



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**“INFLUENCIA DE LA PERSONALIDAD EN LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES DE IMPRENTA UNION DE  
PISCO, AÑO 2016”**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTADO POR:  
SOLIZOR CARRANZA, ROSA MARIBEL**

**ASESORA:  
MG. FELIX PACHAS, HILDA LUZMILA**

**CHINCHA – PERÚ 2016**

*DEDICADO A:*

A **Dios** por su infinita misericordia al regalarme el don de la vida y la posibilidad de cumplir mis sueños.

A **Jeremy**, por sus sabios consejos en momentos oportunos; y a **Silberio**, por su invaluable compañía incondicional y voluntaria.

## RESUMEN

**Introducción:** Las relaciones interpersonales son un factor importante para la satisfacción del usuario y para el trabajo en equipo como factor positivo para la productividad de una empresa, la personalidad como rasgo distintivo de la persona se relaciona con las conductas de las personas y éstas con las relaciones interpersonales por lo que se diseñó el estudio a fin de caracterizar al personal de la empresa Imprenta Unión de Pisco en los aspectos de la personalidad y relaciones interpersonales así como la influencia de la personalidad en dichas relaciones.

**Objetivo:** Determinar la influencia de la personalidad en las relaciones interpersonales de los trabajadores de imprenta union de pisco, año 2016.

**Material y métodos:** Se realizó un estudio observacional, transversal, prospectiva y analítica sobre 15 trabajadores de la empresa Imprenta Unión de Pisco.

**Resultados:** En la empresa Imprenta Unión de Pisco el 13.3% de los trabajadores tiene al neuroticismo como factor predominante de su personalidad. El 33.3% tiene al factor extraversión como factor predominante de su personalidad. El 26.7% a la cordialidad. El 13.3% a la responsabilidad. Y el 13.3% a la apertura como factor predominante su personalidad. El 13.3% de los trabajadores tienen un grado regular en sus relaciones interpersonales, el 40% tienen grado bueno, el 33.3% tienen grado muy buena y el 13.3% tienen grado excelente en sus relaciones interpersonales. Existe influencia de la personalidad en las relaciones interpersonales de los trabajadores de Imprenta Union de Pisco, año 2016. Los que tienen al factor neuroticismo como factor predominante influye en relaciones interpersonales de grado regular (100%), los que tienen al factor extraversión presentan en su mayoría (80%) buenas relaciones interpersonales, los que tienen a la cordialidad tienen mayormente (75%) muy buenas relaciones interpersonales, los que tienen a la responsabilidad o a la apertura tienen excelente relaciones interpersonales (50%) respectivamente.

**PALABRAS CLAVE:** Personalidad, relaciones interpersonales

## SUMMARY

**Introduction:** Interpersonal relationships are an important user satisfaction and teamwork as a positive factor for the productivity of a company, personality as a distinctive feature of the individual factor is related to the behavior of people and people with interpersonal relationships so the study to characterize the company staff Pisco Printing Union in personality and aspects of interpersonal relationships and the influence of personality in these relations was designed.

**Objective:** To determine the influence of personality on interpersonal relationships printing workers union de pisco, 2016.

**Material and Methods:** A cross-sectional, prospective and analytical observational study of 15 workers of the company Imprenta Union of Pisco was performed.

**Results:** In the company Imprenta Union Pisco 13.3% of workers have the predominant factor neuroticism personality. 33.3% have at extroversion factor as the predominant factor of his personality. 26.7% to cordiality. 13.3% to responsibility. And 13.3% as a factor opening predominante his personality. 13.3% of workers have a regular degree in interpersonal relationships, 40% had good degree, 33.3% have very good grade and 13.3% had excellent grade in their interpersonal relationships. There influence of personality on interpersonal relationships Printing workers Union of Pisco, 2016. Those neuroticism factor as the predominant factor influencing relationships regular grade (100%), those with the extroversion factor present in most (80%) good interpersonal relationships, those with the cordialidad are mostly (75%) very good relationships, those who have the responsibility or the opening have excellent interpersonal relationships (50%) respectively.

**KEY WORDS:** Personality, interpersonal relationships

## INDICE

	Pág
DEDICATORIA .....	2
RESUMEN .....	3
SUMMARY .....	4
ÍNDICE .....	5
I.    INTRODUCCIÓN .....	6
II.   PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
a. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	7
b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	7
c. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
d. HIPÓTESIS .....	8
e. VARIABLES .....	8
III.  OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	9
a. OBJETIVO GENERAL .....	9
b. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	9
IV.  MARCO TEÓRICO .....	9
V.   MÉTODOS O PROCEDIMIENTOS .....	56
VI.  RESULTADOS .....	61
a. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	66
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	67
a. CONCLUSIONES .....	67
b. RECOMENDACIONES .....	68
BIBLIOGRAFIA .....	69
ANEXOS .....	71

## I. INTRODUCCIÓN

La personalidad se define como la organización dinámica que determina el comportamiento, el pensamiento y la adaptación de los individuos al ambiente (Allport, 1937; John, 1990). Desde este enfoque, McCrae y Costa (1980) postulan el Modelo de los Cinco Factores, a partir del cual es posible identificar empíricamente cinco factores de la personalidad: neuroticismo, extraversión, apertura a la experiencia, amabilidad y responsabilidad.

El hombre actual es un ser social, pues para satisfacer sus necesidades se relaciona con otros seres humanos, teniendo la oportunidad a la vez de satisfacer las necesidades de ellos. Las capacidades que poseemos de desenvolvernos y darnos a conocer con otros individuos dentro de una sociedad se llaman relaciones interpersonales y deben ser desarrolladas de manera que faciliten nuestra convivencia con las personas que forman nuestro entorno familiar y laboral, tomando en cuenta que en el nivel en que sea buena o mala la relación que tengamos con otras personas se nos hace fácil o difícil vivir en armonía, las buenas relaciones interpersonales se logran través de una buena comunicación y así también dependen de la madurez humana que poseamos.

Por otra parte la eficiencia y productividad en empresas e instituciones diversas (clubes deportivos, instituciones vecinales, etc.) tienen como factor de primera importancia la constitución de equipos de trabajo que tengan buenas relaciones interpersonales. Porque en ambientes conflictivos y con discordias en que predominan los antagonismos, resentimientos y desconfianza sucede precisamente lo contrario. Lo que impulsa cada vez más a ejecutivos y directivos tanto a aplicarse en propia capacitación en relaciones interpersonales, como a la puesta en práctica de programas destinados a mejorar el respectivo clima organizacional.

El ser humano busca de una u otra forma a otros humanos para que nos den " seguridad por respaldo social". La que obtenemos en las relaciones interpersonales y en la pertenencia a grupos. (Álvarez Torres D).

En los grupos este requerimiento básico del ser humano lleva prácticamente a todos los fenómenos sociales. Cada cual acepta el orden social por su necesidad de pertenecer e incluso participa en el control social buscando la integridad del grupo, presionando a los otros a adecuarse a él. Cuando el grupo da satisfacción a la mayoría de sus miembros a este requerimiento de respaldo social existe el espíritu de cuerpo. Por él todos no sólo tratan de mantener al grupo íntegro, evitando su desintegración, además se preocupan de la suerte de todos sus integrantes. Es así que el bien común rige la acción de todos los miembros del grupo, lo que asegura un sólido orden social.

Es por ello que se desarrolla el tema de personalidad y relaciones interpersonales en una empresa de la ciudad de Pisco, estructurada según las exigencias de la Universidad.

## **II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **a. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Las relaciones interpersonales en el trabajo (y fuera, también) constituyen un papel crítico en una empresa. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no bastan para incrementar la productividad, sí pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal.

Los gerentes necesitan comprender qué es lo que representa una relación interpersonal correcta con los trabajadores. Hay más diferencias dentro de los mismos individuos de cualquiera nación que de una nación a otra. La educación, posición social, religión, personalidad, afiliación política, las experiencias pasadas, el afecto mostrado en el hogar y un sinnúmero de otros factores afectan la conducta humana y la cultura.

Las organizaciones son, entre otras cosas, un conjunto de interrelaciones personales que se organizan bajo determinadas condiciones para la persecución de ciertos objetivos. Una empresa en la cual las relaciones interpersonales fallan o no son productivas, difícilmente puede ser exitosa. Sin embargo, son muy pocas las compañías que realmente se ocupan de este tema desde el punto de vista estratégico.

Aunque cada vez más la comunicación, la sociología de la empresa y la psicología cobran preeminencia en las empresas, aun son pocos los directivos que entienden que los negocios dependen en buena medida de la forma en que circula la comunicación y de la disposición de cada uno de los integrantes para relacionarse con sus pares y con el entorno. Esto no quiere decir que la mayoría de las empresas tenga graves problemas: en muchas de ellas las relaciones son lo suficientemente productivas sin que los directivos se hayan ocupado directamente de ellas. Sin embargo, cuando efectivamente existen problemas no siempre resulta sencillo encontrar una solución.

Es por lo expuesto que es de interés evaluar la relación que existe entre la personalidad y las relaciones interpersonales en la Imprenta Unión de Pisco a fin de conocer el tipo de personalidad de cada trabajador así como en que medida se da una buena relación interpersonal.

### **b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la influencia de la personalidad en las relaciones interpersonales de los trabajadores de Imprenta Union de Pisco, año 2016?

### **c. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Las buenas relaciones humanas es un factor importante para el éxito de las organizaciones modernas no sólo con los clientes sino también internamente; con su personal.

Si una compañía, que desde el proceso de reclutamiento y selección, toma en cuenta tanto las habilidades técnicas y conceptuales como las humanas, podrá contar con colaboradores más productivos, quienes pueden comunicarse mejor con los clientes y entre si e inclusive existen menos conflictos y menos errores en los productos o servicios.

Claramente está que las buenas relaciones humanas no dependen solamente de identificar y seleccionar candidatos con relaciones humanas excelentes, sino de contar con empresas que reconozcan el valor de la mismas y que procuren dar a sus colaboradores un trato justo y equitativo, un buen clima laboral, compensaciones justas, reconocimientos, comunicación de puertas abiertas, empowerment, capacitación y desarrollo, etc., que permita a ambos conseguir sus objetivos y metas, aquellas que logran este reconocimiento, definitivamente serán más competitivas que aquellas que no lo hacen y es allí donde el departamento de recursos humanos entra en juego para garantizar que estas condiciones se den.

Es por ello que con esta investigación al determinar la influencia que ejerce la personalidad en las relaciones humanas se puede intervenir en ella a fin de mejorar la operatividad y productividad de la empresa Imprenta Unión de Pisco.

### **d. HIPÓTESIS**

Existe influencia de la personalidad en las relaciones interpersonales de los trabajadores de Imprenta Union de Pisco, año 2016.

