58	X			
59	X			
60	X			

5	4	3	2	1
101	X			
102	X			
103	X			
104	X			
105	X			

5	4	3	2	1
16		X		
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			

5	4	3	2	1
61	X			
62		X		
63		X		
64	X			
65	X			

5	4	3	2	1
106	X			
107		X		
108		X		
109	X			
110	X			

5	4	3	2	1
21	X			
22	X			
23	X			
24	X			
25	X			

5	4	3	2	1
66		X		
67		X		
68	X			
69	X			
70	X			

5	4	3	2	1
111	X			
112		X		
113		X		
114	X			
115	X			

5	4	3	2	1
26	X			
27	X			
28	X			
29	X			
30	X			

5	4	3	2	1
71	X			
72	X			
73	X			
74	X			
75	X			

5	4	3	2	1
116	X			
117		X		
118	X			
119	X			
120	X			

5	4	3	2	1
31		X		
32		X		
33		X		
34	X			
35	X			

5	4	3	2	1
76	X			
77		X		
78		X		
79	X			
80	X			

5	4	3	2	1
121	X			
122	X			
123		X		
124		X		
125	X			

5	4	3	2	1
36		X		
37		X		
38		X		
39	X			
40	X			

5	4	3	2	1
81	X			
82		X		
83		X		
84		X		
85	X			

5	4	3	2	1
126	X			
127		X		
128		X		
129	X			
130	X			

5	4	3	2	1
41		X		
42		X		
43	X			
44	X			
45	X			

5	4	3	2	1
86	X			
87	X			
88		X		
89	X			
90	X			

5	4	3	2	1
131	X			
132	X			

Use las plantillas para obtener las puntuaciones en los recuadros:

5 4 3 2 1
X [] son las PD +

en los recuadros:
5 4 3 2 1
(X) [] son las PD -

Anote los resultados en los espacios que verá aquí abajo. Haga las operaciones indicadas para calcular todas las PD

$$Di = 36 + 24 - 13 = 47 \quad 63$$

$$Do = 36 + 22 - 16 = 42 \quad 60$$

$$E: \underline{\underline{89}} \quad 62$$

$$Cp = 36 + 23 - 16 = 43 \quad 50$$

$$Co = 36 + 22 - 17 = 41 \quad 56$$

$$A: \underline{\underline{84}} \quad 54$$

$$Es = 36 + 22 - 11 = 47 \quad 66$$

$$Pe = 36 + 24 - 12 = 48 \quad 60$$

$$T: \underline{\underline{95}} \quad 66$$

$$Ce = 36 + 23 - 14 = 45 \quad 63$$

$$Ci = 36 + 22 - 18 = 40 \quad 58$$

$$EE: \underline{\underline{85}} \quad 63$$

$$Ac = 36 + 24 - 17 = 43 \quad 53$$

$$Ae = 36 + 21 - 17 = 40 \quad 47$$

$$AM: \underline{\underline{82}} \quad 50$$

D: 35 60

OBSERVACIONES:

Fec
Edo
A c
cará
prop
mejor
aspe
Con
Ning
Poco
Regi
Muc
Todc

1...
2...
3....
4....
5....
6....
7....
8....
9....
10..
11..

ESCALA CLIMA LABORAL

Sonia Palma Carrillo

DATOS PERSONALES:

Fecha: 12/08/16 Sexo: Masculino (X) Femenino ()
Edad: 35 Estado Civil: Soltero Puesto: Auxiliar Almacén

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

Ninguno o Nunca :	1
Poco :	2
Regular o Algo :	3
Mucho :	4
Todo o Siempre :	5

1.... Existen oportunidades de progresar en la institución.	1
2.... Se siente comprometido con el éxito en la organización.	2
3.... El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	1
4.... Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	1
5.... Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	3
6.... El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	1
7.... Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	5
8.... En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	1
9.... En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	5
10.. Los objetivos de trabajo son retadores.	5
11). Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	3

12..Cada empleado se considerá factor clave para el éxito de la organización.	3
13..La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	3
14..En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	2
15..Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	1
16..Se valora los altos niveles de desempeño	1
17..Los trabajadores están comprometidos con la organización	2
18..Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	1
19..Existen suficientes canales de comunicación.	2
20..El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado.	2
21..Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	1
22..En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	2
23..Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	1
24..Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	2
25..Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	2
26..Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	1
27..Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	2
28..Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	1
29..En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	2
30..Existe buena administración de los recursos.	1
31..Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	1
32..Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	5
33..Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	3
34..La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	2

35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50

35..La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	5
36..La Institución promueve el desarrollo del personal.	1
37..Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	1
38..Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	1
39..El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	1
40..Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	2
41..Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	1
42..Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	2
43..El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	2
44..Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	1
45..Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	2
46..Se reconocen los logros en el trabajo.	1
47..La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	1
48..Existe un trato justo en la institución	1
49..Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	1
50..La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	1

R 12 Bien administrada
 I 25 Difícil
 3 15 Muy bien administrada
 C 49 Muy bien administrada
 C 26 Difícil
 795 ✓ Poco bien administrada

BFQ

CUESTIONARIO "BIG FIVE"

INSTRUCCIONES

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

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

5 completamente VERDADERO para mí

4 bastante VERDADERO para mí

3 ni VERDADERO ni FALSO para mí

2 bastante FALSO para mí

1 completamente FALSO para mí

Vea cómo se han contestado aquí dos frases:

E1. Me gusta pasear por el parque de la ciudad.

E2. La familia es el móvil de todos mis actos.

REPRESENTACIÓN DE LA HOJA DE RESPUESTAS					
	5	4	3	2	1
E1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

No existen respuestas correctas o incorrectas, buenas o malas; la persona que contestó a los dos frases anteriores consideró que la frase E1 es "bastante falsa" para ella (señaló debajo del número 2) y que la frase E2 es "completamente verdadera" para ella (señaló debajo del 5), porque pone a la familia por delante del dinero y de los amigos.

Procure contestar a todas las frases. Recuerde que debe dar su propia opinión acerca de Ud. Trate de ser SINCERO CONSIGO MISMO y contestar con espontaneidad, sin pensarlo demasiado. Sus respuestas serán tratadas confidencialmente y sólo se utilizarán de modo global, transformadas en puntuaciones.

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

ESPERE A QUE SE DÉ LA SEÑAL PARA COMENZAR

5	completamente VERDADERO para mí
4	bastante VERDADERO para mí
3	ni VERDADERO ni FALSO para mí
2	bastante FALSO para mí
1	completamente FALSO para mí

- | | | |
|-----|---|-----|
| 1. | Creo que soy una persona activa y vigorosa. | 72. |
| 2. | No me gusta hacer las cosas razonando demasiado sobre ellas. | 73. |
| 3. | Tiendo a implicarme demasiado cuando alguien me cuenta sus problemas. | 74. |
| 4. | No me preocupan especialmente las consecuencias que mis actos puedan tener sobre los demás. | 75. |
| 5. | Estoy siempre informado sobre lo que sucede en el mundo. | 76. |
| 6. | Nunca he dicho una mentira. | 77. |
| 7. | No me gustan las actividades que exigen empeñarse y esforzarse hasta el agotamiento. | 78. |
| 8. | Tiendo a ser muy reflexivo. | 79. |
| 9. | No suelo sentirme tenso. | 80. |
| 10. | Noto fácilmente cuándo las personas necesitan mi ayuda. | 81. |
| 11. | No recuerdo fácilmente los números de teléfono que son largos. | 82. |
| 12. | Siempre he estado completamente de acuerdo con los demás. | 83. |
| 13. | Generalmente tiendo o imponerme a las otras personas, más que o condescender con ellas. | 84. |
| 14. | Ante los obstáculos grandes, no conviene empeñarse en conseguir los objetivos propios. | 85. |
| 15. | Soy más bien susceptible. | 86. |
| 16. | No es necesario comportarse cordialmente con todas las personas. | 87. |
| 17. | No me siento muy atraído por las situaciones nuevas e inesperadas. | 88. |
| 18. | Siempre he resuelto de inmediato todos los problemas que he encontrado | 89. |
| 19. | No me gustan los ambientes de trabajo en los que hay mucha competitividad. | |
| 20. | Llevo a cabo las decisiones que he tomado. | |
| 21. | No es fácil que algo o alguien me hagan perder la paciencia. | |
| 22. | Me gusta mezclarme con la gente. | |
| 23. | Toda novedad me entusiasma. | |
| 24. | Nunca me he asustado ante un peligro, aunque fuera grave. | |
| 25. | Tiendo a decidir rápidamente. | |
| 26. | Antes de tomar cualquier iniciativa, me tomo tiempo para valorar las posibles consecuencias. | |
| 27. | No creo ser una persona ansiosa. | |
| 28. | No suelo saber cómo actuar ante las desgracias de mis amigos. | |
| 29. | Tengo muy buena memoria. | |
| 30. | Siempre he estado absolutamente seguro de todas mis acciones. | |
| 31. | En mi trabajo no le concedo especial importancia a rendir mejor que los demás. | |
| 32. | No me gusta vivir de manera demasiado metódica y ordenada. | |
| 33. | Me siento vulnerable a las críticas de los demás. | |
| 34. | SI es preciso, no tengo inconveniente en ayudar a un desconocido. | |
| 35. | No me atraen las situaciones en constante cambio. | |
| 36. | Nunca he desobedecido las órdenes recibidas, ni siquiera siendo niño. | |
| 37. | No me gustan aquellas actividades en las que es preciso ir de un sitio a otro y moverse continuamente | |

NO SE DETENGA. CONTINÚE EN LA PÁGINA SIGUIENTE

5	completamente VERDADERO para mí
4	bastante VERDADERO para mí
3	ni VERDADERO ni FALSO para mí
2	bastante FALSO para mí
1	completamente FALSO para mí

- | | |
|---|--|
| 12. Creo que todo problema puede ser resuelto de varias maneras. | 90. No creo que conocer la historia sirva de mucho. |
| 13. Si creo que tengo razón, intento convencer a los demás aunque me cueste tiempo y energía. | 91. No suelo reaccionar a los provocaciones. |
| 14. Normalmente tiendo a no fijarme mucho de mi prójimo. | 92. Nada de lo que he hecho podría haberlo hecho mejor. |
| 15. Difícilmente desisto de una actividad que he comenzado. | 93. Creo que todas las personas tienen algo de bueno. |
| 16. No suelo perder la calma. | 94. Me resulta fácil hablar con personas que no conozco. |
| 17. No dedico mucho tiempo a la lectura. | 95. No creo que haya posibilidad de convencer a otro cuando no piensa como nosotros. |
| 18. Normalmente no entablo conversación con compañeros ocasionales de viaje. | 96. Si fracaso en algo, lo intento de nuevo hasta conseguirlo. |
| 19. A veces soy tan escrupuloso que puedo resultar pesado. | 97. Siempre me han fascinado las culturas muy diferentes a la mía. |
| 20. Siempre me he comportado de modo totalmente desinteresado. | 98. A menudo me siento nervioso. |
| 21. No tengo dificultad para controlar mis sentimientos. | 99. No soy una persona habladora. |
| 22. Nunca he sido un perfeccionista. | 100. No merece mucho la pena ajustarse a las exigencias de los compañeros, cuando ello supone una disminución del propio ritmo de trabajo. |
| 23. En diversas circunstancias me he comportado impulsivamente. | 101. Siempre he comprendido de inmediato todo lo que he leído. |
| 24. Nunca he discutido o peleado con otra persona. | 102. Siempre estoy seguro de mí mismo. |
| 25. Es inútil empeñarse totalmente en algo, porque la perfección no se alcanza nunca. | 103. No comprendo qué empuja a las personas a comportarse de modo diferente a la norma. |
| 26. Tengo en gran consideración el punto de vista de mis compañeros. | 104. Me molesta mucho que me interrumpan mientras estoy haciendo algo que me interesa. |
| 27. Siempre me han apasionado las ciencias. | 105. Me gusta mucho ver programas de información cultural o científica. |
| 28. Me resulta fácil hacer confidencias a los demás. | 106. Antes de entregar un trabajo, dedico mucho tiempo a revisarlo. |
| 29. Normalmente no reacciono de modo exagerado, ni siquiera ante las emociones fuertes. | |