### **e. VARIABLES**

#### **Variable Dependiente**

- Relaciones interpersonales

#### **Variable independiente**

- Personalidad

### III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### a. OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia de la personalidad en las relaciones interpersonales de los trabajadores de Imprenta Union de Pisco, año 2016

#### b. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar los factores de la personalidad en los trabajadores de Imprenta Union de Pisco, año 2016.

Identificar los grados de relaciones interpersonales de los trabajadores de Imprenta Union de Pisco, año 2016

### IV. MARCO TEÓRICO

#### 4.1. ANTECEDENTES

##### INTERNACIONALES

**Álvarez Torres D.** *Cómo influye la autoestima en las relaciones Interpersonales.* Junio 2013. Universidad de Almería Universidad pública en La Cañada, España. En relación al género, hemos hallado que el sexo masculino se ha mostrado más receptivo ante la capacidad de Aserción, las Relaciones con el otro sexo y el hecho de Hablar en público. Por otro lado, las mujeres han contestado más positivamente hacia las Relaciones con los iguales y las Relaciones familiares. Por lo que respecta a la correlación existente entre la autoestima y las relaciones interpersonales, no se ha hallado una relación entre ambas. Se ha hallado una relación entre cada una de las variables interpersonales junto con la autoestima. Porcentajes mayores se han hallado en los ítems donde se les pregunta si saben o no el significado de la comunicación no verbal, y en el que se les pregunta si comprenden a sus amigos mediante el uso de los gestos y las señales. Finalmente, el menor porcentaje ha sido con respecto a la cuestión del uso de los gestos durante el proceso de comunicación.( Álvarez Torres D. 2013).

**Simkin H.** 2012. *Personalidad y autoestima desde el modelo y la teoría de los cinco factores.* De acuerdo con la Teoría de los Factores de la Personalidad (FFT), las personas presentan una visión cognitiva-afectiva de sí mismo que se presenta de una manera consistente con los rasgos de la personalidad. Este enfoque permite explicar el papel del neuroticismo en la construcción de

una visión negativa del sí mismo y de una baja autoestima, más allá que los antecedentes que brindan apoyo teórico a ésta relación todavía son escasos. Se observa que el modelo de los cinco factores de la personalidad se encuentra asociado a la autoestima. El modelo FFT ofrece un marco explicativo para el funcionamiento de la personalidad. (Simkin H. 2012).

**Palou Sampol P.** 2012. *Facilitación de las relaciones interpersonales mediante un programa acuático educativo para personas con síndrome de Angelman.* Esta investigación está motivada por la falta de estudios que definen el medio acuático como instrumento de aprendizaje con personas gravemente afectadas. En este caso, se muestra cómo el agua puede funcionar como facilitador del trabajo de las relaciones interpersonales en alumnos con síndrome de Angelman. El objetivo del estudio consistió en elaborar y aplicar un programa acuático educativo, dirigido a alumnado gravemente afectado de un centro específico, con la intención de ofrecer un recurso educativo que pudiera contribuir a su educación integral y, a la vez, evaluar los beneficios observados. Se trabajó con una muestra de dos participantes, de 12 y 14 años. La información se recogió a partir de entrevistas con los profesionales, grabaciones en vídeo de las sesiones y hojas de registro. Los resultados muestran cómo el medio acuático puede contribuir al desarrollo de las relaciones interpersonales de una forma atractiva y motivante para los participantes.

## **NACIONALES**

**Baltazar Zavaleta D.** 2013. *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, Chiclayo.* 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. (Baltazar Zavaleta D. 2013).

**Arteaga Reyes M.** *Inteligencia y trastornos de personalidad de los estudiantes de primer año de la escuela de medicina humana, facultad de medicina de la Universidad Nacional de Trujillo.* 2012. El presente estudio, descriptivo correlacional, tuvo como objetivo, establecer el grado de relación existente entre la inteligencia y los trastornos de personalidad de los estudiantes de primer año

de la Escuela de Medicina Humana de la Facultad de Medicina - Universidad Nacional de Trujillo, año 2012. Material y métodos: La muestra estuvo compuesta por 72 estudiantes de primer año de la Escuela de Medicina Humana de la Facultad de Medicina - Universidad Nacional de Trujillo, año 2012. Esta muestra fue obtenida a través de muestreo no probabilístico intencional. En cuanto al constructo Inteligencia, se utilizó el test de Matrices Progresivas de Raven. Respecto a trastornos de personalidad, se utilizó el Inventario Clínico Multiaxial Theodore Millon. Los resultados fueron: el 29,17% (el mayor porcentaje de la muestra) presenta trastorno de personalidad compulsiva, mientras que el 58,33% (el mayor porcentaje de la muestra) presenta nivel de inteligencia superior al término medio. En conclusión: Existe correlación significativa entre Inteligencia y el Trastorno de Personalidad Negativista (0.845). En cuanto a la correlación entre Inteligencia y los Trastornos de Personalidad histriónico, compulsivo, narcisista y dependiente que presentan los estudiantes de Medicina de la Facultad de Medicina de la UNT no existe correlación estadísticamente significativa. (Arteaga Reyes M. 2012).

## **4.2. BASE TEÓRICA**

### **4.2.1. PERSONALIDAD**

La personalidad es un constructo hipotético que se proyecta en el tipo de actos que realizan cotidianamente las personas. Está compuesta por un conjunto de características cognitivas y tendencias conductuales que determinan las similitudes y diferencias en pensamientos, sentimientos y conductas de los individuos. Estas predisposiciones tienen continuidad en el tiempo y no pueden ser explicadas simplemente por las presiones biológicas, psicosociales o sociales del momento. Para Millon y Davis (2001), en la base de esas características encontraríamos tanto disposiciones biológicas como experiencias de aprendizaje, que se van organizando en estilos (formas más o menos estables de pensamiento, percepción, sentimiento, afrontamiento, relación).

En el estudio de la personalidad existen dos perspectivas históricas (Casullo, 2000): la nomotética (representada por Allport) y la idiográfica (representada por Murray). La primera se centra en la búsqueda de las unidades fundamentales que componen la personalidad, es un punto de vista general, a partir del cual, se puede estudiar cómo se expresa la personalidad de cada individuo. Por el contrario, la perspectiva idiográfica se centra en el individuo, pues la personalidad para esta tradición es lo que hace diferente a cada persona del resto, se ocupa de estudiar la personalidad de cada sujeto desde la biografía del mismo (transacciones entre su programa biológico genético y su entorno social, familiar y cultural).

## **El estudio de la personalidad desde la Teoría de los Rasgos**

El término personalidad posee su raíz etimológica en la palabra latina persona, que alude a las máscaras que los actores utilizaban en las representaciones teatrales de la Grecia clásica. Cada máscara se asociaba con un tipo de carácter específico, de modo tal que el público se fuera preparando para el papel que cada personaje iría representar (McCrae & Costa, 2012). Desde la psicología, el estudio de la personalidad ha sido abordado desde diferentes marcos teóricos (Barembaum & Winter, 2003), entre los cuales se destaca la teoría genética de la personalidad (Penke, Denissen, & Miller, 2007), la teoría psicodinámica (Carver & Scheier, 2004), la teoría comportamental (Phelps, 2000), la sociocognitiva (Mischel, 1973), la humanista (Snygg & Combs, 1949), la biopsicosocial (Macmillan, 2000) y la teoría de los rasgos (Santrock, 2008).

Esta multiplicidad de enfoques ha dificultado la posibilidad de establecer un consenso relativo a su definición, al punto que se ha llegado a sostener que existen tantas definiciones de la personalidad como autores han escrito sobre el tema (Pervin, 1990). Sin embargo, en la actualidad se considera que la teoría de los rasgos es uno de los enfoques más utilizados históricamente para el estudio de la personalidad (McCrae & Costa, 2012). De acuerdo con Kassin (2003), los rasgos se definen como patrones relativamente estables en el comportamiento, los pensamientos y las emociones de las personas.

Uno de los pioneros en el estudio de la teoría de los rasgos fue Allport (1937), quien define la personalidad como "la organización dinámica, dentro del individuo, de los sistemas psicofísicos que determinan sus ajustes únicos al ambiente". Para el estudio empírico de los rasgos de personalidad, Allport y Odbert (1937) construyeron una lista con más de 16.000 palabras que definen rasgos de las persona clasificándolos en tres niveles: los rasgos cardinales (los que dominan y moldean a una persona: autoconfianza), los rasgos centrales (elementos que conforman al comportamiento en general: la honestidad) y los rasgos periféricos (características que se observan sólo en determinadas circunstancias: el altruismo).

Posteriormente, sobre la base del trabajo de Allport y Odbert (1937) y a partir de la técnica del análisis factorial, Cattell (1950) identificó 16 factores de la personalidad: afabilidad (e.g. cálido, extrovertido, atento a los demás), razonamiento (e.g. inteligente, brillante), estabilidad (e.g. emocionalmente estable, calmo), dominancia (e.g. competitivo, autoritario), animación (e.g. entusiasta, expresivo) atención a las normas (e.g. responsable, serio), atrevimiento (e.g. audaz, aventurero), sensibilidad (e.g. sentimental, estético) vigilancia (e.g. escéptico, desconfiado), abstracción (e.g. imaginativo, poco práctico), privacidad (e.g. diplomático, astuto), aprensión (e.g. inseguro, preocupado), apertura al cambio (e.g. crítico, flexible), autosuficiencia (e.g. solitario,

individualista), perfeccionismo (e.g. exigente, organizado) y tensión (e.g. impaciente, impulsivo). (De Ibarreta Zorita M. 2012).

Por su parte, Eynseck (1976) sugiere que la personalidad puede ser estudiada a partir de tres factores: intraversión-extraversión, neuroticismo-estabilidad emocional y psicoticismo. Si bien los aportes de Cattell (1950) y Eynseck (1976) han contribuido al estudio de la personalidad, se ha señalado que el modelo de este último resulta insuficiente, dado que omite rasgos considerados fundamentales (John, 1990).

Asimismo, el modelo de Cattell (1950) también fue criticado debido a que reviste un alto grado de complejidad para su interpretación, producto de la gran cantidad de factores. Por tal motivo, Tupes y Christal (1961) retoman el trabajo de Cattell (1950) y señalan que habría cinco factores relativamente estables y recurrentes a los que denominan surgencia (e.g. hablador, enérgico) agradabilidad (e.g. cooperativo, confiable), confiado (e.g. responsable, ordenado), emocionalmente estable (e.g. calmo, relajado) y culto (e.g. de mente abierta, intelectual). La misma estructura penta factorial fue observada por Norman (1963), Digman y Takemoto-Chock (1981), y Goldberg (1980, 1981, 1982), entre otros.

Estos trabajos fueron dando lugar a la emergencia del Modelo de los Cinco Factores de la Personalidad (FFM, Costa & McCrae, 1980) y, posteriormente, a la Teoría de los Factores de la Personalidad (Costa & McCrae, 1996).