NO SE DETENGA. CONTINÚE EN LA PÁGINA SIGUIENTE

5	completamente VERDADERO para mí
4	bastante VERDADERO para mí
3	ni VERDADERO ni FALSO para mí
2	bastante FALSO para mí
1	completamente FALSO para mí

- | | | |
|-----|---|------|
| 38. | No creo que sea preciso esforzarse más allá del límite de las propias fuerzas, incluso aunque haya que cumplir algún plazo. | 107 |
| 39. | Estoy dispuesto a esforzarme al máximo con tal de destacar. | 108 |
| 40. | Si tengo que criticar a los demás, lo hago, sobre todo cuando se lo merecen. | 109 |
| 41. | Creo que no hay valores y costumbres totalmente válidos y eternos. | 110 |
| 42. | Para enfrentarse a un problema no es efectivo tener presentes muchos puntos de vista diferentes. | 111. |
| 43. | En general no me irrita, ni siquiera en situaciones en las que tendría motivos suficientes para ello. | 112. |
| 44. | Si me equivoco, siempre me resulta fácil admitirlo. | 113. |
| 45. | Cuando me enfado manifiesto mi mal humor. | 114. |
| 46. | Llevo a cabo lo que he decidido, aunque me suponga un esfuerzo no previsto. | 115. |
| 47. | No pierdo tiempo en aprender cosas que no estén estrechamente relacionadas con mi campo de intereses. | 116. |
| 48. | Casi siempre sé cómo ajustarme a las exigencias de los demás. | 117. |
| 49. | Llevo adelante las tareas: emprendidas, aunque los resultados iniciales parezcan negativos. | 118. |
| 50. | No suelo sentirme, sólo y triste. | 119. |
| 51. | No me gusta hacer varias cosas al mismo tiempo. | 120. |
| 52. | Habitualmente muestro una actitud cordial, incluso con las personas que me provocan una cierta antipatía. | |
| 53. | A menudo estoy completamente absorbido por mis compromisos y actividades. | |
| 54. | Cuando algo entorpece mis proyectos, no insisto en conseguirlos e intento otros. | |
| 55. | No me interesan los programas televisivos que me exigen esfuerzo e implicación. | |
| 56. | Soy una persona que siempre busca nuevas experiencias. | |
| 57. | Me molesta mucho el desorden. | |
| 58. | No suelo reaccionar de modo impulsivo. | |
| 59. | Siempre encuentro buenos argumentos para sostener mis propuestas y convencer a los demás de su validez. | |
| 60. | Me gusta estar bien informado, incluso sobre temas alejados de mi ámbito de competencia. | |
| 61. | No doy mucha importancia a demostrar mis capacidades. | |
| 62. | Mi humor pasa por altibajos frecuentes. | |
| 63. | A veces me enfado por cosas de poca importancia. | |
| 64. | No hago fácilmente un préstamo, ni siquiera a personas que conozco bien. | |
| 65. | No me gusta estar en grupos numerosos. | |
| 66. | No suelo planificar mi vida hasta, en los más pequeños detalles. | |
| 67. | Nunca me han interesado la vida y costumbres de otros pueblos. | |
| 68. | No dudo en decir lo que pienso. | |
| 69. | A menudo me noto inquieto. | |
| 70. | En general no es conveniente mostrarse sensible a los problemas de los demás. | |
| 71. | En las reuniones no me preocupo especialmente por llamar la atención. | |

5	completamente VERDADERO para mí
4	bastante VERDADERO para mí
3	ni VERDADERO ni FALSO para mí
2	bastante FALSO para mí
1	completamente FALSO para mí

107. Si algo no se desarrolla tan pronto como deseaba, no insisto demasiado.
108. Si es preciso, no dudo en decir a los demás que se metan en sus asuntos.
109. Si alguna acción mía puede llegar a desagradar a alguien, seguramente dejo de hacerla.
110. Cuando un trabajo está terminado, no me pongo a repasarlo en sus mínimos detalles.
111. Estoy convencido de que se obtienen mejores resultado cooperando con los demás, que compitiendo.
112. Prefiero leer a practicar alguna actividad deportiva.
113. Nunca he criticado a otra persona.
114. afronto todas mis actividades y experiencias con gran entusiasmo
115. Sólo quedo satisfecho cuando veo los resultados de lo que había programado.
116. Cuando me critican, no puedo evitar exigir explicaciones.
117. No se obtiene nada en la vida sin ser competitivo.
118. Siempre intento ver las cosas desde distintos enfoques.
119. Incluso en situaciones muy difíciles, no pierdo el control.
120. A veces incluso pequeñas dificultades pueden llegar a preocuparme.

121. Generalmente no me comporto de manera abierta con los extraños.
122. No suelo cambiar de humor bruscamente.
123. No me gustan las actividades que implican riesgo.
124. Nunca he tenido mucho interés por los temas científicos o filosóficos.
125. Cuando empiezo a hacer algo, nunca sé si lo terminaré.
126. Generalmente confío en los demás y en sus intenciones.
127. Siempre he mostrado simpatía por todas las personas que he conocido.
128. Con ciertas personas no es necesario ser demasiado tolerante.
129. Suelo cuidar todas las cosas hasta en sus mínimos detalles.
130. No es trabajando en grupo como se pueden desarrollar mejor las propias capacidades
131. No suelo buscar soluciones nuevas a problemas para los que ya existe una solución eficaz.
132. No creo que sea útil perder tiempo repasando varias veces el trabajo hecho.

COMPRUEBE SI HA DADO UNA
RESPUESTA A TODAS LAS FRASES

CUESTIONARIO "BIG FIVE" (BFQ)

APPELLIDOS Y NOMBRES: Pimienta Huamán Adelfo

EDAD: 35 SEXO: M F

M

GRADO: Técnico OCUPACIÓN: Padre Familia
Estado Civil: Soltero Puesto: Auxiliar

FECHA: 12/08/16

FECHA: 12/08/16

Estado Civil: Soltero

Puesto: Auxiliar Almacen

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

Contesta todas las frases con una sola respuesta. Marca con una X.

VERDADERO ni FALSO para mí.

Use las plantillas para obtener las puntuaciones en los recuadros:

5 4 3 2 1

en los recuadros:

5 4 3 2 1

Anote los resultados en los espacios que verá aquí debajo. Haga las operaciones indicadas para calcular todas las PD

$$\begin{array}{r} \text{Di} = 36 + 21 \\ \text{Do} = 36 + 14 \end{array} \quad - \quad \begin{array}{r} 18 \\ 12 \end{array} \quad = \quad \begin{array}{r} 39 \\ 36 \\ \hline 3 \end{array}$$

$$\begin{array}{rcl} \text{Cp} = 36 + \frac{25}{18} & - & \frac{23}{26} \\ \text{Co} = 36 + \frac{25}{18} & - & \frac{26}{26} \\ & & \hline \text{A: } & \frac{66}{26} \end{array}$$

$$\begin{array}{rcl} Es = 36 + \underline{26} & - 17 & = 45 \\ Pe = 36 + \underline{26} & - 16 & = \underline{46} \\ & T: & \underline{91} \end{array}$$

$$\begin{array}{r} \text{Ce} = 36 + 28 - 14 = 50 \\ \text{Ci} = 36 + 20 - 22 = 34 \\ \text{EE: } 84 \end{array}$$

$$\begin{array}{r}
 A_c = 36 + \frac{16}{28} - \frac{20}{20} = \frac{54}{14} \\
 A_s = 36 + \frac{28}{20} - \frac{20}{20} = \frac{54}{8} \\
 \text{AM: } \underline{\underline{\frac{54}{8}}}
 \end{array}$$

D: 30 S3

OBSERVACIONES:

1	5 4 3 2 1	46	5 4 3 2 1	91	5 4 3 2 1
2		47		92	
3		48		93	
4		49		94	
5		50		95	
6	5 4 3 2 1	51	5 4 3 2 1	96	5 4 3 2 1
7		52		97	
8		53		98	
9		54		99	
10		55		100	
11	5 4 3 2 1	56	5 4 3 2 1	101	5 4 3 2 1
12		57		102	
13		58		103	
14		59		104	
15		60		105	
16	5 4 3 2 1	61	5 4 3 2 1	106	5 4 3 2 1
17		62		107	
18		63		108	
19		64		109	
20		65		110	
21	5 4 3 2 1	66	5 4 3 2 1	111	5 4 3 2 1
22		67		112	
23		68		113	
24		69		114	
25		70		115	
26	5 4 3 2 1	71	5 4 3 2 1	116	5 4 3 2 1
27		72		117	
28		73		118	
29		74		119	
30		75		120	
31	5 4 3 2 1	76	5 4 3 2 1	121	5 4 3 2 1
32		77		122	
33		78		123	
34		79		124	
35		80		125	
36	5 4 3 2 1	81	5 4 3 2 1	126	5 4 3 2 1
37		82		127	
38		83		128	
39		84		129	
40		85		130	
41	5 4 3 2 1	86	5 4 3 2 1	131	5 4 3 2 1
42		87		132	
43		88			
44		89			
45		90			

CASOS

Caso 1
(María Angélica Butrón Bustamante)

ANAMNESIS

I. DATOS GENERALES:

Nombres y Apellidos	:	Pablo
Edad	:	22 años
Fecha de Nacimiento	:	12-01-1994
Lugar de Nacimiento	:	Arequipa
Grado de Instrucción	:	Superior
Estado Civil	:	Soltero
Procedencia	:	Arequipa
Ocupación	:	Estudiante
Religión	:	Católica
Referente	:	Ninguno
Informantes	:	El paciente
Lugar de Evaluación	:	Arequipa
Fechas de Evaluación	:	13 de setiembre del 2016 17 de Setiembre del 2016 20 de setiembre del 2016 30 de setiembre del 2016
Evaluadora	:	María Angélica Butrón Bustamante

II. MOTIVO DE CONSULTA:

El paciente llegó a consulta por referencia de su primo, quien se encuentra preocupado por él, debido a que lo observa desanimado, desmotivado y con bastante tristeza.