## **PRINCIPALES MODELOS TEÓRICOS DE LA PERSONALIDAD**

Igual que sucedía con la motivación, a lo largo de la historia de la psicología, se han desarrollado numerosos y diversos modelos explicativos de la personalidad. En aras de la brevedad, solamente revisaremos algunos de ellos, por la relevancia que han tenido y/o tienen en la actualidad.

**a. Modelo de Extraversión y Neuroticismo de Eysenck (1967).** Se trata de una de las teorías más sofisticadas, que especifica tres dimensiones de la personalidad factores relacionados con la conducta social: extraversión, neuroticismo y psicoticismo. Después, se añade la inteligencia. El modelo se centra en las dos primeras con sus polos opuestos, lo que da lugar a dos ejes que forman 4 grupos de sujetos (en función de sus puntuaciones en esas dimensiones): Extravertidos-Estables emocionalmente, Extravertidos-Inestables, Introversos-Estables e Introversos-Inestables. La causa de cómo sea cada individuo en relación a estas dimensiones, es fisiológica: la persona cuyo Sistema Nervioso Autónomo se active fácilmente ante cualquier estímulo, puntuará alta en Neuroticismo, mientras que aquel cuyo Sistema Nervioso Autónomo no sea lábil, será estable emocionalmente. La extraversión-introversión del sujeto dependerá del nivel de

excitación cortical (a mayor excitación y susceptibilidad al condicionamiento, mayor introversión), esta es la llamada Teoría del Arousal/Activación.

De esta teoría han surgido el Inventario de Personalidad de Maudsley (Maudsley Personality Inventory, MPI), el Inventario de Personalidad de Eysenck (Eysenck Personality Inventory, EPI) y el Cuestionario de Personalidad de Eysenck (Eysenck Personality Questionnaire, EPQ). Estos cuestionarios se han sometido a una profunda investigación y se ha comprobado que son muy válidos (Helmes, 1989). El modelo de Eysenck tiene aún hoy día mucha consistencia (Ortiz-Tallo y Cardenal, 2004). Aunque ha sido aplicado a un rango muy amplio de actividades, desde la conducta criminal, la sexual, el fumar, la salud y el aprendizaje, las relaciones entre las dimensiones de la teoría de Eysenck y la conducta laboral se han estudiado muy poco, aunque existe evidencia de su utilidad predictiva en la esfera organizacional.

Por ejemplo, Cooper y Payne (1967) en un estudio realizado en el departamento de empaquetado de una fábrica de tabaco donde el trabajo era repetitivo y ligero, pusieron a prueba la idea de que los trabajadores introvertidos son mejores que los extrvertidos para realizar tareas rutinaria. La adaptación al puesto, evaluada por los supervisores, correlacionaba negativamente con la extraversión, y aquellos trabajadores que abandonaron el trabajo 12 meses después eran significativamente más extrvertidos que los que continuaban en su puesto. El neuroticismo también se relacionó con la inadaptación al puesto y con la frecuencia de ausencias no permitidas. También Savage y Stewart (1972) encontraron correlaciones negativas entre la extraversión y la evaluación del rendimiento.

#### **b. Cattell y los 16 factores de personalidad**

Basándose en la hipótesis de la sedimentación lingüística de Cattell (1943), según la cual las diferencias individuales más sobresalientes y socialmente relevantes están codificadas en el lenguaje cotidiano, este autor agrupó aquellos rasgos de la personalidad que consideró como sinónimos. Estos rasgos originales aparecen en menor o mayor número y formarán la base estructural de la personalidad, la cual consta también de rasgos superficiales, más numerosos, dependientes de los originales y que son manifestaciones del carácter. Cattell identifica de esta manera 16 dimensiones de personalidad (y de seis a nueve factores de segundo orden) que son supuestamente independientes e identificables, medibles válida y fiablemente. Estas dimensiones son procedentes del medio (o influidas por éste) y constitucionales (procedentes de los aspectos hereditarios propios del individuo).

El cuestionario 16PF de Cattell, publicado por primera vez hace unos 40 años, es uno de los más famosos de todos los tests de personalidad aplicados en el ámbito laboral. El que se trate de un test ampliamente utilizado por todo el mundo y que el propio Cattell lo haya investigado y

defendido activamente, le han concedido una gran popularidad. Sus propiedades psicométricas del 16PF son buenas, y el problema del falseamiento de las respuestas parece estar controlado. En el manual de dicho test, (Cattell, Eber y Tatsuoka, 1970) se puede encontrar evidencia de su extensa aplicabilidad. Los autores, en su libro sobre este instrumento presentan varias ecuaciones para calcular la eficacia de las personas en diversos puestos, basada en sus puntuaciones de personalidad. (Gore, W. L., y Widiger, T. A. 2013).

Una revisión de la investigación ocupacional en la que se ha empleado dicho cuestionario, muestra que el 16PF ha funcionado bien en una amplia variedad de situaciones prácticas.

### **c. Modelo de los Cinco Grandes (Big Five):**

Este modelo se propone como un intento de mediación y unificación entre los distintos puntos de vista existentes. Está representado por Costa y McCrae (1985), aunque bajo este paraguas se recoge a otros muchos autores que coinciden en que la personalidad está constituida por cinco factores. En él convergen dos tradiciones de investigación: la lexicográfica (como se comentaba en el modelo anterior) y la factorialista. El examen de las relaciones entre los diferentes descriptores de la personalidad ha evidenciado repetidamente la presencia de cinco grandes factores, con independencia de las técnicas de factorización empleadas, los procedimientos de evaluación, las características de las poblaciones y de los contextos lingüísticos y culturales (Caprara, 1995).

Ésta es la teoría más usada hoy en el ámbito laboral (Hough, 2001). En verdad, se ha realizado una gran cantidad de investigación que apoya la tesis de que existen 5 grandes dimensiones que actúan como base de las demás y que explican la mayor parte de la personalidad humana. Si bien las investigaciones sobre los 5 grandes rasgos de la personalidad surgieron a mediados del siglo pasado, no fue hasta la década de los 90 que se produjo una revolución, constatando a través de una ingente cantidad de investigación, que estos rasgos explican una gran parte de la varianza del comportamiento humano.

Los rasgos en este modelo de la personalidad son bipolares, con dos polos extremos en los que muy pocas personas puntúan, encontrándose la mayoría de la población en los puntos intermedios de cada dimensión. Cada uno de los 5 grandes rasgos se encuentran sustentados por un elevado número de factores de segundo orden. Aunque no existe un acuerdo total sobre los nombres empleados para designar estos factores, los más usados son:

1. Extraversión: denominado también sociabilidad o energía, describe el grado de bienestar en las relaciones con otras personas. En un polo sitúa al individuo sociable, enérgico y asertivo, y en el otro, aquellas personas tímidas y faltas de asertividad.

2. Conformidad: también llamado afabilidad, indica la tendencia a la adaptación a los demás. En un polo se sitúan las conductas de confianza en los otros, cooperación o simpatía. En el opuesto, se encuentran las personas muy independientes, frías u hostiles.

3. Consciencia: así mismo llamada escrupulosidad o tesón, tiene en uno de los polos la persona con disciplina, responsabilidad, persistencia y orientación al logro, y en el otro, los individuos que se comportan de manera impulsiva, irresponsable o frívola.

4. Estabilidad emocional: o ajuste, muestra la disposición de la persona a soportar tensión. Los individuos más estables se muestran despreocupados, seguros de sí mismos y relajados. En el otro polo, las personas demuestran conductas habituales de nerviosismo, duda, tensión o afectividad negativa.

5. Apertura a la experiencia: indica el gusto por lo novedoso, refleja la imaginación, curiosidad y apertura al cambio. En el polo contrario, se sitúan las personas que suelen mostrarse cerrados ante las situaciones nuevas, sin imaginación ni ganas de experimentar.

Esta teoría no difiere en exceso de la de Eysenck o Cattell. El mismo Eysenck reconoce (1992) que sus 3 Factores son muy similares a algunos de los 5 grandes: la extraversión es la misma, el neuroticismo es igual a la estabilidad y el psicoticismo es similar al polo opuesto de la conformidad. También la última versión de la Teoría de los 16 factores ha incluido 5 dimensiones globales, reflejo de los 5 grandes factores.

Al parecer, no sólo los rasgos de personalidad serían universales, como apunta este modelo. Las investigaciones parecen indicar que otras características de los individuos tras las que se "esconde" la personalidad, también son consistentes a lo largo de culturas muy dispares. En este sentido, Day y Rounds (1998) investigaron los intereses vocacionales de Holland en varias muestras étnicamente diferentes: afro-americanos, americanos de origen mexicano, americanos de origen asiático y caucásicos, en total, más de 49.000 sujetos. Los resultados reflejaban una marcada estructura subyacente similar en dichos grupos, consistente con las interpretaciones convencionales de patrones de interés vocacional. El estudio de Day y Rounds avanza la idea de que las personas de diferentes etnias y sexos tienen el mismo mapa cognitivo del mundo laboral cuando se examinan las estructuras de sus preferencias vocacionales (que son manifestaciones de su personalidad).

En los últimos años se han utilizado diversos tests de personalidad para evaluar puestos de trabajo específicos. Parece que las preferencias por diferentes tipos de ocupaciones están determinadas en cierto modo por la personalidad. Castro y Casullo (2000) pretendían, a través del MIPS, examinar las diferencias individuales entre los estilos de personalidad de profesionales y personal administrativo. Tras realizar análisis factorial y de clusters, concluyeron que hay estilos

diferenciales de personalidad para cada grupo ocupacional, pues se encontró una organización de personalidad diferente para cada uno de ellos.

Incluso parece ser que trabajadores de puestos que parecen estar más relacionados entre sí (por lo a que sus contenidos y funciones se refiere), también presentan diferencias de personalidad.

Recientemente, Rubinstein (2006) mide el autoritarismo en un grupo de oficiales de policía de la frontera israelí, otro de soldados profesionales y otro de guardias de seguridad de aeropuerto, además de un grupo de control, encontrando, tal como había hipotetizado, que son los primeros los que mayor autoritarismo presentan, aunque entre los otros dos grupos no aparecen diferencias significativas. El grupo de control empleado es el que menos autoritarismo presentaba.

Otro ejemplo de la universalidad de este modelo de la personalidad es el reciente trabajo de Rodríguez y Church (2003), centrado en el estudio de la estructura del afecto y sus correlatos de personalidad en una amplia muestra de universitarios mexicanos, comparándolos con los resultados previos de muestras de países tan diferentes como Estados Unidos, Filipinas y Estonia. Los autores encontraron un buen apoyo a la comparabilidad transcultural de las dimensiones globales del Afecto Positivo y Afecto Negativo. Además, descubrieron patrones bastante comparables entre las distintas culturas de relaciones entre las dimensiones del Big Five y las dos grandes dimensiones del afecto (Positivo y Negativo). (Iglesias C. 2013).