III. HISTORIA DE LA ENFERMEDAD ACTUAL

El evaluado en los primeros años de su vida fue un infante tranquilo y con un desarrollo normal hasta los tres años, a esta edad sufrió un accidente en su casa en donde le cayó una olla hirviendo de adobo en todo su cuerpo, por la gravedad de las quemaduras fue trasladado a Lima y operado tres veces, estuvo internado en el hospital cerca de 5 meses; desde esta fecha la

madre ha actuado de forma sobreprotectora. Durante su infancia temprana; fue un niño tranquilo, sumiso y callado. A la edad de 8 años durante el colegio, sus compañeros lo molestaban, le quitaban su lonchera y lo empujaban; en una ocasión un compañero en los servicios higiénicos al momento de orinar le jaló su parte íntima con el fin de molestarlo, el paciente no lo contó de forma inmediata a sus padres porque le daba vergüenza sin embargo lo hizo a posterior, en otra oportunidad al momento de realizar Educación Física el alumno tenía que quedarse en pantaloneta y así lo hizo; pero sus compañeros se rieron y burlaron de las marcas que presentaba en las piernas producto de las quemaduras que tuvo cuando era pequeño; esto lo marcó significativamente emocional y cognitivamente ya que allí comienza sus complejos de inferioridad, se sentía disminuido y ya presentaba baja autoestima; paralelamente es en este año su rendimiento académico bajo notoriamente.

A la edad de 11 años en una ocasión en la que Pablo no hizo la limpieza del baño después de bañarse su madre y su abuela lo riñeron, él en reacción a esta situación se tomó detergente pensando que así moriría y no sería un problema para su madre ni su abuela.

La familia del evaluado es una familia disfuncional, el papá mantenía una relación con la madre pero no vivían juntos, veía esporádicamente a sus hijos, el evaluado siente que el padre no tiene derechos sobre él ni sus hermanos ya que nunca estuvo cerca de ellos desde que eran pequeños.

El evaluado hasta la edad de 18 años vivió con su madre, hermanos abuela materna y su tío, hermano de su mamá. Por referencia de su primo, quien es muy cercano al evaluado nos dice que su familia tiende a ser sobreprotectora con Pablo , siempre lo están controlando; esto ha creado que el evaluado se vuelva muy dependiente de su mamá consultándole cada cosa que haga, así mismo se ha ido formando con bastantes inseguridades y temores; que junto a las vivencias que tuvo desde pequeño en su etapa escolar, lo han vuelto una persona introvertida, insegura, con baja autoestima, dependiente y con tendencia a la depresión.

Hace unos 10 meses inició una relación amorosa con una amiga, la cual conoció en una fiesta, se llevaban muy bien, pero él era ligeramente celoso y cuando existían problemas entre ambos y le quería terminar su

enamorada, él se oponía; hace un mes su enamorada terminó con él para iniciar una nueva relación con otra persona; frente a esta situación el paciente ha mostrado mucha angustia, manifiesta sentirse triste y con un gran vacío en su vida, así

mismo las ganas por realizar sus actividades diarias se ha visto severamente disminuidas, ha perdido el apetito, incluso existen días en los que no come, no duerme con facilidad y suele despertarse alrededor de las 3 de la mañana y no vuelve a conciliar el sueño; esto ha interferido en sus actividades diarias, ya que al asistir a la Universidad y estar en clases ya que existe una disminución de la capacidad para pensar y concentrarse y a la vez se siente con gran pérdida de energía.

IV. ANTECEDENTES PERSONALES

Periodo del desarrollo:

- **Etapa Pre – natal:**

Fue un hijo deseado, no planificado, la madre no presentó ninguna dificultad durante el embarazo. La madre tenía 17 años y el padre 19 cuando lo concibieron.

- **Etapa Natal:**

Nació a los 8 meses con 2 semanas por parte eutócico y en posicióncefálica con parámetros normales, la madre necesitó ser internada durante 7 días por problemas de baja hemoglobina, fue parto normal y rápido. Presentó dificultad para respirar, no lloró de inmediato, nació morado; tuvo que recibir oxígeno, tuvo ictericia. Peso 3kg 700g, midió 51cm.

- **Primera Infancia**

- **Etapa postnatal:**

Lactó hasta los 6 meses, tuvo que tomar otra leche a parte de la materna. Tuvo un desarrollo psicomotriz aparentemente normal, levantó su cabeza a los 2 meses, gateó a los 7 meses, comenzó a caminar a los 12 meses. Sus primeras palabras fueron a los 9 meses. En las primeras etapas de su vida

tuvo una correcta asistencia médica, lo cual generó que sus vacunas y sus cuidados de salud sean los adecuados.

- **Etapa Escolar:**

Pablo ingresa al nivel inicial a los 5 años, siendo un alumno introvertido y muy tranquilo. En sus estudios era un alumno promedio, aunque sobresalía en las clases de arte.

En cuanto al nivel primario, su ingreso fue a los 6 años, participó en deportes y en arte, tocando guitarra y violín. En los dos primeros años de primaria se mostraba muy pasivo y esto ocasionaba que los demás alumnos abusaran de él, molestándolo constantemente; en varios ocasiones le jalaban las orejas y lo insultaban, ante estas situaciones es su madre quien iba al colegio a hablar con la profesora y los papás de los alumnos para que dejen de molestar. Terminó la primaria sin mayores problemas y en dos oportunidades lo cambiaron de colegio debido a cambios de domicilio.

Ingresó al nivel secundario a los 12 años, el curso que más le gustaba era comunicación, debido a que le gustaba mucho la lectura, mientras que no tenía mucha afinidad por las matemáticas debido a que no comprendía bien. En esta etapa escolar iba frecuentemente a quince años pero no porque le nacía sino porque su mamá lo mandaba para acompañar a su hermana que era menor.

- **Adolescencia**

- **Desarrollo y función sexual:**

Es de sexo masculino, posee una identidad sexual masculina y es heterosexual. A los 13 años se masturbó por primera vez, sus padres nunca le hablaron sobre su cuerpo y sobre su desarrollo sexual, tuvo una ligera información por parte de su madre. Pero manifiesta que fue muy rápida y muy breve. Principalmente aprendió esta información en el colegio, así mismo recibió orientación de sus compañeras, sobre estos temas.

Tuvo dos enamoradas; la primera fue a los 16 años, pero fue una relación corta y poco significativa. Su segunda enamorada la tuvo a los 22 años, fue una relación de hace 10 meses con la que se llevaban bien pero

regularmente peleaban debido a celos de él, o poca comunicación; ella decidió terminarlo para estar con otra persona, a los dos días que terminaron los vio juntos, esto le causó un episodio de depresión.

- **Aspecto Psicosexual:**

A los 12 años empezaron sus impulsos sexuales con la masturbación y solía sentir sentimientos de culpabilidad y angustia después de la masturbación; es con su segunda enamorada quien por primera vez mantuvo relaciones sexuales, él se sentía incapaz de poder satisfacerla sexualmente, ya que él no sabía mucho sobre ese aspecto.

- **Historia de recreación y de la vida:**

El paciente refiere que de pequeño no preguntaba mucho sobre como nacían los niños, es recién a los 7 años obtuvo sus propios conocimientos sobre el sexo.

- **Actividad laboral:**

No trabaja. Es estudiante de Administración en la Universidad San Pablo.

- **Religión:** Católica

- **Hábitos e influencias nocivas o toxicas:**

Nunca ingirió ningún tipo de drogas y tampoco toma bebidas alcohólicas

Antecedentes Mórbidos personales

- **Enfermedades y accidentes:**

Cuando tuvo 3 años al tratar de escapar de unos perros grandes le cayó encima una olla grande de adobo hirviente, lo que le provocó quemaduras de tercer grado, tuvieron que intervenir quirúrgicamente, actualmente presenta marcas en las piernas como consecuencias de la quemadura.

A la edad de 5 años se cayó en una piscina y se atraganto con agua, a partir de esa fecha el paciente refiere que se solía enfermar con frecuencia de tos y gripe.

- **Personalidad Pre mórbida:**

Es una persona que de infante era muy introvertido, poco sociable y tímido. En la etapa escolar se mostró igual siendo muy pasivo, no solía defenderse ante las situaciones o burlas de sus amigos, durante su adolescencia solía ser tranquilo, sumiso, no solía salir constantemente con chicas, se mostraba muy cariñoso con familiares. Desde niño renegaba con facilidad y se desesperaba, tenía ataques de ira hasta llegar a la autoagresión, se mostraba muy sensible y vulnerable, lloraba fácilmente. Actualmente presenta baja autoestima, sentimientos de inferioridad, siente que no tiene atractivo físico, solía decir “no se hacer nada bien”, se considera “solitario con poco interés a las relaciones sociales”.

V. ANTECEDENTES FAMILIARES

- Composición familiar:**

Padre de 42 años, madre de 40 años, hermano de 19 años y hermana de 20 años

- Dinámica familiar:**

Sus padres se casaron por civil al enterarse que estaba embarazada su mamá. Desde que nació hasta que tuvo 8 años sus padres mantenían una relación pero vivían separados, se veían constantemente, había días en los que el papá se quedaba en casa, pero otros días en los que no se le veía por una semana, cuando tenía 9 años se separaron, la mamá intentó demandar al papá por pensión de alimentos. A los 12 años volvieron pero aún seguían sin vivir juntos, a los 15 años se separaron, ya no se veían mucho. Cuando él tenía 18 años recién empezaron a vivir juntos hasta la actualidad. El paciente refiere que a veces los padres suelen discutir por problemas económicos, una vez hubo un intento de infidelidad por parte del padre; actualmente considera que el padre no tiene mucho derecho sobre él ni sobre sus hermanos.

- Condición Socioeconómica:**

La casa donde vive es de material noble, pertenece a sus abuelos paternos, pagan un alquiler, cuenta con todos los servicios (agua, luz, teléfono, cable e internet). Su madre es auxiliar de educación inicial; su papá es profesor de secundaria y por las tardes taxea. Actualmente depende de sus padres totalmente.

- **Antecedentes Patológicos:**

Actualmente el padre padece de gota y la madre ha empezado con problemas de hipertensión arterial; los hermanos son aparentemente sanos. No presenta antecedentes de patología psiquiátrica en familiares.

VI. RESUMEN

Pablo fue un hijo no planificado pero si deseado, sus padres siempre han tenido problemas, no han vivido juntos, llegaron a estabilizarse como familia recién cuando él tenía 18 años. No tuvo ningún inconveniente en la etapa pre natal y post natal; sin embargo en la etapa natal presentó dificultad para respirar y no reaccionó al instante. Ingresó al nivel inicial cuando tenía 5 años, al nivel primario a los 6 años y al nivel secundario cuando tenía 12 años. A los 3 años sufrió quemaduras por los cuales le quedaron marcas en las piernas muy notorias; lo que produjo que su familia fuera demasiado sobreprotectora con él y esto ocasionó que desde niño tenga problemas de baja autoestima y sea una persona insegura. En la etapa escolar era un niño introvertido, tímido y muy pasivo, A los 11 años sufrió de Bulliyng debido a que se burlaban de las marcas que tenía en las piernas productos de sus quemaduras y en una ocasión cuando tuvo un problema con su madre y su abuela decidió tomarse detergente pensando que así moriría y no causaría problemas a sus familiares.

En cuanto a los estudios tuvo un rendimiento académico regular y resaltaba en el área de arte ya que tiene bastante destreza para tocar la guitarra y el violín, actualmente se encuentra cursando tercer año de Administración de Empresas.

Actualmente Pablo terminó hace un mes con su enamorada lo que le ha provocado bastante frustración y desilusión; se encuentra abatido y con bastante tristeza.

EXAMEN MENTAL

I. DATOS GENERALES:

Nombres y Apellidos	:	Pablo
Edad	:	22 años
Fecha de Nacimiento	:	12-01-1994
Lugar de Nacimiento	:	Arequipa
Grado de Instrucción	:	Superior
Estado Civil	:	Soltero
Procedencia	:	Arequipa
Ocupación	:	Estudiante
Religión	:	Católica
Referente	:	Ninguno
Informantes	:	El paciente
Lugar de Evaluación	:	Arequipa
Fechas de Evaluación	:	13 de setiembre del 2016 17 de Setiembre del 2016 20 de setiembre del 2016 30 de setiembre del 2016
Evaluadora	:	María Angélica Butrón
Bustamante		

II. PORTE, COMPORTAMIENTO Y ACTITUD:

A Pablo se le observa de la edad referida, su aseo personal es adecuado y se viste correctamente según su sexo. Su contacto visual es bajo al inicio y fue mejorando con el pasar del tiempo. Se muestra colaboradora con el pasar de las sesiones, aunque en la primera sesión se le notaba tímido e introvertido. Realizó las indicaciones que se le dio con cuidado y responsabilidad, haciendo preguntas cuando no entendía alguna parte. Muestra tristeza al hablar de las cosas malas por las que ha pasado.

III. EXPLORACIÓN DE LOS PROCESOS COGNOSCITIVOS

Atención, conciencia y orientación:

Atención: Mostró predisposición para mantener atención durante el tiempo que fue evaluado, se le observó en algunas ocasiones signos de sueño o cansancio pero aun así trataba de no distraerse.

Conciencia: Es normal salvo cuanto existen estímulos que lo distraen como el ruido del lugar o cuando comienza a recordar su infancia en el cual se vuelve más pensativo y reflexivo.

Orientación: Se orienta en espacio ya que reconoce el lugar donde se encuentra pero en el tiempo tiene dudas, sabe el mes y el año, pero no recuerda bien el número de los días en que era evaluado.

Lenguaje: Mostró poca fluidez en la primera sesión, debido a que es un tanto desconfiado y no le gusta hablar de sus problemas con desconocidos. Habla con un tono débil, en algunas ocasiones por la posición de hablar con la cabeza agachada.

Pensamiento: Su pensamiento es normal. En las primeras sesiones contestaba de forma tardía se demoraba para contestar las preguntas que se le hacía, mostrándose muy pensativo. Luego con el pasar de las sesiones se mostró más rápido y espontáneo para contestar.

Percepción: Procesa mejor la información auditiva que visual. Niega al momento alteraciones perceptivas.

Memoria: Es normal. Tiene la memoria remota y reciente en correcto estado, debido a que recuerda los acontecimientos que le pasaron en la infancia y porque recuerda sucesos que sucedieron en un periodo corto.

Estado de ánimo y afectos: En algunas sesiones se le notó deprimido, lloró en algunas ocasiones; esto se enfatizaba cuando hablaba acerca de su ex pareja. En ambas oportunidades su lenguaje corporal concordaba en lo que dice y lo que expresa.

Comprensión y grado de incapacidad del problema o enfermedad: Él sabe que su estado de ánimo actual es debido a la reciente separación con su

enamorada. En las primeras sesiones no mostró predisposición para recibir consejos, pero con el pasar de las sesiones empezó a tener confianza y estaba dispuesto a recibir consejería.

IV. RESUMEN:

Pablo muestra un aseo personal adecuado y una vestimenta adecuada para su edad. Inicialmente se mostró poco colaborador y desconfiado en las dos primeras sesiones que fueron de entrevista y de recopilación de datos, luego con el pasar de las sesiones y con el rapport adecuado se sintió más cómodo y se comportó de forma más empática y colaboradora. Realizó las actividades que se le indicó en silencio en las primeras sesiones, luego preguntaba cuando tenía dudas o también cuando no entendía una frase, siempre actuó con cuidado y responsabilidad. Tuvo ciertas dificultades para mantener la atención en aquellos momentos que se hablaba de su ex enamorada y su estado de ánimo se veía disminuido. Se orientada en espacio, porque reconocía donde estaba y que estaba haciendo, pero no en tiempo, debido a que no le prestaba atención a la hora y al día que era. Las primeras sesiones Pablo tenía poca fluidez al hablar y con tono débil, dificultad en la pronunciación, sobre todo cuando se le habla de su familia. Presenta lentitud para procesar y codificar la información cuando su estado de ánimo cambia al hablar de su infancia. Su memoria se encuentra en estado adecuado debido a que recuerda cosas recientes y remotas. Su estado de ánimo ha sido variado a lo largo de las sesiones, en algunas ocasiones él se encontraba tranquilo, pero en la mayoría al inicio se mostraba desconsolado y abatido. Tiene conciencia de su problema y reconoce que necesita ayuda para superar esta situación.

INFORME PSICOMÉTRICO

I. DATOS GENERALES:

Nombres y Apellidos	:	Pablo
Edad	:	22 años
Fecha de Nacimiento	:	12-01-1994
Lugar de Nacimiento	:	Arequipa
Grado de Instrucción	:	Superior
Estado Civil	:	Soltero
Procedencia	:	Arequipa
Ocupación	:	Estudiante
Religión	:	Católica
Referente	:	Ninguno
Informantes	:	El paciente
Lugar de Evaluación	:	Arequipa
Fechas de Evaluación	:	13 de setiembre del 2016 17 de Setiembre del 2016 20 de setiembre del 2016 30 de setiembre del 2016
Evaluadora	:	María Angélica Butrón
Bustamante		

II. TECNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS:

Observación

Entrevista

Pruebas Psicológicas:

- Inventario Multifacético de la Personalidad- MINIMULT
- Test de Matrices Progresivas para la Medición de la Capacidad Intelectual de Raven para Adultos.
- Inventario de Inteligencia Emocional ICE de BARON
- Test de la Pareja

III. OBSERVACIÓN DE LA CONDUCTA:

Colabora con la evaluación, demostró tranquilidad y reflexión durante el desarrollo de los ítems. Sin embargo veces se le notaba con poca energía y bastante cansancio al realizar las pruebas.

IV. RESULTADOS DE LAS PRUEBAS PSICOLÓGICAS UTILIZADAS:

a. Inventario Multifacético de la Personalidad- MINIMULT:

- *Análisis Cuantitativo:*

Depresión = 120

Hipocondriaco = 69

- *Análisis Cualitativo:*

El evaluado se encuentra deprimido, preocupado y pesimista, con poca tolerancia al estrés y con poco control de impulsos.

Se muestra pesimista e indeciso. Presenta una preocupación marcada por sus funciones corporales, lo que domina su vida y puede restringir sus relaciones interpersonales; siendo una persona egocéntrica, inmadura y con una capacidad de insight disminuida acerca de las bases de sus preocupaciones por su tendencia a controlar su entorno a través de sus quejas somáticas.

Pablo tiene un estado de ánimo bajo, perdida de esperanza en el futuro e insatisfacción general con el estado actual.

El paciente se caracteriza por un pensamiento ordenado y autocrítico, tiene una baja valoración de sí mismo.

b. Test de Matrices Progresivas para la Medición de la Capacidad Intelectual de Raven para Adultos.

- *Análisis Cuantitativo:*

Aciertos	Percentil	Rango
54	75	II+

- *Análisis Cualitativo:*

Pablo posee un *nivel Superior al término medio*, en cuanto a su capacidad intelectual, lo que indica que es capaz de actuar deliberadamente y pensar racionalmente de forma correcta, así mismo de enfrentar y resolver ciertas complicaciones a través del razonamiento sin demandar alguna dificultad.

c. Inventario de Inteligencia Emocional ICE de BARON

El evaluado en cuanto a los componentes intrapersonales nos muestra que posee una adecuada comprensión de sí mismo, es asertivo con frecuencia; posee no del todo independencia ya que no confía en sí mismo, no presenta un adecuado autoconcepto y con pocas aspiraciones de autorrealización.

Pablo en cuanto a los componentes interpersonales posee una buena empatía con los demás que lo llevan a tener adecuadas relaciones interpersonales y una buena responsabilidad social.

En cuanto al componente de adaptabilidad se muestra poco realista, poco hábil para solucionar problemas y con escasa flexibilidad.

Referido al componente de manejo de estrés vemos que tiene una adecuada tolerancia al estrés pero con poco control de impulsos.

Dentro de las escalas del Estado de Ánimo General encontramos que usualmente no se siente feliz y no ve las situaciones de su alrededor con optimismo.

d. Test de la pareja

El evaluado presenta un alto grado de ligazón afectiva hacia su última enamorada; donde tiene poca madurez para resolver conflictos que se presentaron durante la relación con su pareja. No presenta aceptación de su situación actual, no estando conforme con la culminación de la relación;

evadiendo la realidad por la cual está pasando su relación, tiene una notoria dependencia emocional hacia su pareja, dependiendo su estado de ánimo actual de cómo se lleve con ella, presenta sentimientos de inferioridad e inseguridades; resaltando una clara evasión por la realidad con la necesidad de querer seguir adelante juntos y teniendo planes hacia el futuro. Tiene una necesidad de ser escuchado y comprendido por su antigua pareja; sin embargo nota un gran apasionamiento por la relación.

El evaluado tiene dificultades de contacto y relación, con poca persistencia en lo emprendido, reservado, desconfiado e introvertido, busca la novedad, lo sorprendente y es poco realista.

V. RESUMEN:

Altos puntajes en: *Depresión e Hipocondría*

En cuanto a su capacidad intelectual es Superior al término medio lo que indicaría que el evaluado es capaz de solucionar problemas con ninguna dificultad.

Tiene una personalidad que tiene a la depresión, es introvertido, callado, sumiso.

Presenta una baja inteligencia emocional, teniendo un auto concepto de sí mismo pobre, poca confianza en sí mismo; se muestra empático y asertivo con frecuencia.

Es poco realista y con escasa flexibilidad.

INFORME PSICOLÓGICO

I. DATOS GENERALES:

Nombres y Apellidos	:	Pablo
Edad	:	22 años
Fecha de Nacimiento	:	12-01-1994
Lugar de Nacimiento	:	Arequipa
Grado de Instrucción	:	Superior
Estado Civil	:	Soltero
Procedencia	:	Arequipa
Ocupación	:	Estudiante
Religión	:	Católica
Referente	:	Ninguno
Informantes	:	El paciente
Lugar de Evaluación	:	Arequipa
Fechas de Evaluación	:	13 de setiembre del 2016 17 de Setiembre del 2016 20 de setiembre del 2016 30 de setiembre del 2016
Evaluadora	:	María Angélica Butrón
Bustamante		

II. MOTIVO DE CONSULTA

Paciente indica que: "Siento que no puedo controlar mis impulsos, a veces me descontrolo tanto que empiezo a gritar a mis hijas, me sacan de mis casillas. A veces también me desfogo con mi esposo, esto me esta ocasionando problemas con él y mis hijas, ya no quiero seguir así"

III. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Observación

Entrevista

Pruebas psicológicas:

- Inventario Multifacético de la Personalidad- MINIMULT
- Test de Matrices Progresivas para la Medición de la Capacidad Intelectual de Raven para Adultos.
- Test de la Figura Humana de Karen Machover

IV. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES

El Paciente inicia su malestar desde los 11 años, suele darse de vez en cuando y ha ido mejorando. Cuando empezó a ir al colegio se aislaba y paraba solo, no solía tener amigos; algunos niños lo molestaban y algunas veces se burlaban de él. A los 11 años un día su abuelita le gritó y renegó tanto que quería intentar quitarse la vida. Desde que era niño solía sentirse muy triste, solitario, lloraba con frecuencia, no tenía ganas de hacer las cosas y presentaba desánimos en toda actividad que pudiera realizar.