## **LA TEORÍA DE LA PERSONALIDAD DE EYSENCK**

Eysenck y Eysenck (1987) definen la personalidad como una organización más o menos estable y organizada dinámica del carácter, temperamento, intelecto y físico de una persona que determina su adaptación única en el ambiente.

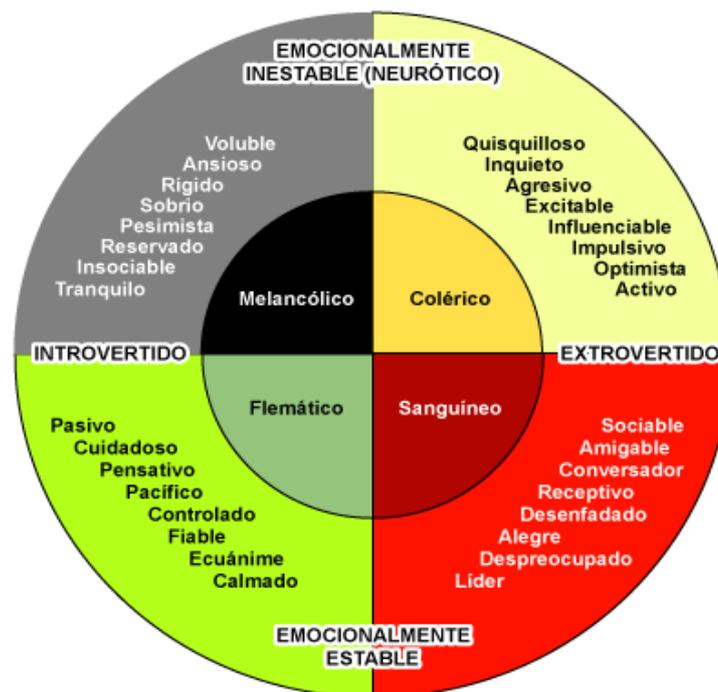
La Definición de la personalidad dada por Eysenck gira alrededor de cuatro patrones de conducta: el cognitivo (Inteligencia), el conativo (carácter), el afectivo (temperamento) y el somático (constitución) de este modo, la personalidad es "la suma total de los patrones conductuales presentes o potenciales del organismo, determinados por la herencia y el ambiente, se origina y desarrolla mediante la interacción funcional de los sectores formativos en que se originan estos patrones conductuales. "Su teoría es monotética porque trata de descubrir leyes generales de la conducta tratando de hacer que el estudio de la personalidad llegue a ser una ciencia.

Muchas pruebas indican que la personalidad tiene para Eysenck bases biológicas muy definidas. Una parte de las consideraciones de Eysenck sobre el hombre biológico tienen que ver con el sistema nervioso central y en particular con las inhibiciones corticales, el neuroticismo (estabilidad, inestabilidad emocional) y la introversión-extraversión funcionando el sistema nervioso a nivel causal. Se supone que el Neuroticismo surge de la capacidad de excitación del

sistema nervioso autónomo; mientras que la introversión-extraversión se basa en propiedades del sistema nervioso central. Eysenck (1987) afirma, por ejemplo, que las drogas depresoras aumentan la inhibición cortical, disminuyen la excitación cortical y por consiguiente producen patrones de conducta extrovertida. Por sus estudios en gemelos idénticos Eysenck ha llegado a la conclusión de que el neuroticismo puede tener una base constitucional o provenir de herencia, usando pruebas creadas por él encontró correlación 0.85 entre la conducta neurótica y no neurótica (estabilidad e inestabilidad emocional) en gemelos monocigotos, mientras que en gemelos fraternos la correlación fue de 0.21.

Para Eysenck algunas leyes de la conducta tienen una base por entero biológica, la dimensión estabilidad-inestabilidad emocional, así como la herencia biológica, también afectaría a la dimensión introversión-extraversión.

Admite además la clasificación de Hipócrates y Galeno en: tipo colérico, tipo flemático, tipo melancólico y sanguíneo y afirma que existe una relación entre la estructura orgánica de los humanos y su susceptibilidad al condicionamiento.



Sin embargo, en la teoría de Eysenck no sólo tienen importancia los factores biológicos, él también afirma que la personalidad está constituida por todos aquellos patrones de conducta actuales y potenciales del sujeto que se van configurando en base a la estructura física y fisiológica que se trae al nacer (dotación genética) y a las experiencias de aprendizaje a la que se ve sometido en el ambiente familiar y en las interrelaciones que establecen en el medio

sociocultural. La personalidad está constituida por disposiciones o tendencias a actuar o por conductas posibles de ser observadas. (Kifafi, S., Lizana, V. y Ortiz, R. 2012).

Ambas disposiciones y conductas forman una jerarquía en función de sus generalidades, amplitud y cobertura de las características que se dan en toda persona que van desde "el tipo y los rasgos", respuestas habituales y respuestas específicas, que correspondería a factor general, factor de grupo, factor específico y factor error.

Eysenck considera que son tres los factores que permiten explicar la varianza fundamental de la personalidad, los cuales son: la extraversión (E), el neuroticismo (N) y el psicoticismo (P) (Amelang y Bartussek, 1991).

Cada uno de estos tres factores puede considerarse como una constelación de rasgos o conductas que se agrupan (cluster) de forma conjunta, siendo independientes entre sí (son factores ortogonales, de orden superior).

Estos factores han sido relacionados y organizados por Eysenck en una teoría, que puede explicar una amplia variedad de hallazgos experimentales en psicología y diversos aspectos de la conducta humana en la vida diaria.

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

Para Eysenck y Eysenck, la teoría de la Personalidad Moderna, con sus tipos, rasgos y aptitudes, se ubica en cierta manera entre la psicología ideográfica, resaltando la unicidad, y en la psicología experimental, resaltando la identidad de los seres humanos. Lo que se debe afirmar básicamente es que aunque los seres humanos difieren claramente unos de otros, difieren sobre ciertas dimensiones, y sus diferencias y similitudes pueden por tanto ser cuantificadas y medidas (Delgado, 1997).

Eysenck (1970) desarrolló una teoría de la personalidad basada en los cuatro humores de Hipócrates y las concepciones de las dimensiones Introversión-Extraversión formulada por Jung, relacionándolas con los tipos de neurosis. Incorporó la hipótesis de McDougall sobre la naturaleza química de la Introversión-Extraversión, los hallazgos experimentales de Pavlov sobre vinculaciones de la actividad nerviosa con los humores de Hipócrates y los tipos químicos de Jung.

Con base a sus propios estudios sobre las emociones, sostiene que pueden hacer seis afirmaciones generales en relación al comportamiento humano:

- 1) El comportamiento humano manifiesta cierto grado de generalidad.
- 2) La personalidad está jerárquicamente estructurada.

3) Los diferentes grados de generalidad se pueden establecer mediante el análisis factorial a nivel de hábito mediante correlaciones test-retest y a nivel de tipo, por interrelaciones de rasgos.

4) El comportamiento anormal no es cualitativamente diferente del comportamiento normal, sino que presenta un extremo de un continuo que va de lo normal a lo anormal, sin un límite que lo separe claramente.

5) Una vez establecidas objetivamente las dimensiones de la personalidad es posible localizar a cualquier individuo en una de las dimensiones, produciendo así una descripción sobria de la estructura de la personalidad.

6) Las principales dimensiones son las de Neuroticismo, Introversión-Extraversión y Psicoticismo. Según Eysenck la persona no sólo aprende a tener personalidad sino que al estructurarla, sigue las leyes del aprendizaje especialmente postuladas por Hull (1920) y Pavlov (1960).

Eysenck (1980) argumenta que el fundamento fisiológico de las diferencias de personalidad puede localizarse en: El sistema límbico, la formación reticular y otras formaciones paleocorticales del tronco del encéfalo. La extraversión se relaciona con las diferencias en la activación (arousal) cortical (en la actividad de la formación reticular), y el neuroticismo o emocionabilidad con los procesos diferenciales en el sistema límbico, reflejados en la labilidad del sistema nervioso autónomo. Las diferencias en psicoticismo parecen relacionarse con los niveles de secreciones de andrógenos y otras hormonas. (Hernangómez Criado L. 2012).

Eysenck describe la personalidad en términos de niveles llegando a organizarla de modo jerárquico, colocando en el alto nivel a los tipos, luego a los rasgos, a las respuestas habituales y finalmente, a las respuestas específicas.

El concepto de tipo en la moderna teoría de la personalidad se refiere a un concepto superior a rasgos, los rasgos con frecuencia se interrelacionan y de estas interrelaciones surge un tipo.

El tipo psicológico es una constelación de rasgos organizados en una estructura. Es una construcción hipotética que se identifica por la observación de la realidad de un conjunto de rasgos, tiene un nivel de máxima generalidad y mínima especificidad.

La noción de rasgo está íntimamente relacionada con la noción de correlación, estabilidad, consistencia u ocurrencia repetida de acciones, se refieren a la covariación de un número de actos comportamentales (Eysenck y Eysenck, 1987).

El rasgo es una constelación de tendencias individuales de acción, es un factor de grupo con un nivel de generalidad y especificidad media. Los rasgos son factores disposicionales que determinan regular y persistentemente nuestra conducta en tipos diferentes de situaciones.

Se define el tipo como un grupo de rasgos correlacionados de la misma forma que se define como un grupo de actos comportamentales o tendencias a la acción correlacionadas.

Las respuestas habituales son conductas recurrentes producidas por circunstancias iguales o semejantes con factores específicos.

Las respuestas específicas son actitudes que ocurren y se observan una sola vez, las respuestas específicas dejan de serlo cuando se repiten varias veces y forman respuestas habituales. Tienen una mínima generalidad y máxima especificidad. (Mendoza, A. 2012).

## **LAS DIMENSIONES BÁSICAS DE LA PERSONALIDAD**

Eysenck considera que son tres los tipos de factores para dar cuenta de la varianza fundamental de la personalidad, estos son: la dimensión Extraversión (Introversión-Extraversión) (E), La dimensión Emocionalidad (Estabilidad-Neuroticismo) (N) y la dimensión de Dureza (Psicoticismo) (P) (Fransella, 1981; Escolar, Lobo y Seva-Díaz, 1989; Amelang y Bartussek, 1991).

Cada uno de estos tres factores puede considerarse como rasgos o conductas que se agrupan (cluster) de forma conjunta, siendo independientes entre sí (son factores ortogonales, de orden superior), estos factores constituyen las dimensiones más importantes de la personalidad. Si podemos situar a un individuo en ella, entonces podemos llegar a comprender como es su personalidad (Delgado, 1997).