Hace un año volvió a tener este sentimiento de quererse morir cuando dejó de ver a su enamorada por una semana. Actualmente el paciente suele deprimirse con facilidad.

V. OBSERVACIONES CONDUCTUALES

En cuanto a la expresión emocional: Afectos de tristeza, llora con frecuencia y se deprime con facilidad. Niveles de conciencia, motricidad y actitud colaboradora adecuados. Atención y concentración, orientación espacial y temporal, memoria, lenguaje, inteligencia, se encuentran en el rango de normalidad. Colabora con la evaluación, demostró tranquilidad y reflexión durante el desarrollo de los ítems.

VI. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

El paciente posee una incapacidad para poder controlar sus impulsos, llegando incluso a querer autolesionarse, posee una pobre opinión de sí misma y esto se ve en su baja autoestima y su poca autoaceptación. Muestra deseos de cambio. Desde que era pequeño fue tímido, callado e introvertido. Actualmente se encuentra pasando por un cuadro depresivo debido al rompimiento con su ex

enamorada; se siente triste, deprimido, sin ganas de hacer nada, sólo y con poca energía para continuar con su vida normal; por las noches duerme con facilidad, anda rumeando ideas de cómo hacer para regresar con su enamorada. Es una persona con baja autoestima e inseguridades que tienen como origen desde su infancia debido a la excesiva sobre protección por parte de sus familiares.

VII. DIAGNÓSTICO

Por todo lo expuesto se concluye que Pablo, quien es un estudiante Universitario, con 22 años de edad presenta un coeficiente intelectual Superior al término medio.

Por todo lo indicado y por los sucesos que se han suscitado en las últimas semanas, todo indicaría que Pablo estaría pasando por un F32.0 Episodio depresivo leve según el CIE 10; debido principalmente a la reciente separación con su ex pareja.

Debido a toda esta situación el paciente se ha ido abandonando a nivel, personal, universitaria y familiar; es decir esto ya está interfiriendo con sus actividades diarias; ya que tiene poca concentración, falta de energía, no duerme bien y llanto frecuente.

VIII. PRONÓSTICO

Reservado; debido a que el paciente cuento tenía once años intento suicidarse y ahora en el presente podría repetirse dicha situación.

IX. RECOMENDACIONES

Aprendizaje de Técnicas de Relajación

Terapia de Apoyo

Terapia Cognitivo conductual

PLAN PSICOTERAPEUTICO

I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos	:	Pablo
Edad	:	22 años
Fecha de Nacimiento	:	12-01-1994
Lugar de Nacimiento	:	Arequipa
Grado de Instrucción	:	Superior
Estado Civil	:	Soltero
Procedencia	:	Arequipa
Ocupación	:	Estudiante
Religión	:	Católica
Referente	:	Ninguno
Informantes	:	El paciente
Lugar de Evaluación	:	Arequipa
Fechas de Evaluación	:	13 de setiembre del 2016 17 de Setiembre del 2016 20 de setiembre del 2016 30 de setiembre del 2016
Evaluadora	:	María Angélica Butrón
Bustamante		

II. DIAGNOSTICO

Pablo está atravesando por un Episodio depresivo Leve; debido a la reciente separación con su pareja.

III. OBJETIVO GENERAL

Transformas las creencias y las opiniones que tiene Pablo sobre sí mismo y mejorar su autoestima y que pueda afrontar esta etapa de rompimiento con su enamorada

IV. DESARROLLO DE SESIONES

Sesión 1

Técnicas a utilizar

- Aprendiendo a Relajarme

Objetivos de la sesión

- Enseñar al paciente la técnica de relajación.

Descripción

- Se le brindará las siguientes indicaciones:

Encontrar una posición que le sea cómoda. Ya estando sentado deberá estar con brazos y piernas bien apoyadas. Si estás sentado puedes sujetarte la cabeza con las manos.

Cerrar los ojos lentamente, como si te pesaran los párpados.

Respira profundamente. Retén el aire y suéltalo lentamente. Haz esto unas pocas veces.

Piensa en un lugar agradable el cual nos trae hermosos recuerdos

Se debe prestar mucha atención a todas las cosas agradables que se dan allí.

Pensar que se está teniendo un hermoso momento en ese lugar, en donde te sientes feliz y contento. Olvidarse por completo de todo lo demás y vivir profundamente este momento

Materiales a utilizar

- Silla o camilla para sentarse o recostarse.

Sesión 2

Técnicas a utilizar

- Recogida de pensamientos automáticos

Objetivos de la sesión

Identificar los pensamientos distorsionados que aparecen cuando el paciente se encuentra frente a determinadas situaciones que le causen tristeza

Descripción

Para que pueda detectar pensamientos automáticos el paciente se hará mediante el registro de todo lo que pase por la cabeza de cada 3 minutos, esté vinculado o no al problema, estos registros deberán incluir sentimientos de tristeza frente a distintas situaciones, escribir cada 3 minutos y sobre todo antes de acostarse.

Materiales a utilizar

Silla o camilla para sentarse o recostarse y un lápiz y una hoja

Sesión 3

Técnicas a utilizar

Programando las actividades diarias

Objetivos de la sesión

Que el paciente frente a pensamientos no agradables tenga posibilidad de hacer algunas actividades programadas..

- Descripción

Se le pide al paciente que haga una lista de actividades gratificantes y placenteras que le gustaría hacer; las cuales se llevaran a cabo en los momentos o situaciones en el que el paciente pueda sentir malestar

Materiales a utilizar

Papel y lápiz

Sesión 4

Técnicas a utilizar

Técnica del domino y del agrado

Objetivos de la sesión

Disminuir el grado de depresión y aumentar momentos de agrado.

Descripción

Se le pedirá al paciente que realice ciertas actividades y/o tareas que le produzcan satisfacción e incrementen el grado de refuerzo alcanzado.

Estas actividades serían escogidas entre aquellas que más satisfacción causa o han causado al paciente y se van registrando diariamente junto al grado de satisfacción que le causan. Se añadirá la técnica de agrado donde se valora durante una escala la sensación de ejecución o logro y la de agrado. Las tareas en cuestión de grado de dificultad deben de ser graduadas descomponiendo objetivos a largo plazo. Las primeras actividades deben de ser tan sencillas que garanticen el éxito con muy bajo nivel de dificultad.

Se ignoran las quejas depresivas y solo se debe prestar atención informes de enfrentamiento de las tareas o modos de afrontamiento. Al existir un registro continuado de actividades y grados de satisfacción las tareas podrán mantenerse si causan agrado, aumentando el grado esfuerzo y disminuyendo la depresión

Materiales a utilizar

Papel y lápices

Sesión 5

Técnicas a utilizar

Técnica de la triple columna

Objetivos de la sesión

Enseñar al paciente a que aprenda a cuestionarse sobre un determinado pensamiento automático y a generar interpretaciones más realistas e útiles

Descripción

El paciente llevará un registro en el cual habrá tres columnas; en la primera anota la situación desencadenante del sentimiento desagradable, en la segunda los pensamientos automáticos relacionados con esa situación y esas emociones negativas, en la tercera pensamientos alternativos tras valorar las evidencias

para los sentimientos automáticos anteriores generando las respuestas racionales (pensar) ante tales pensamientos distorsionados.

Materiales a utilizar

- Papel y lápiz

Sesión 5

Técnicas a utilizar

Técnica del domino y del agrado

Objetivos de la sesión

Que el paciente valore el dominio logrado en sus actividades programadas, así como el placer logrado en su realización.

Descripción

Se le pedirá al paciente que realice ciertas actividades y/o tareas que le produzcan satisfacción e incrementen el grado de refuerzo alcanzado.

Estas actividades serían escogidas entre aquellas que más satisfacción causa o han causado al paciente y se van registrando diariamente junto al grado de satisfacción que le causan. Se añadirá la técnica de agrado donde se valora durante una escala la sensación de ejecución o logro y la de agrado. Las tareas en cuestión de grado de dificultad deben de ser graduadas descomponiendo objetivos a largo plazo. Las primeras actividades deben de ser tan sencillas que garanticen el éxito con muy bajo nivel de dificultad.

Se ignoran las quejas depresivas y solo se debe prestar atención informes de enfrentamiento de las tareas o modos de afrontamiento. Al existir un registro continuado de actividades y grados de satisfacción las tareas podrán mantenerse si causan agrado, aumentando el grado esfuerzo y disminuyendo la depresión

Materiales a utilizar

Papel y lápices

ANEXOS

CASO N° 1

PROTACOL DE PRUEBA DE RAVEN
 ©ESCALA GENERAL ©

NOMBRE _____			SEXO: _____		
FECHA EXAMEN	_____	_____	Instituto, Colegio o Clínico: _____		
FECHA NACIMIENTO	_____	_____	Año o Grado escolar: _____ Duración: _____		
EDAD CRONOLÓGICA	_____	_____	Referido por: _____ Examinador: _____		

A			B			C			D			E		
Nº	Tonleos	R												
1	4		1	2		1	8		1	3		1	3	
2	5		2	6		2	2		2	7		2	6	
3	J		3	1		3	2	-	3	3		3	8	+
4	2		4	2		4	?		4	7		4	2	-
5	(5	J		5	7		5	8		5	1	-
6	3		6	3		6	4		6	6		6	3	-
7	6		7	5		7	5		7	5		7	1	-
8	2		8	6		8	1		8	4		8	2	-
9	1		9	4		9	7		9	1		9	3	-
10	3		10	2		10	6		10	2		10	9	-
11	5		11	4		11	1		11	5		11	2	-
12	4		12	7		12	2		12	6		12	1	-
P. PARCIAL	12		P. PARCIAL	12		P. PARCIAL	12		P. PARCIAL	12		P. PARCIAL	7	

ACTITUD DEL SUJETO		DIAGNOSTICO		
FORMA DE TRABAJO		DIAGNOSTICO		
INTUITIVA	<input checked="" type="checkbox"/>	REFLEXIVA	EDAD GROV.	
LENTA	<input type="checkbox"/>	RAMDA	PUERTAJE	54
TORPE	<input checked="" type="checkbox"/>	INTELIGENTE	TIEMPO	75
DISTRAYIDA	<input checked="" type="checkbox"/>	CONCENTRADA	DISCREP.	RANGO
DISPOSICION		DIAGNOSTICO DE LA CAPACIDAD INTELLECTUAL		
FATIGADA	<input checked="" type="checkbox"/>	DISPUESTA	Capacidad Intellectual	
DESINTERESADA	<input checked="" type="checkbox"/>	INTERESADA	Superior al promedio	
INTRANQUIILA	<input checked="" type="checkbox"/>	TRANQUIILA	Medio	
VACILANTE	<input checked="" type="checkbox"/>	SEGURA		
PERSEVERANCIA				
IRREGULAR	<input type="checkbox"/>	REGULAR		

INVENTARIO MULTIFÁSICO DE PERSONALIDAD (MMPI)

MINI MULT

(Hoja de Respuesta)

Nombres y apellidos: Pablo

Edad: 22

Estado Civil: Soltero

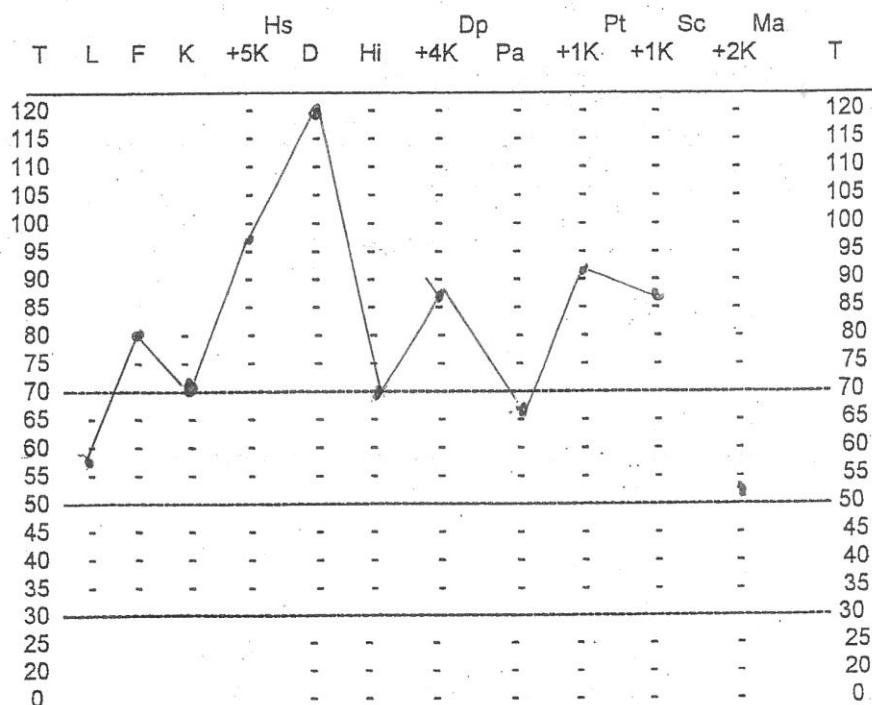
Grado de Instrucción: Superior

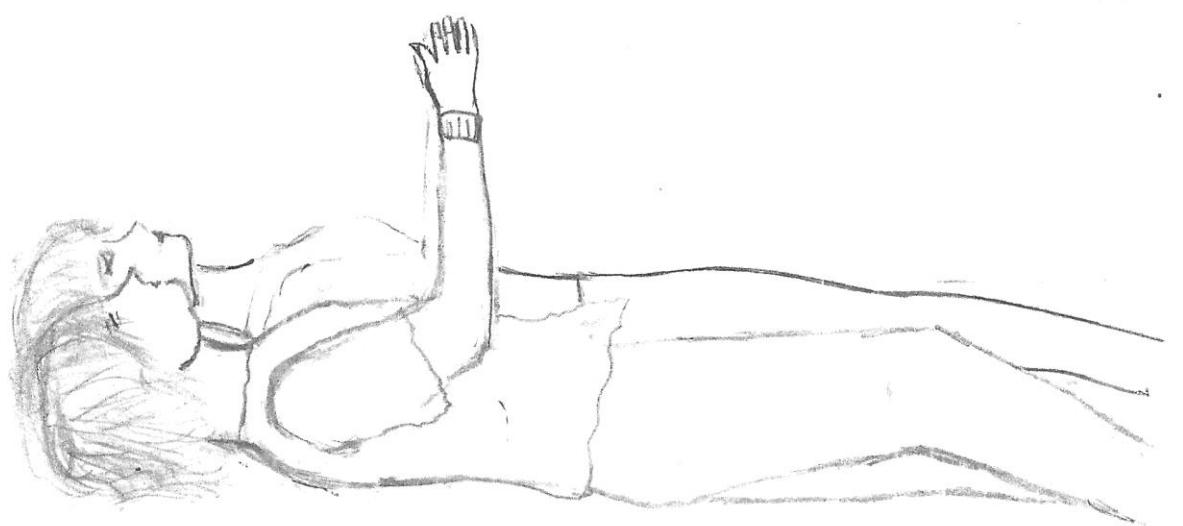
Ocupación: Estudiante Universitario

Fecha de examen:

1. V X	13. X F	25. X F	37. V X	49. V F	61. V X
2. X F	14. V X	26. X F	38. V X	50. V X	62. V X
3. V X	15. V X	27. V X	39. V X	51. V X	63. X F
4. X F	16. V X	28. V X	40. V X	52. V X	64. V X
5. V X	17. X F	29. X F	41. X F	53. X F	65. V X
6. X F	18. X F	30. V X	42. V X	54. V F	66. V X
7. V X	19. V X	31. V X	43. V X	55. V X	67. V X
8. V X	20. X F	32. V X	44. X F	56. X F	68. X F
9. V X	21. V X	33. V X	45. V X	57. V X	69. V X
10. X F	22. X F	34. V X	46. V X	58. V X	70. X F
11. V X	23. V X	35. V X	47. X F	59. V X	71. V X
12. V X	24. X F	36. X F	48. V X	60. V X	

	L	F	K	Hs +5K	D	Hi	Dp +4K	Pa	Pt +1K	Sc +1K	Ma +2K
Puntaje Directo	2	15	11	8	18	11	9	4	8	6	3
Puntaje Equivalente	6	37	23	18	46	27	25	13	20	18	13
Añadir K			12	12			9		23	23	5
Puntaje Directo Corregido	6	37	23	30	46	27	34	13	43	41	18
Puntaje T	56	80	70	97	120	69	86	63	91	87	52

DIAGNÓSTICO: Severamente depresivo, preocupado e indeciso
pesimista



Caso 1
(María del Carmen León Gallegos)

ANAMNESIS

I. Datos Personales

Nombres y Apellidos	: R.M.T.P.
Edad	: 22 años
Sexo	: Masculino
Fecha de Nacimiento	: 19/01/94
Lugar de residencia de la familia	: Arequipa
Religión	: No creyente
Idioma	: Castellano
Grado de instrucción	: Superior
Estado Civil	: Soltero
Procedencia	: Arequipa
Ocupación	: Estudiante
Informantes	: Paciente
Lugar de evaluación	: Arequipa
Fecha de Evaluación	: 19 de Dic 2015 26 de Dic 2015 28 de Dic 2015
Examinador	: María del Carmen León Gallegos

II. Motivo de Consulta

Robert acude al Puesto de Salud “Ciudad Mi Trabajo” por sentirse triste, melancólico, apático y sin deseos para realizar sus actividades cotidianas.

III. Problemática Actual

Hace 6 meses el paciente sufre de una fuerte depresión, acompañada de pensamientos negativos, no le interese absolutamente nada, ni el valor de su propia vida, presenta también insomnio por las noches.

El paciente refiere, que presenta un comportamiento normal delante de amigos y familiares, es decir, conversa, ríe, etc. ; sin embargo, cada conducta es fingida para

no llamar la atención ni causar pena de su persona, siempre interiorizó sus problemas y está acostumbrado a resolverlos a su manera.

El paciente buscó ayuda en un profesional (psicólogo) llegando a tener hasta dos entrevistas, pero se alejó de inmediato cuando este le explica que la causa de su estado de ánimo podría ser por una ruptura sentimental con su enamorada, por lo que el paciente dejó de asistir a las sesiones posteriores, sentía que el psicólogo no lo estaba ayudando, por considerar que nada tenía que ver el hecho que ya le habían mencionado y para él no tenía relación con lo que le pasaba.

Después Robert busca ayuda acudiendo al Puesto de Salud “Ciudad Mi Trabajo” para poder tener noción de lo que le podría estar sucediendo y así poder enfrentarlo y erradicarlo de una vez, ya que se siente angustiado por no saber qué hacer.

IV. Antecedentes Personales

Periodo del Desarrollo

- ✓ Etapa Prenatal: Embarazo no planificado, si deseado por ambos padres. El embarazo se llevó a término sin ninguna complicación ni amenaza de aborto.
- ✓ Etapa natal: Fue un parto normal, lloró al nacer sin ninguna dificultad.
- ✓ Etapa Pos Natal: Tuvo un desarrollo adecuado a los niños de su edad, gateó a los 10 meses, caminó a la edad de 1 año y 4 meses, tuvo una lactancia hasta los dos años de edad, en cuanto al lenguaje balbuceó a los 5 meses, dio sus primeras palabras al 1 año y 2 meses.
- ✓ Desarrollo Psicomotor: desarrollo normal
- ✓ Rasgos Neuropáticos: no presentó ningún rasgo neuropático
- ✓ Etapa Escolar: en el colegio fue un alumno término medio, era un alumno sociable y se ganaba la confianza de sus amigos y las demás personas.
- ✓ Desarrollo y función sexual: se inició sexualmente a los 17 años de edad, siendo para el paciente satisfactorio.
- ✓ Aspecto psicosexual y matrimonio: ninguno

- ✓ Historia de recreación y la vida: en sus ratos libres Robert aprovecha para reunirse con sus amigos con quienes formó una banda y participa cada fin de semana en sesiones musicales.
- ✓ Actividad laboral: No labora, es estudiante.
- ✓ Servicio militar: No
- ✓ Religión: Agnóstico
- ✓ Hábitos e influencias nocivas y tóxicas: No tiene hábitos que pongan en riesgo su salud.

V. Antecedentes Mórbidos Personales

Robert nació en Arequipa, es el último de tres hermanos, viene de una familia nuclear constituida (Por el padre, madre, dos hermanas y él). De su padre no tiene muchos recuerdos puesto que desde muy pequeños los dejó para irse a trabajar a otra ciudad y lo veía muy poco, su madre también se dedicó a trabajar por lo que Robert se crió más con sus hermanas mayores, actualmente se llevan bien pero no tienen una relación tan cercana para contarles lo que le sucede, tampoco las ve mucho ya que actualmente estudia y por este motivo sus horarios no coinciden, la hermana mayor se casó y ya no vive con ellos y la segunda trabaja todo el día.

Él percibe su ambiente familiar como de una familia normal, sin complicaciones.

En el colegio fue un alumno de término medio, era un alumno sociable, y tenía la confianza de sus amigos y demás personas.

Jamás ha sido hospitalizado por alguna afección y sólo presentaba simples resfriados como cualquier niño de su edad. No toma bebidas alcohólicas y si lo hace solamente en ocasiones especiales como cumpleaños o alguna fecha importante, jamás ha consumido drogas.

Personalidad Pre- mórbida: El paciente refirió sentir preocupación por lo que le está pasando y no poder comentarlo con nadie, ésto hace que aumente de desesperación de no saber qué hacer. Desde pequeño siempre fue un niño muy alegre y travieso.

VI. Antecedentes Familiares

- ✓ Composición familiar: la familia de Robert está constituida por 5 personas (padre, madre, dos hermanas y él).
- ✓ Dinámica Familiar: en su familia siempre hubo un sentimiento de colaboración entre los integrantes de su familia; ya que el padre radicaba lejos y la madre trabajaba todo el día, entre los hermanos repartían los quehaceres y actividades del hogar.
- ✓ Condición socioeconómica: la familia de Robert fue sostenida económicamente por sus padres, comenta que tuvieron lo necesario para poder vivir, la persona con la que tenía un trato más directo era con la segunda de sus hermanas, pues compartían más momentos juntos y por la edad que se llevaban la cual difiere en tres años.
- ✓ Antecedentes Patológicas: no existen antecedentes patológicos en la familia del paciente.