### **La Dimensión Extraversión (Introversión-Extraversión)**

Es resultante del balance excitación-inhibición cortical, siendo el condicionamiento el instrumento que permite consolidar estos procesos. Los individuos que tienden a desarrollar un potencial excitatorio particularmente fuerte, que facilita el condicionamiento son los sujetos introvertidos; otro grupo que tiende a desarrollar potencialidades inhibitorias más fuertes que dificultan el condicionamiento no permitiendo consolidar las respuestas, son los sujetos extrovertidos. Esta dimensión está relacionada con una mayor o menor facilidad para el condicionamiento y es aparentemente un rasgo genotípico. Las diferencias conductuales del introvertido y extrovertido están determinadas por el mayor nivel de excitabilidad cortical de los introvertidos. (Nuttin, 1968).

Todos los procesos nerviosos centrales se caracterizan por una determinada relación genética, diferenciada interindividualmente, entre procesos nerviosos de excitación y de inhibición. Según Eysenck, la extraversión está vinculada a la excitabilidad del sistema nervioso central y al carácter desenvuelto del sujeto. Este concepto se relaciona con las diferencias que existen en la actividad de la formación reticular ascendente (Fransella, 1981; Cattell, Kline, 1982).

Mientras que los procesos excitatorios son decisivos para el condicionamiento y el aprendizaje, las modificaciones inhibitorias son responsables del desaprendizaje, el olvido y la extinción.

Los extravertidos se caracterizan según Eysenck por el hecho de que tienden a la formación de potenciales excitatorios débiles y procesos inhibitorios rápidos, intensos y de extinción lenta (Amelang y Bartussek, 1991).

Eysenck en su teoría agrupó un conjunto de rasgos que tipifican lo que él denomina como extraversión, entre los que destacan: tener una menor habilidad para el aprendizaje en general; la necesidad de que se le exponga varias veces el material en una situación de aprendizaje para que logre aprender, ser poco preciso en su manejo psicomotor y tender a realizar movimientos amplios y numerosos.

El extravertido se agota fácilmente, baja su rendimiento cuando se encuentra al medio y al final de la tarea, es capaz de motivarse fácilmente para alcanzar un mejor rendimiento y para una mejor tarea.

Su rendimiento en la tarea se incrementa en situaciones en donde se trabaja y estudia en grupo, no es arriesgado ni planifica sus tareas.

Necesita grandes cantidades de estímulos ambientales, porque es débil a la monotonía, no prevé un adecuado autocontrol de conducta, es cambiante, impulsivo, belicoso, excitable.

Por lo general no es digno de confianza, se orienta hacia la filiación y dependencia de otras personas; le gustan las bromas, le da más importancia a su persona que a las normas éticas, está dispuesto a aceptar mayores riesgos y al enfrentarse a situaciones nuevas, tiende a enfocar los detalles.

Resumiendo los rasgos que constituyen el tipo Extrovertido tenemos: sociable, vital, activo, dogmático, que busca sensaciones, despreocupado, dominante, surgente, aventurero. (Eysenck y Eysenck, 1987).

El extravertido se caracteriza por su sociabilidad, cordialidad, gusto por la excitación, comunicación, impulsividad, jovialidad, actividad y espontaneidad.

Los rasgos que definen al introvertido y al típico extravertido son:

El típico introvertido, es quieto, calmado, introspectivo y aislado. Prefiere los libros a las personas, es reservado y distante, excepto con sus íntimos amigos. Tiende a planear sus acciones por adelantado y desconfía de los impulsos del momento. No gusta de las excitaciones, es serio y prefiere un modo de vida ordenado, tiene un ajustado autocontrol y rara vez es agresivo, y no pierde realmente su temple. Es confiado y previsible, algo pesimista y otorga gran valor a las normas éticas.

El típico extrovertido, gusta de las fiestas, de los amigos, necesita tener mucha gente cerca y no le gusta leer o estudiar para sí mismo, anhela excitaciones y es muy mudable. Es dependiente del ambiente: actúa sobre los impulsos del momento y es generalmente un individuo impulsivo. Es eficiente en los trabajos prácticos y da respuestas inmediatas. Es despreocupado, bromista y

optimista, gusta reír y ser divertido. Prefiere actuar a pensar, tiende a ser agresivo y pierde fácilmente su temple. En conjunto sus sentimientos no son mantenidos bajo un adecuado control y no es siempre una persona previsible y confiable. (Eysenck y Eysenck, 1964; Cueli y Reidl, 1972).

En un estudio sobre la dimensión introversión-extraversión Eysenck tiende a demostrar que se puede admitir una cierta dualidad en el rasgo de la misma extroversión. Se puede distinguir en los dos componentes: Sociabilidad e Impulsividad, que presentan entre sí una correlación de 0.50 aproximadamente (Nuttin, 1968).

Eysenck encontró relación entre el factor introversión-extraversión con los trabajos de Y. Pavlov sobre la naturaleza de la actividad cortical y sus implicancias en la conducta de los organismos. Este factor introversión-extraversión se hallaría en función a los procesos de actividad cortical y el medio que lo determina y permite sus estudios es el condicionamiento. (Roca, M. 2010).

### **La Dimensión Estabilidad (Estabilidad-Inestabilidad)**

Es una dimensión emotiva que está ligada a la excitabilidad del Sistema Nervioso Autónomo (drive o aurosal automático), el cual moviliza trastornos cardiovasculares, taquicardias, incremento de la presión sanguínea, vasoconstricciones y vaso dilataciones, trastornos respiratorios, secreciones gástricas, hipermotilidad intestinal, sudoración, etc.

Una alta tasa de neuroticismo implica una emotividad intensa y de alto tono, quienes poseen este nivel de neuroticismo son personas generalmente ansiosas, inseguras y tímidas, con fuertes bloqueos en la conducta y respuestas inadecuadas con irrupciones emocionales desordenadas (González, 1979).

El sistema nervioso autónomo es el que se encarga de controlar las reacciones involuntarias e incondicionadas del organismo (Anicama, 1974), para su actuación se divide en sistema simpático y parasimpático. El primero es el activador o acelerador de la actividad de un organismo y responsable de la emisión de las respuestas simpáticas, el segundo es el frenador o regulador de la actividad del organismo.

El neuroticismo implicaría una intolerancia al estrés físico o psicológico (conflictos o frustraciones) y un nivel alto de excitabilidad. El neuroticista posee un sistema nervioso autónomo y lábil, muy reactivo a las situaciones ambientales de frustración y tensión: es una persona generalmente tensa, ansiosa, insegura y tímida, presenta bloqueos de conducta, respuestas inadecuadas o irrupciones emocionales desproporcionadas, con tendencia a sufrir trastornos psicosomáticos (Rojas, 1986).

El neuroticismo constituye una respuesta de conducta inadaptativa del sujeto, determinado por factores genotípicos (reactividad autonómica), y factores fenotípicos (condicionamiento de

respuestas inadaptativas) en el cual existe cierta tendencia al predominio de uno de los procesos corticales básicos, pero no es una neurosis sino más bien, prepara o predispone a la neurosis (Anicama, 1974).

Los rasgos que presentan los más emotivos o vulnerables a la neurosis son los siguientes (Eysenck, 1976): tienen una inadecuada organización de la personalidad, presentan poca tolerancia a las situaciones conflictivas y a la frustración, son dependientes de los demás y muy sugestionables. Tienen un estrecho margen de interés, son muy susceptibles con sentimientos de minusvalía e inseguridad. Por lo general, persevera en la utilización de los medios o modos de enfocar las situaciones aún cuando estos enfoques sean ineficaces para solucionar los problemas. Es intolerante, muestra una pobre e inadecuada autocrítica.

Es esencialmente rígido en sus relaciones interpersonales, muy ansioso, inquieto e irritado, tiene dificultades para el aprendizaje, realiza sus tareas lentamente, y con poca precisión, persiste rígidamente en conductas inadecuadas y ofrece poca resistencia a la modificación de sus comportamientos.

El neurótico presenta las siguientes características: preocupación, irritabilidad, tensión, ansiedad, depresión, sentimientos de culpa y baja autoestima. Es irracional, tímido, triste y emotivo. Presenta molestias en el estómago, sudoración y desmayos. (Eysenck y Eysenck, 1987).

En sucesivas investigaciones realizadas por Eysenck se ha observado que fisiológicamente los sujetos neuróticos tienen una serie de alteraciones: presentan saliva y orina alcalina, la excreción de catecolaminas está aumentada, la producción urinaria es mayor en adrenalina y noradrenalina. Los niveles de conductibilidad de la piel aumentan, así mismo los niveles de tensión muscular indicaron una adaptación pobre del neurótico, cuyo nivel de tensión es en todo momento igual al sujeto normal en condiciones de estrés. Muestran mayor tensión sistólica, ritmo cardíaco más acelerado y variable, con una menor estabilidad que en los sujetos normales. Los sujetos neuróticos pueden responder más intensamente a los estímulos, muestran mayor variabilidad en las respuestas y necesitan más tiempo para volver a los niveles básicos anteriores de estimulación.

Eysenck en 1967 (Eysenck, 1980), propuso una teoría acerca de la base biológica de los factores: E (Introversión-Extraversión) y N (Estabilidad-Neuroticismo). Sugiere que las diferencias individuales de extraversión-introversión reflejan variaciones en el sistema activador reticular ascendente, mientras que las de emocionabilidad (estabilidad-neuroticismo), se relacionan con las características del cerebro visceral es decir con las estructuras hipotalámicas. (Sánchez, H.; Osornio, L. 2010).

Propuso, asimismo, la relación de los cuatro tipos temperamentales y el sistema dimensional neuroticismo-extraversión.

El individuo Extravertido e inestable (colérico), es susceptible, inquieto, agresivo, excitable, variable, impulsivo, optimista, activo.

El individuo Extravertido Estable (sanguíneo), es sociable, expresivo, comunicativo, sensible, tolerante, vividor, despreocupado, dirigente.

El individuo Introverso Inestable (Melancólico) es triste, ansioso, sombrío, pesimista, reservado, insociable, tranquilo.

El individuo Introverso Estable (flemático) es pasivo, cuidadoso, pensativo, pacífico, controlado, veraz, sereno.

### **La Dimensión Dureza (Psicoticismo)**

Eysenck indica las siguientes características de aquel que califica alto en la presente dimensión: "Tiene menor fluidez verbal, su rendimiento en sumas continuas es pobre,... más indeciso al respecto de las actitudes sociales, presenta una concentración más pobre, tienen peor memoria, tienden a hacer movimientos más grandes y a subestimar distancias y calificaciones o leer con más lentitud, a tamborilear más lentamente y a exhibir niveles de aspiración menos adaptados a la realidad" (Cueli y Reidl, 1972).

El psicoticista tiende a actuar más pobremente que los normales, aunque de ninguna manera se muestra así en todos los Test.

Esta dimensión ha sido estudiada menos exhaustivamente que las otras dos, que parece reflejar una tendencia a la distractibilidad constante, pensamiento desordenado y aislamiento.

Un psicótico recibe puntuaciones más altas en el factor psicoticismo que las personas normales o neuróticas.

Los rasgos que caracterizan a los sujetos que obtienen puntajes altos en la escala de Psicoticismo son: agresivo, frío, egocéntrico, impersonal, impulsivo, antisocial, no empático, creativo, inmovible. (Eysenck y Eysenck, 1987).

Estudios realizados por Eysenck (H. J. Eysenck, 1957; S.B.G. Eysenck, 1956) demostraron igual e inequívocamente que el neuroticismo y el psicoticismo eran dimensiones independientes. Posteriormente (H.J. Eysenck, 1970) ofrece un detallado examen sobre las pruebas halladas, se basa en muchos estudios que utilizan procedimientos estadísticos y metodológicos diferentes, pero que coinciden en el veredicto final de continuidad entre normalidad y psicosis, y apartamiento entre los tipos anormales psicóticos y neuróticos. (Eysenck y Eysenck, 1987).

Para Eysenck (Eysenck y Eysenck, 1987), el concepto de psicoticismo guarda más similitud con el de vulnerabilidad no específica de Weiner (1979), sus datos también coinciden con la noción

de un factor general que predispone a las personas a la psicosis en forma variable y heredada como un carácter poligénico; esta predisposición se extendería al campo psicopático, criminal, antisocial, pero no al de las neurosis distímicas.

Se puede desprender de todos los estudios resumidos que hay pruebas de la existencia de un continuo. Desde el comportamiento normal, pasando por el criminal, psicopático, alcohólico, el de adicción a las drogas, hasta el esquizoide y los estados completamente psicopáticos.

Tal hipótesis fue adelantada por H.J. Eysenck (1959), elaborada en Psychoticism a Dimension of Personality (Eysenck y Eysenck, 1976) y conformada en un cuestionario (Eysenck Personality Questionnaire, de H.J. Eysenck, S.B.G. Eysenck, 1975).

El factor psicoticismo se caracteriza porque incluye sentimientos de persecución, misticismo, irracional, agrado por las sensaciones físicas muy fuertes, crueldad inhumana y falta de empatía. Resumiendo podemos afirmar que en la teoría de Eysenck estos tres factores constituyen las dimensiones más importantes de la personalidad, si situamos a un individuo en ellas entonces podemos llegar a comprender en gran medida su personalidad. (Simkin H. 2012).

### Los cinco grandes factores

Neuroticismo	Extraversión	Cordialidad	Responsabilidad	Apertura
Ansiedad	Afecto	Franqueza	Competencia	Fantasia
Hostilidad	Asertividad	Altruismo	Orden	Estética
Depresión	Gregarismo	Modestia	Necesidad de logro	Sentimientos
Timidez	Actividad	Confianza	Sentido del deber	Acciones
Impulsividad	Búsqueda de emociones	Actitud conciliadora	Deliberación	Ideas
Vulnerabilidad	Emociones positivas	Sensibilidad a los demás	Auto-disciplina	Valores

### Dimensiones y subdimensiones del Big Five

	<b>DIMENSIONES</b>	<b>SUBDIMENSIONES</b>
<b>E</b>	<b>ENERGÍA</b>	<b>Di. Dinamismo</b>
		<b>Do. Dominancia</b>
<b>A</b>	<b>AFABILIDAD</b>	<b>Cp. Cooperación</b>
		<b>Co. Cordialidad</b>
<b>T</b>	<b>TESÓN</b>	<b>Es. Escrupulosidad</b>
		<b>Pe. Perseverancia</b>
<b>EE</b>	<b>ESTABILIDAD EMOCIONAL</b>	<b>Ce. Control de emociones</b>
		<b>Ci. Control de impulsos</b>
<b>AM</b>	<b>APERTURA MENTAL</b>	<b>Ac. Apertura a la cultura</b>
		<b>Ae. Apertura a la experiencia</b>
<b>D</b>	<b>DISTORSIÓN</b>	

## **LOS CINCO FACTORES DE LA PERSONALIDAD**

**Neuroticismo** (N1 Ansiedad N2 Hostilidad N3 Depresión N4 Ansiedad social N5 Impulsividad N6 Vulnerabilidad).- Equivale a la inestabilidad emocional y la experiencia de estados emocionales negativos. El neurótico es un individuo ansioso, preocupado, malhumorado, frecuentemente deprimido, puede que duerma mal, y que sufra trastornos psicossomáticos. Es excesivamente emocional, reaccionando fuertemente a todo tipo de estímulos, siéndole difícil volver a un estado de equilibrio después de cada experiencia emocional importante. Sus fuertes reacciones emocionales interfieren en su propio equilibrio, haciéndolo reaccionar de forma irracional, a veces rígida. Su principal característica es una constante preocupación por las cosas que le pueden salir mal y una fuerte reacción emocional de ansiedad ante estas cosas, lo que le hace sufrir. Por el contrario, el individuo estable tiende a responder emocionalmente de forma débil y a volver rápidamente a su línea base después de cada reacción. Es normalmente tranquilo, de igual humor, controlado y despreocupado.

Es el factor de personalidad más universal y las puntuaciones en este rasgo contraponen el ajuste y la estabilidad emocional al desajuste o neuroticismo. A veces también llamado Estabilidad Emocional, puede definirse como la tendencia perdurable de experimentar estados emocionales negativos. Esta relacionado con la inteligencia emocional y es considerado como una predisposición a padecer neurosis tales como fobias y otros trastornos. La tendencia general a experimentar sentimientos negativos, tales como miedo, melancolía, vergüenza, ira, culpabilidad y repugnancia está en el núcleo del factor N. Sin embargo, incluye más que la susceptibilidad a perturbaciones psicológicas. Quizá debido a que las emociones desorganizadas influyen en ello,

las personas con alta puntuación en N son también propensas a tener ideas irracionales, a ser menos capaces de controlar sus impulsos y a enfrentarse peor que los demás a situaciones de estrés.

Aunque los pacientes diagnosticados como neuróticos tradicionalmente puntúan más alto en N, la escala del NEO PI-R se dirige a personas sin ninguna patología, ya que pretende medir una dimensión normal de la personalidad.

Quienes puntúan alto, pueden tener el riesgo de padecer problemas psiquiátricos, pero la escala N no debería ser considerada como una medida de psicopatologías. Es posible obtener una elevada puntuación en N sin padecer ningún desorden psiquiátrico diagnosticable. Al contrario, no todos los trastornos psiquiátricos implican altos niveles de N.

Los individuos que puntúan bajo en neuroticismo son emocionalmente estables. Habitualmente están tranquilos, sosegados y relajados y son capaces de enfrentarse a situaciones estresantes sin alterarse ni aturdirse.

**Extraversión.-** (E1 Cordialidad E2 Gregarismo E3 Asertividad E4 Actividad E5 Búsqueda de emociones E6 Emociones positivas).- Implica aspectos como la asertividad y el dinamismo. Los extravertidos son personas sociables, amantes de las fiestas, con muchos amigos, necesitan gente con la que hablar, no les gusta estudiar solos, son amantes de la aventura y el riesgo, con carácter impulsivo, les gustan las bromas, la variación y el cambio, son despreocupados y tienden a ser agresivos. Por el contrario, los introvertidos son personas retraídas, quietas, amantes de la lectura, tienen pocos amigos pero muy escogidos, les gusta hacer planes a largo plazo, piensan las cosas antes de hacerlas y tienen un régimen ordenado de vida entre otras cosas.

La extraversión, así como la introversión, fueron términos difundidos por C.G. Jung y definen rasgos psicológicos básicos en su teoría de la personalidad. La extraversión es una actitud que se caracteriza por la concentración del interés en un objeto externo.

Nadie es completamente introvertido ni completamente extrovertido. Los introvertidos se interesan principalmente por sus pensamientos y sentimientos, por su mundo interior. Los extravertidos, por el contrario, se interesan más por el mundo exterior, la gente y las cosas que les rodean, tratan de ser más sociables y estar al tanto de lo que ocurre en su entorno.

Sin embargo, la sociabilidad no es el único rasgo que influye en el factor de Extraversión. Además de la vinculación con la gente y la preferencia por grupos y reuniones, los extravertidos son también asertivos, activos y habladores. Les gusta la excitación y la estimulación y tienden a ser de carácter alegre. Son animosos, enérgicos y optimistas. La escala del factor E correlaciona fuertemente con el interés en ocupaciones emprendedoras.

Mientras que enumerar las características de extravertido resulta fácil, no ocurre lo mismo cuando se trata de describir al intravertido. En ciertos aspectos, la introversión debería considerarse como la carencia de extraversión más que como lo contrario a ella. Así, los introvertidos pueden decir que son tímidos cuando quieren decir que prefieren estar solos; no sufren necesariamente ansiedad social. Aunque no poseen el exuberante entusiasmo de los extravertidos, no se sienten desdichados o pesimistas. Aunque algunas de estas distinciones puedan parecer chocantes, están fuertemente sustentadas en estudios científicos y constituyen uno de los avances más importantes en la investigación sobre el modelo de los cinco factores.

Aquellos expertos familiarizados con la psicología de Jung, podrán notar que difiere en muchos aspectos de la idea de extraversión implícita en el NEO PI-R. En concreto, la introspección o la reflexión no se relacionan con uno u otro de los extremos de E, sino más bien, es una característica de los sujetos con puntuaciones elevadas en Apertura.

**Afabilidad o amabilidad.**- (A2 Franqueza A3 Altruismo A4 Actitud conciliadora A5 Modestia A6 Sensibilidad a los demás).- Capacidad de ser altruista, compasivo, confiado, franco y sensible con los demás.

Podría definirse como la tendencia a ser agradable y complaciente, pero en psicología, la Amabilidad (o Agreeableness, en inglés) refleja las diferencias en cada individuo respecto a cooperación y armonía social. Al igual que la Extraversión, la amabilidad es, ante todo, una dimensión de las tendencias interpersonales.

La persona amable es fundamentalmente altruista. Simpatiza con los demás, está dispuesta a ayudarles y cree que los otros se sienten igualmente satisfechos de hacer lo mismo, considerando a la gente honesta y merecedora de su confianza. Por el contrario, la persona “desagradable” o antipática es egocéntrica, suspicaz respecto a las intenciones de los demás y más bien opositora que cooperadora.

Existe la tentación de ver el extremo positivo de este factor como socialmente más deseable y psicológicamente más saludable.

Ciertamente, las personas amables son más populares, pero la disposición para luchar por los propios intereses resulta, a menudo, ventajosa y la amabilidad no es una virtud en el campo de batalla o en un tribunal de justicia. La actitud escéptica y crítica contribuye a la precisión de los análisis científicos. De esta forma, las personas antipáticas podrían ser excelentes científicos, críticos o soldados.

Así como ninguno de los extremos de este factor es intrínsecamente mejor que el otro desde el punto de vista social, ninguno de ellos es necesariamente mejor en términos de la salud mental del sujeto. Las puntuaciones bajas en A se asocian con desórdenes narcisistas, antisociales y

paranoicos de la personalidad, mientras que las puntuaciones altas se asocian con el trastorno de personalidad dependiente.