VII. Resumen

Robert acude al Puesto de Salud de “Ciudad Mi Trabajo” para buscar ayuda; ya que presenta ciertas conductas atípicas con pensamientos negativos, apatía, tristeza insomnio, desgano y ansiedad, pero lo que más le preocupa son esos sentimientos que lo albergan de no importarle nada o encontrarse aburrido de todo hasta de su propia vida, no le ve un sentido claro y más aun sin causa aparente. Tiene muchos amigos pero con ellos y su familia tiene un actitud diferente y no muestra cómo se siente realmente, ya que siempre se muestra sonriente y tranquilo, a pesar que no se siente así, pero esto no llega a afectar sus estudios universitarios.

EXAMEN MENTAL

I. Datos Personales

Nombres y Apellidos	: R.M.T.P.
Edad	: 22 años
Sexo	: Masculino
Fecha de Nacimiento	: 19/01/94
Lugar de residencia de la familia	: Arequipa
Religión	: No creyente
Idioma	: Castellano
Grado de instrucción	: Superior
Estado Civil	: Soltero
Procedencia	: Arequipa
Ocupación	: Estudiante
Informantes	: Paciente
Lugar de evaluación	: Arequipa
Fecha de evaluación	: 11 de Enero 2016
Examinador	: María del Carmen León Gallegos

II. Percepción: El paciente presenta una buena percepción del tiempo y del espacio.

III. Memoria: Tanto la memoria de corto como la de largo plazo en el paciente son normales.

IV. Estado de ánimo y afectos: Su estado de ánimo no es bueno, se le ve decaído, apático, se muestra triste y con mucho desgano.

V. Comprensión y grado de incapacidad del problema: El paciente reconoce que presenta un problema pero no es capaz de reconocer el motivo de éste, es por ello, que busca ayuda.

VI. Pensamiento: Sus pensamientos son de desesperanza, tiene un sentimiento de vacío y solo tiene pensamientos negativos como que no le importa a nadie y su vida no tiene un sentido en este momento, se siente totalmente solo.

VII. Lenguaje: Su lenguaje es de tono bajo, su curso y velocidad de manera normal y coherente.

VIII. Atención, conciencia y orientación: Su atención, conciencia y orientación están disminuidas.

- IX. Actitud hacia el examinador y hacia el examen:** Mostró una actitud de cordialidad y colaboración en todo momento.
- X. Actitud, porte y comportamiento:** su actitud hacia nosotros y realización de pruebas fue muy buena, se mostró colaborador para contestar todas las interrogantes hacia su problema, Su postura es algo encorvada y su comportamiento normal.

Resumen:

Robert acude al Puesto de Salud “Ciudad Mi Trabajo” para buscar ayuda; ya que presenta ciertas conductas atípicas con pensamientos negativos, apatía, tristeza insomnio, desgano y ansiedad, pero lo que más le preocupa son esos sentimientos que lo acosan de no importarle nada o encontrarse aburrido de todo hasta de su propia vida, no ve un sentido claro y más aun sin causa aparente. Tiene muchos amigos pero con su familia tiene un actitud diferente y no muestra cómo se siente realmente, ya que siempre se muestra sonriente y tranquilo, a pesar que no se siente así, pero esto no llega a afectar sus estudios universitarios.

INFORME PSICOMETRICO

I. Datos Personales

Nombres y Apellidos	: R.M.T.P.
Edad	: 22 años
Sexo	: Masculino
Fecha de Nacimiento	: 19/01/94
Lugar de residencia de la familia	: Arequipa
Religión	: No creyente
Idioma	: Castellano
Grado de instrucción	: Superior
Estado Civil	: Soltero
Procedencia	: Arequipa
Ocupación	: Estudiante
Informantes	: Paciente
Lugar de evacuación	: Arequipa
Fecha de Evaluación	: 18 de Enero 2016 22 de Enero 2016
Examinador	: María del Carmen León Gallegos

II. Motivo de consulta

Robert acude al Puesto de Salud “Ciudad Mi Trabajo” ya que se siente triste, melancólico, apático y sin deseos para realizar sus actividades cotidianas.

III. Técnicas e instrumentos utilizados

- Test de la Figura Humana
- Test Inventario Multifásico de Personalidad (MMPI)- Mini Mult.

IV. Observación de la conducta

La persona evaluada es alto, de tez clara, cabello oscuro, tiene una mirada perdida y de un caminar pausado, en todo momento mostró una actitud amable y de colaboración. A simple vista, da una buena impresión, de personalidad atractiva, es pulcro, su tono de voz normal, hace uso corriente del lenguaje, da buenas respuestas pero no contribuye con nada nuevo. Robert en todo

momento de las pruebas y sesiones realizadas se mostró muy colaborativo a pesar de su estado de ánimo; sin embargo, estuvo dispuesto a apoyar en las sesiones que se realizarían con él.

V. Análisis e interpretación de los resultados

➤ Test de la figura Humana

Reseña: Este test está íntimamente relacionado a los impulsos, ansiedades, conflictos y compensaciones características de su personalidad. La figura dibujada es en cierto modo una representación o proyección de la propia personalidad y del papel que este desempeña en su medio ambiente.

Interpretación

Por los resultados obtenidos, el evaluado es una persona que posee poco dominio social y control de los impulsos corporales, en ciertas ocasiones presenta evasión a las relaciones sociales, tiene cautela y cierta superficialidad. Tiene también dependencia materna.

Hay un indicio de inmadurez intelectual a pesar de sus estudios universitarios. Puede que sienta también inferioridad.

Se muestra satisfecho con su propio cuerpo, pero presenta tendencia a esconder sus propios sentimientos. Hay un signo de regresión, muestra también una preocupación sexual.

➤ Test Inventario Multifásico de Personalidad (MMPI)- Mini Mult.

Interpretación:

El paciente muestra una severa depresión, se muestra indeciso y pesimista, probablemente es un tanto inmaduro, algo egocéntrico, exigente y auto gestionable. Presenta indicios de alta rebeldía o inconformismo, es caprichoso, poco serio. Sus sentimientos y lealtades se muestran superficiales.

Hay cierta perturbación en sus relaciones familiares y sociales. Probablemente es sensible y susceptible a la opinión de los demás.

También es consciente, ordenado y autocritico. Presenta evasión a conflictos internos.

Hay en él una pobre autoestima, probablemente al paciente le gusta discutir problemas emocionales.

VI. RESUMEN

En conclusión, nuestro evaluado presenta una depresión severa, es inmaduro emocionalmente y presenta cierta dependencia materna. Muestra superficialidad en su comportamiento, presenta una evasión a los conflictos internos, el cual puede ser el factor por el que se encuentra así, ya que no exterioriza sentimientos ni pensamientos que lo pudiesen estar acongojando. Hay indicios de que hay cierta perturbación en su vida familiar y baja autoestima.

INFORME PSICOLOGICO

I. Datos Personales

Nombres y Apellidos	: R.M.T.P.
Edad	: 22 años
Sexo	: Masculino
Fecha de Nacimiento	: 19/01/94
Lugar de residencia de la familia	: Arequipa
Religión	: No creyente
Idioma	: Castellano
Grado de instrucción	: Superior
Estado Civil	: Soltero
Procedencia	: Arequipa
Ocupación	: Estudiante
Informantes	: Paciente
Lugar de evacuación	: Arequipa
Fecha de Evaluación	: Enero del 2016
Examinador	: María del Carmen León Gallegos

II. Motivo de consulta

Robert acude al Puesto de Salud “Ciudad Mi Trabajo” ya que se siente triste, melancólico, apático y sin deseos para realizar sus actividades cotidianas.

III. Técnicas e instrumentos utilizados

- Observación sistemática
- Entrevista estructurada
- Test psicológicos:
 - Test de la figura Humana
 - Test Inventory Multifásico de Personalidad (MMPI)- Mini Mult

IV. Antecedentes Personales y Familiares

La madre quedó embarazada del paciente a los 22 años, aunque no fue un embarazo planificado pro si fue deseado por la madre y el padre, cumplió con los 9 meses de gestación sin complicaciones. El evaluado tuvo un desarrollo adecuado, recibió todas sus vacunas y controles necesarios a tiempo necesarios. Camino al año, dijo sus primeras palabras al año y 3 meses. Desde muy pequeño fue un niño tranquilo (evitaba en lo posible las peleas) era un niño juguetón, vivaracho, algo risueño, sincero y reservado.

En su etapa escolar era sociable y se ganaba la confianza de las personas que lo rodeaban, en cuanto a sus estudios en la primaria tuvo dificultades para aprender a leer y escribir, su mama no le dedicaba tiempo para enseñarle y fue la maestra quien lo yudo a probar algunos cursos en los que presentaba dificultad, fue un alumno de término medio. No presenta malos hábitos que pongan en riesgo su salud.

Su familia está constituida por 5 personas (su padre, su madre, sus 2 hermanas y él), en ella siempre hubo un ambiente de colaboración entre los integrantes de la misma. El padre siempre estaba lejos por motivo de trabajo y la madre trabajaba también, por lo que los hermanos se repartían las funciones del hogar y todos colaboraban.

La relación que tuvo desde pequeño con su padre no fue muy cercana, ya que estaba viajando constantemente, la relación con su madre es más cercana, sin embargo creció con sus hermanas por lo que hay una relación mas estrecha.

V. Observaciones Conductuales

El paciente aparece la edad referida, de buena impresión, es de personalidad atractiva, tiene pulcritud y es correcto al vestir, su tono de voz es normal, hace uso corriente del lenguaje; sin embargo tiene un caminar pausado. Durante las pruebas suministradas, el evaluado mostro un comportamiento acorde con la situación, estuvo colaborador y dispuesto a ayudar y realizar lo que se le pidiera.

VI. Diagnóstico o Conclusión

Según el CIE – 10 (F:32), Nuestro evaluado viene presentando problemas de depresión, melancolía sin causas reales aparentemente para el paciente. Presenta una dependencia materna y es superficial.

Está contento con su imagen física, pero no exterioriza sus sentimientos; es decir, los inhibe. Pueda que se sienta muy preocupado por algún problema que pudiese presentar como la impotencia.

Es una persona que presenta una actitud severa de desaprobación hacia todo, con la cual se opone a los demás sin considerar lo que pase a su entorno. Prefiere ser el centro de atención dejando de lado papeles en donde represente un rol de menos importancia.

VII. Pronostico

Favorable. Ya que fue él mismo quien se acercó a pedir ayuda para solucionar su problema, hay deseos para superar esta crisis que viene atravesando y es consciente de lo que le pasa. Su entorno también contribuirá a su mejora.

VIII. Recomendaciones

La persona evaluada se encuentra decaído y tiene mucho desgano en lo que hace, sería aconsejable que realizara actividades como yoga para que baje su nivel de depresión o realizar algún deporte, además asistencia psicológica donde pudiera recibir Terapia Racional Emotiva para esto que tanto lo agobia.