**Tesón o responsabilidad.**- (C1 Competencia C2 Orden C3 Sentido del deber C4 Necesidad de logro C5 Autodisciplina C6 Deliberación).- Incluye la tendencia al sentido del deber, a la organización, el orden, la búsqueda de objetivos, la autodisciplina y la eficiencia. Se trata de personas voluntariosas, escrupulosas, puntuales y fiables, que controlan sus impulsos.

Este factor se describe la capacidad de controlar y/o dirigir los propios impulsos. Incluye por tanto, ciertas características como minuciosidad, autocontrol, disciplina u organización. Gran parte de las teorías de la personalidad se ocupan del control de los impulsos. La Responsabilidad está relacionada con ello, pero no debe confundirse con el tipo de impulsividad a la que hace referencia el Neuroticismo. A lo largo del desarrollo

personal, la mayoría de la gente aprende a controlar sus deseos, considerando la incapacidad de resistir a los impulsos y tentaciones, generalmente, en los adultos, como indicación de una alta puntuación en N. Pero el autocontrol puede referirse también a un proceso más activo de planificación, organización y ejecución de las tareas, estando esas diferencias individuales en la base de la Responsabilidad. Algunos estudios identifican el lugar de trabajo como el mejor sitio donde evaluar la Responsabilidad, ya que es el único factor que se relaciona con el rendimiento en todas las clases de ocupaciones.

El individuo responsable es voluntarioso, obstinado y decidido y probablemente los que llegan a ser grandes músicos o atletas tienen un nivel alto en estos rasgos. Evitan problemas y alcanzan altas cotas de éxito a base de persistencia y planificación. Para los demás, son personas inteligentes y fiables.

Por el lado positivo, altas puntuaciones en C se asocian con el rendimiento académico o profesional y, por el negativo, pueden conducir a un sentido crítico demasiado cargante, a una pulcritud compulsiva o a una conducta de adicción al trabajo.

Los individuos impulsivos pueden ser vistos por los demás como más divertidos o sorprendentes, pero al mismo tiempo, pueden ser criticados por su falta de ambición, por ser poco persistentes o fallar en lo que tienen que llevar a cabo por desgana.

La responsabilidad es un aspecto de lo que a veces se denomina carácter. Quienes puntúan alto en C son escrupulosos, puntuales y fiables. Los que obtienen puntuaciones bajas, no necesariamente carecen de principios morales, pero son menos rigurosos en aplicarlos porque son más descuidados en luchar por conseguir sus objetivos.

**Apertura a la experiencia.**- (O1 Fantasía O2 Estética O3 Sentimientos O4 Acciones O5 Ideas O6 Valores).- Refleja el mantenimiento de valores e ideas no convencionales, y la amplitud de intereses; se refiere a las personas abiertas, interesadas tanto en el mundo exterior como en el interior, y cuyas vidas están enriquecidas por la experiencia. La Apertura se relaciona especialmente con aspectos intelectuales, como es el pensamiento divergente que contribuye a la creatividad. Pero no es equivalente a inteligencia. Además, en algunos aspectos, Apertura a la experiencia indica flexibilidad, siendo lo opuesto de rigidez.

Aún siendo una de las grandes dimensiones de la personalidad, la Apertura es mucho menos conocida que N o E. Este rasgo distingue gente imaginativa, creativa, que tiende a ser, en comparación con el resto, más conscientes de sus sentimientos. Otros componentes de O son la sensibilidad estética, la preferencia por la variedad, la curiosidad intelectual, la independencia de juicio. Todos estos componentes han estado presentes en las teorías y medidas de la personalidad, pero raras veces se ha reconocido su pertenencia a un único factor general.

La escala de Apertura del NEO PI-R es tal vez la más investigada en este campo.

Las personas abiertas están interesadas tanto por el mundo exterior como por el interior y sus vidas están enriquecidas por la experiencia. Desean considerar nuevas ideas y valores no convencionales y experimentan tanto las emociones positivas como las negativas de manera más profunda que los individuos que son más cerrados.

Aproximaciones alternativas al modelo de los cinco factores se refieren a este factor como Intelecto, asociándose las puntuaciones en O con el nivel de educación y las medidas de inteligencia. A pesar de que la Apertura se relaciona especialmente con aspectos intelectuales, como es el pensamiento divergente que contribuye a la creatividad, no es en absoluto, equivalente a inteligencia.

Algunas personas muy inteligentes son cerradas a la experiencia y otras muy abiertas poseen una escasa capacidad intelectual. De esta forma, la medida de la inteligencia se considera un sexto factor, independiente, ajeno al estudio propio de la personalidad.

Las personas que puntúan bajo en O, tienden a ser convencionales en su comportamiento y de apariencia conservadora, prefieren lo familiar a lo novedoso y sus respuestas emocionales son en cierto modo “apagadas”. Aunque la apertura o la reserva puedan influir, no existen evidencias de que sea una reacción defensiva, sino que, solamente, las personas más cerradas tienen unos intereses más reducidos y menos intensos. Asimismo, aunque suelen ser más conservadoras, no deberían ser consideradas autoritarias. La reserva no implica intolerancia hostil ni agresión autoritaria. Estas son características probablemente más propias de quienes obtiene puntuaciones bajas en Amabilidad.

De forma similar, cabe hacer una distinción sobre los individuos que puntúan alto en O. Las personas abiertas son poco convencionales, dadas a cuestionar la autoridad y dispuestas a aceptar nuevas ideas éticas, sociales y políticas. A pesar de estas tendencias, no significa que carezcan de principios. Una persona abierta puede aplicar su sistema de valores de manera igual o más segura que un tradicionalista.

Como la mayoría de los rasgos de la personalidad, la Apertura puede ser heredada, y, el acceso a la educación universitaria ha sido estudiado como uno de los factores ambientales más influyentes.

Para muchos psicólogos, la apertura resulta una indicación de mayor salud o madurez, pero el valor de la apertura o de la reserva, depende de las exigencias de la situación. Así, el estilo intelectual de una persona abierta puede resultar útil a un profesor, pero el de una persona cerrada parece más adecuado para otro tipo de ocupaciones, como el trabajo policial. (De Ibarreta Zorita M. 2012).

### **Según las dimensiones BFQ**

#### **ENERGIA:**

Puntuación alta: Indica a una persona dinámica, activa, enérgica, dominante y locuaz.

Puntuación baja: Poco dinámica y activa, poco enérgica y taciturna.

Di: mide comportamientos enérgicos y dinámicos, la facilidad de palabra y entusiasmo.

Do: mide la capacidad de imponerse, sobresalir, hacer valer la propia influencia sobre los demás.

#### **AFABILIDAD:**

Puntuación alta: cooperativa, cordial, altruista, amigable, generosa, empática.

Puntuación baja: poco cooperativa, cordial, altruista, amigable, generosa.

Cp: comprender y hacerse eco de los problemas y miedos de los demás y cooperar con ellos.

Co: cordialidad, afabilidad, confianza y apertura hacia los demás.

#### **TESON:**

Puntuación alta: reflexibilidad, escrupulosa, ordenada, diligente y perseverante.

Puntuación baja: poco reflexiva, escrupulosa, ordenada, diligente y perseverante.

Es: fiabilidad, meticulosidad y amor por el orden.

Pe: persistencia y tenacidad para conseguir metas deseadas.

#### **ESTABILIDAD EMOCIONAL:**

Puntuación alta: poco ansiosa, poco vulnerable, poco emotiva, poco impulsiva, poco impaciente, poco irritable.

Puntuación baja: muy ansiosa, muy vulnerable, muy emotiva, muy impulsiva, muy impaciente, muy irritable.

Ce: control de los estados de tensión asociados a la experiencia emotiva (siente).

Ci: control propio de comportamiento (hace).

### **APERTURA MENTAL:**

Puntuación alta: persona muy culta, informada, interesada por casos y experiencias nuevas.

Puntuación baja: poco culta, poco informada, poco interesada.

Ac: interés por mantenerse informada, lectura y nuevos conocimientos.

Ae: disposiciones hacia novedades, valores, estilos, modos de vida y culturas distintas.

**DISTORSION.**- identifica la tendencia a alterar los resultados en el propósito de ofrecer una imagen falsa o impresión de si mismo.

ALTA: tendencia a dar una imagen de si "positiva".

BAJA: tendencia a dar una imagen de si "negativa". (Colegio de Psicólogos. 2010).

### **2.2.2. RELACIONES INTERPERSONALES**

El interés por el estudio de las relaciones interpersonales surge en forma sistemática con el florecimiento de las escuelas interpersonales en los años 1930-40. Sectores políticos, científicos y económicos se mostraban sensibles a las consecuencias psicológicas de la depresión económica y la calidad de vida de la sociedad industrial. Las teorías interpersonales como las de Horney (1961), Leary (1957) y Sullivan (1959), emergieron entre 1940 y 1950 como una reacción en contra de las teorías prevalentes en los Estados Unidos, el psicoanálisis y las teorías comportamentales.

Por otro lado, Bowlby (1958) con la teoría del apego, propone que la búsqueda de apego interpersonal es el primer objetivo del ser humano en su desarrollo.

Es un impulso innato del sistema de apego que tiene el propósito de mantener la proximidad del niño con su cuidador en condiciones amenazantes y proveer un sentido de seguridad en situaciones menos amenazantes en las que la exploración del niño es facilitada. "La conducta de apego del niño es activada especialmente por el dolor, la fatiga y cualquier cosa atemorizante y también por el hecho de que la madre sea o parezca inaccesible" (Bowlby, 1989).

A finales de la década de los 90, Monjas (1999) las explicó como un factor elemental e imprescindible para la vida del ser humano, siendo consideradas un objetivo general. Mientras que tres años más tarde, Ortíz et al., (2002), perfeccionaron el concepto definiéndolo como un conjunto de habilidades relacionadas con el comportamiento, el conocimiento y las emociones de los individuos, dando lugar por un lado, a unas relaciones sociales eficientes, y por otro lado, la aceptación por el resto de sujetos.

El concepto de relaciones interpersonales ha ido evolucionando de manera positiva a lo largo de las últimas décadas. Ha pasado de entenderse simplemente como otro de los elementos imprescindibles para la vida del individuo, a percibirse como el grupo de conocimientos que nos facilitará la comprensión de nuestra manera de actuar, además del proceso a partir del cual lograremos una sociedad íntegra.

Estas relaciones son también denominadas como comunicación interpersonal, la cual también ha recibido diversas definiciones por parte de varios autores.

Por un lado, a finales de la época de los 80, los autores Roda y Beltrán (1988), aportaron una definición simple, pero al mismo tiempo clara. Para ellos, la comunicación interpersonal se trataba de una relación entre un emisor y un receptor localizada en un mismo espacio.