PLAN PSICOTERAPEUTICO

I. Datos Personales

Nombres y Apellidos : R.M.T.P.
Edad : 22 años
Sexo : Masculino
Fecha de Nacimiento : 19/01/94
Lugar de residencia de la familia : Arequipa
Religión : Agnóstico
Idioma : Castellano
Grado de instrucción : Superior
Estado Civil : Soltero
Procedencia : Arequipa
Ocupación : Estudiante
Informantes : Paciente
Lugar de evacuación : Arequipa
Examinador : María del Carmen León Gallegos

II. Diagnóstico Psicológico

Trastorno Depresivo F-32 según CIE-10

III. Objetivo General

Ayudar a identificar las cogniciones desadaptativas que le producen emociones y conductas contraproducentes para su salud como es la depresión

IV. Descripción del Plan Terapéutico

Se utilizara un enfoque cognitivo- emotivo con el paciente, a fin de poder modificar esquemas erróneos que tiene el paciente de si mismo, como el sentirse incapaz de hacer algo; a su vez pretendemos usar la técnica de búsqueda de evidencia para comprobar la validez de algunos pensamientos automáticos.

Sesión 1

Técnicas a utilizar

- Relajación Muscular

Objetivos de la sesión

- Lograr que el paciente recupere la calma y no se aflija en los momentos de depresión que se le pueda presentar, y pueda despejar todos aquellos pensamientos negativos que lo acechan y que se le viene por momentos.

Descripción

- Se le enseña a relajar los músculos del cuello, hombros, brazos, manos y piernas contrayendo y distendiendo los músculos involucrados en esas zonas corporales (Tensión- distensión).
- Se le enseña el tipo de respiración diafrágmática y la importancia de la misma.
- Se practica conjuntamente junto con el terapeuta a modo de ilustración para mostrarle mejor la realización del ejercicio.
- Se realizan los mismos ejercicios durante un tiempo de 10 min hasta conseguir un total de relajación.

Materiales a utilizar

- Silla o camilla para sentarse o recostarse.

Sesión 2

Técnicas a utilizar

- Identificación de pensamientos automáticos

Objetivo de la sesión

- Lograr que el paciente tome conciencia de los pensamientos automáticos que presenta y que le generan la depresión que presenta y pueda expulsar esos sentimientos de minusvalía y desgano por el que atraviesa, demostrarle que si se lo propone, él puede llegar hacer cosas muy interesantes en su vida.

Descripción

- Se le solicitará al paciente tome asiento y luego de haber repetido unos ejercicios de relajación, tal y como se le enseñó en la sesión pasada se le pedirá que nos hable de los momentos en que se siente más triste, solo y desganado.

- Se le explicara al paciente lo que significan los pensamientos automáticos, en qué consisten cuando aparecen y como podremos combatirlos para traer una mejora en su vida.
- Se le solicitara que traiga a su mente con los ojos cerrados los recuerdos o imágenes que pasan por su mente cuando lo invade la tristeza y la desesperanza.
- Se identificaran esos pensamientos automáticos y como tarea para una próxima sesión tendrá que traerlos escritos en una hoja cada vez que se le vengan a la mente dichos pensamientos.

Duración

- 30 minutos

Materiales a utilizar

- Hojas bond
- Lapiceros
- 2 sillas

Sesión 3

Técnicas a utilizar

- Búsqueda de la evidencia

Objetivo de la sesión

- Logra que el paciente confronte esos pensamientos automáticos negativos con la realidad para que pueda desecharlos.

Descripción

- Una vez analizados los pensamientos automáticos que presente el paciente, se pasara a confrontar si efectivamente esas ideas de incapacidad que suele sentir son reales.
- Se le dará tarea fácil para casa, la cual deberá traer en la próxima sesión como leer un folleto de autoayuda de depresión y hacer anotaciones de lo leído.

Duración

- 20 minutos

Materiales a utilizar

- Hojas bond
- Lápiz
- Sillas

Sesión 4

Técnicas a utilizar

- Mejora de confianza

Objetivo de la sesión

- Incrementar y mantener una alta estima en el paciente.

Descripción

- Teniendo un clima de confianza, conforme fueron avanzando las sesiones, se pretende mediante una pequeña charla brindarle breves pautas sobre la auto aceptación, para que pueda primero el aceptarse así mismo, mantenerse de esa manera y después pueda incrementar sus ganas de hacer cosas nuevas y darle un nuevo sentido a su vida.

Duración

- 35 minutos

Materiales a utilizar

- Laptop
- Sillas

Sesión 5

Técnicas a utilizar

- Lista de tareas

Objetivo de la sesión

- Que el paciente se pueda proponer metas así mismo que puedan hacerlo cambiar sus perspectivas en cuanto a la vida.

Descripción

- Se le pide al paciente que tome asiento y que nos relate como le fue en la semana, que cambios vio en él y si su estado de ánimo está mejorando, se le irá explicando que para esta sesión nos fijaremos solo en tareas que el tendrá que proponerse y realizar.
- Para esto tendremos en cuenta:
Lista de actividades potencialmente agradables, podemos concluir con las que le agradaban antes.

Lista de actividades de dominio: cosas que le gustaría hacer pero que actualmente no puede hacer por encontrarse deprimido.

Programa semanal de actividades, incluyendo actividades de las listas señaladas (1 y 2) y evaluándose en una calificación de 0 a 5 en “dominio o “agradado”.

Asignación de tareas graduales: dividiendo una tarea compleja (que el considera imposible de llevarla a cabo) en pequeños pasos, practicando los primeros pasos en consulta (si es posible) o ayudándose con práctica en la imaginación (el paciente visualiza la realización de la tarea y lo describe verbalmente y cuando surge algún problema u olvida algún paso, el terapeuta le ayuda mediante preguntas como ¿Qué puedes hacer para...?)

- Por último, en la práctica cognitiva se le pedirá al paciente que imagine sucesivamente cada uno de los pasos que componen la ejecución de una tarea.
- Esto lo obliga a prestar atención a los detalles esenciales de dicha actividad. También ayuda a identificar posibles “obstáculos” (cognitivos, conductuales o ambientales) que pudieran impedir la realización de la tarea.

Duración

- 35 minutos

Materiales a utilizar

- Laptop
- Sillas

V. Tiempo de Ejecución

Actualmente el paciente viene recibiendo la 2da sesión, se quedó que trabajaríamos cada viernes, pero la última semana no acudió a la cita prevista.

VI. Logros Obtenidos

En la primera sesión, durante la entrevista que se tuvo con el paciente al realizar la relajación se marchó más tranquilo, con un estado de ánimo más positivo y acepto que trabajaríamos juntos para poder ayudarlo a vencer las crisis por las que viene atravesando.

VII. Reforzamiento de conductas

Incrementar su autoestima, alabando sus conductas positivas que se pueda percibir.

Un clima adecuado e involucramiento de la familia para que tengan un rol más activo para la mejora del paciente.

Ocupar su tiempo libre y su mente en actividades productivas, aparte de los estudios que actualmente cursa ya que esto podría ayudarlo a recrear su mente y mejorar.

Iniciativa por parte del paciente para mejorar la relación con la familia y haya más comunicación.

Relaciones interpersonales más asertivas, para que el paciente tenga la confianza de hablar y expresar sus sentimientos sin miedo a ser rechazado o juzgado.

VIII. Recomendaciones

- Brindar orientación y consejería para toda la familia.
- Iniciar terapia individual y familiar
- Trabajar con charlas como: autoestima, autoconcepto y autoimagen, comunicación en familia, capacidad de dar y recibir de manera equilibrada.
- Orientar a nuestro paciente sobre lo que significa amar sin miedo.
- Que se establezca metas que pueda realizar y conforme las vaya cumpliendo trazar otras de mayor importancia para él.

ANEXOS

CASO N° 2

INVENTARIO MULTIFÁSICO DE PERSONALIDAD (MMPI)

MINI MULT

(Hoja de Respuesta)

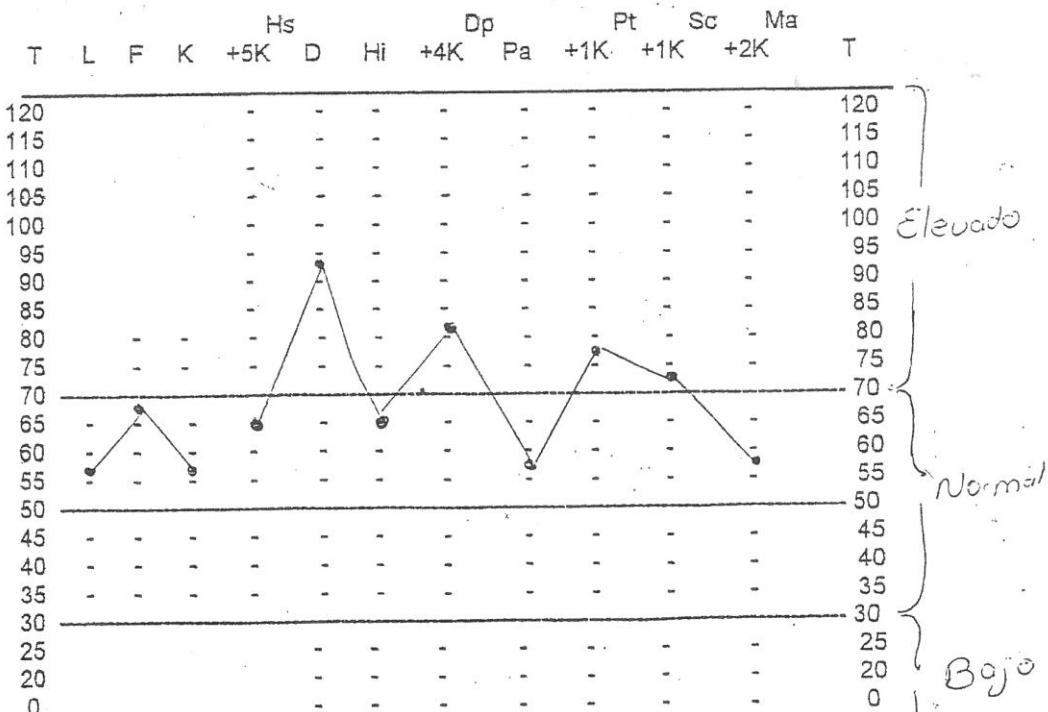
Nombres y apellidos: Robert
 Estado Civil: Soltero
 Ocupación: estudiante

Edad: 22
 Grado de Instrucción:
 Fecha de examen:

1. V F	13. VF	25. VF	37. VF	49. VF	61. VF
2. V F	14. VF	26. V F	38. V F	50. V F	62. VF
3. V F	15. VF	27. VF	39. VF	51. V F	63. V F
4. V F	16. VF	28. V F	40. V F	52. V F	64. V F
5. VF	17. VF	29. V F	41. VF	53. V F	65. V F
6. VF	18. VF	30. V F	42. VF	54. VF	66. VF
7. V F	19. VF	31. VF	43. VF	55. VF	67. VF
8. V F	20. VF	32. VF	44. VF	56. VF	68. VF
9. V F	21. VF	33. VF	45. VF	57. VF	69. VF
10. V F	22. VF	34. VF	46. VF	58. VF	70. VF
11. VF	23. VF	35. VF	47. VF	59. VF	71. VF
12. V F	24. VF	36. VF	48. VF	60. VF	

	L	F	K	Hs +5K	D	Hi	Dp +4K	Pa	Pt +1K	Sc +1K	Ma +2K
Puntaje Directo	2	4	4	5	13	10	11	5	11	8	6
Puntaje Equivalente	60	110	10	120	0	0	1	0	4	2	0
Añadir K			X	5			4		10		2
Puntaje Directo Corregido	6	11	10	17	35	35	32	14	37	34	20
Puntaje T	56	68	46	65	94	65	82	57	79	73	58

DIAGNÓSTICO: Depresión Severa



Sexo: Masculino