Más adelante, García (2010), la reconoció como un elemento necesario en la vida humana, al igual que Monjas (1999), sin embargo, afirma que en muchas ocasiones ésta se caracterizaba por ser insuficiente e inapropiada. Por otro lado, Marroquín y Villa (1995), no la consideraban únicamente como un factor vital, sino que afirmaban que se trataba de un elemento a partir del cual nos formamos como seres humanos.

Un trabajo elaborado por Garveth (2006), en el que llevó a cabo el desarrollo de un programa de orientación, teniendo como objetivo primordial el de reforzar las relaciones interpersonales a partir del empleo de la comunicación e interacción eficaz. Dicho programa se desarrolló a lo largo de 2 jornadas, tomando una muestra de 20 docentes de género femenino. Algunas actividades de las realizadas, tenían como finalidad: la aportación de materiales para el enriquecimiento de las relaciones interpersonales, el fomento de habilidades que den lugar a la mejora de estas relaciones, promover la comunicación e interacción dentro del grupo para que sea posible el fortalecimiento de dichas relaciones, etc. Como resultados a destacar, matizar que este programa sí ha llegado a provocar cambios relevantes en relación a las relaciones interpersonales de las maestras; puesto que se pudieron desarrollar habilidades para alcanzar una mejor empatía, escuchar de manera receptiva, etc. En definitiva, se consiguieron cumplir los objetivos marcados en un principio. (Crespo M. 2011).

## **RESEÑA HISTÓRICA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

En el ámbito empresarial las relaciones interpersonales surgen como consecuencia de la convivencia diaria del personal que labora dentro de cualquier institución. La importancia que se le concede y la ciencia de tratar de manejarlas en las organizaciones son recientes.

La Revolución Industrial fue un proceso que transformó la sociedad, lo cual trajo como consecuencia la aparición, crecimiento y desarrollo de las fábricas, además de generar la disponibilidad de capital, excedentes de bienes y conocimientos que ayudó a que los trabajadores obtuvieran salarios más elevados. (Baltazar Zavaleta D. 2013).

Estos esquemas llevaron al movimiento de la administración científica en los primeros años en el siglo XX, motivados por los aportes de Frederick W. Taylor, quien mostró interés por el rendimiento laboral y propició el uso de nuevos instrumentos que ayudaron a medir e incrementar la eficiencia del trabajador. Sin embargo también tuvo efectos negativos sobre las relaciones humanas.

Taylor sostenía que se podía obtener una gran eficiencia y grandes beneficios mediante el diseño cuidadoso y sistemático de cada trabajo.

A pesar de que el enfoque científico pudo haber sido autocrático en cierto sentido, puede considerarse que fue progresista en términos de las prácticas usadas por la gerencia en aquella época como:

- Desarrollar una ciencia para cada elemento del trabajador de un individuo.
- Seleccionar de manera científica y después capacitar, enseñar y desarrollar al trabajador.
- Cooperar muy de cerca con el trabajador.
- Dividir el trabajo en justos e iguales entre la administración y los trabajos (Robbins, 1996 p.p. A1-A13)

Por otro lado a principio de la década de 1920 se comenzaron a observar algunos efectos contrarios asociados a los conceptos de la Administración Científica, comenzaba a evidenciarse que el individuo ya no se podía considerar como un simple aprendiz de la máquina. A tal efecto se iniciaron los estudios de Hawthorne en 1924 en la Western Electric Company, dirigido por Elton Mayo, bajo la concepción de las relaciones humanas.

Esta teoría científica se preocupó por estudiar la opresión del hombre a manos del desarrollo de la civilización industrializada. Mayo destaca que mientras la eficiencia material aumentó, la capacidad para el trabajo colectivo no mantuvo el mismo ritmo de desarrollo. El proceso industrial fue seguido de un desgaste de sentimiento espontáneo de cooperación, Mayo afirma que la solución de este problema, es que debe haber una nueva concepción de las relaciones humanas en el trabajo.

Según Chiavenato (1998), en los estudios realizados por Mayo en 1945, plantea lo siguiente:

La tarea primordial de la administración es formar grupos capaces de comprender y comunicar, dotados de gerentes democráticos, persuasivos, amables con el personal para entender la lógica de éstos.

Los individuos son motivados por la necesidad de estar juntos, de ser reconocido y recibir una adecuada comunicación.

Cada día las empresas buscan mediante la competitividad, estar en un mercado que le permita obtener beneficio, por ello toman en cuenta lo importante que es el ser humano y por ende las relaciones de las personas para la consolidación de los objetivos planteados.

El hombre es un ser cambiante que posee habilidades, destrezas, al igual que necesidades, las cuales deben ser satisfechas mediante ciertos y determinados estímulos, de allí la importancia de las relaciones interpersonales porque éstas permiten interrelación con sus iguales, las cuales pueden ser amistosas y producir efectos positivos. Actualmente, las organizaciones toman en cuenta su recurso humano y la relación que existe entre ello, sabiendo que las relaciones interpersonales es uno de los más constante impulso del ser humano. Por lo tanto cuando un individuo no establezca contactos sociales en la organización, se refleja esto en una baja productividad y alta rotación del personal.

Sin embargo, no se realizaron grandes esfuerzos para continuar su trabajo hasta mediados de la década de 1950 en donde se hacía evidente que los humanos relacionista (A. Maslow, McGregor, entre otros) aportaron gustos nada sustanciales a la teoría de la administración y la organización, como la apertura de la oficina de personal y la creación del campo de la psicología industrial.

En la actualidad el término de las relaciones interpersonales constituye un conjunto de conocimientos, cuyo objetivo es la predicción y explicación del comportamiento humano dentro de las organizaciones. Por ello, las buenas relaciones entre las personas necesitan de un marco de justicia en el trabajo, que se creen condiciones que faciliten la equidad económica, y un clima de libertad para que florezcan las relaciones interpersonales, el desarrollo humano y la productividad. (Villegas, 1998. pp. 31-33)

## **BASES TEÓRICA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

El marco teórico de la presente investigación se nutrió con experiencias, aportes y referencias de estudiosos que se han interesado en la comunicación y el conflicto en el campo de las relaciones interpersonales.

El conocimiento de la oficina de personal en respuesta al crecimiento del sindicalismo y la segunda interesa en identificar patrones generales de comportamiento humano en el trabajo, explicando a su vez las diferencias personales.

## **Concepto de Relaciones Interpersonales**

Las relaciones interpersonales consisten en la interacción que se establece entre dos o más personas dentro de un grupo en la organización y van a incidir negativa o positivamente en el comportamiento del individuo.

Al respecto Faride y Brito (2000) definen lo siguiente:

“Las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que se refieren al trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes contextos e intervalos de tiempo. En otras palabras son las relaciones que establecemos diariamente con nuestros semejantes, llámense compañero de estudio, de trabajo, de oficina, jefes, esposas e hijos”.

De lo expuesto anteriormente se puede decir que las relaciones interpersonales son un factor importante para el desarrollo emocional y psicológico del individuo. Es por esta razón que los individuos tratan de adaptarse a los grupos, con el propósito de ser aceptados, comprendidos y participar en las actividades que logren compensar sus aspiraciones y expectativas.

En las organizaciones laborales como en el resto de la vida, las mayores alegrías, tristezas y malos momentos tienen lugar en las relaciones interpersonales, que constituyen un conjunto de discernimientos, cuya base es la explicación y predicción del comportamiento humano dentro del ambiente de trabajo.

Las formas de comportamientos individuales tienen poca importancia desde el punto de vista de los intereses del individuo como tal, pero tiene una gran trascendencia cuando se enfoca tomando en consideración los intereses del grupo y los objetivos organizacionales.

La importancia de la confianza en las relaciones interpersonales es un elemento vital en las organizaciones, de manera que las personas deben creer en la veracidad de la información y de que se les hable de los asuntos importantes que les compete, confiar en la verticalidad y honestidad de sus líderes y saber que la organización se preocupa por ellos para que haya confianza y respeto.

Continuando en el mismo orden de ideas Burel (1989) citado por Bayon (1998) refiere que:

“La gente conduce sus relaciones interpersonales según sus estilos y preferencias, con frecuencia ignorando lo que quiere o desea de ella la organización. De hecho trabajan en tareas organizacionales, no de forma exclusiva. También concentran esfuerzos en satisfacer las necesidades sociales y personales que les son importantes”.

Sobre la base anterior se puede decir que las Relaciones Interpersonales en las organizaciones responden a la dinámica de interacción de los individuos y los estímulos que reciben del medio ambiente, tanto familiar como organizacional. (Argoud J. 2012).

## **Importancia de las Relaciones Interpersonales**

La parte básica y esencial de toda educación debería ser en primera instancia: la orientación hacia las adecuadas relaciones interpersonales y generar un medio propicio para el bienestar mutuo.

La consecuencia más importante de las relaciones interpersonales dentro de la organización es el surgimiento de los grupos, estos se originan bien sea por la necesidad de unir esfuerzos para el logro de objetivos, o bien, por la necesidad de compartir intereses y desarrollar amistades; lo resaltante es que los grupos afectan el desenvolvimiento exitoso o no de la organización y así como éste a su vez afecta el comportamiento de sus miembros.

Debemos saber que para poder desenvolvernos bien en nuestro lugar de trabajo, hay que tener en cuenta que además de las presiones y el ritmo de vida acelerado, la interacción con los demás es otra fuente de estrés para muchas personas. Aprender a defender los propios derechos sin agredir a nadie, es una estrategia útil para lograr relaciones interpersonales relajadas y positivas; y así obtener resultados que nos satisfagan como individuo.

El comportamiento individual dentro de la organización está orientado a la relación con las demás personas que en ella laboran, el desempeño de los grupos está influido por la calidad de las relaciones interpersonales y éstas determinan el desempeño, crecimiento, desarrollo y productividad de la organización. (Arroyo, J. 2010).

### **Características de las Relaciones Interpersonales**

Al establecer buenas relaciones humanas con las demás personas debemos tomar en cuenta que cada persona es diferente a otra por lo tanto, dependiendo de las características de cada una se definirá una conducta buena o mala de nosotros hacia ellos, razón por el cual las relaciones se van mejorando a medida que se va conociendo al individuo brindándole un trato prudente y respetuoso.

A continuación se presentan las características de las relaciones interpersonales. Según (Castillo 1995 p. 315)

- Honestidad y sinceridad

Libre de mentiras e hipocresía. Nos permite explorar los límites sociales y propone la posibilidad de contrastar nuestras verdades con la de los demás.

- Respeto y afirmación

Fomenta la libertad mutua que permite la creación del espacio psicológico y social en el que se desarrolla la visión de las cosas de uno y de los demás.

- Compasión

Las relaciones compasivas se asocian con la capacidad humana de sentir, es decir, de identificarse con el otro, de ponerse psicológicamente en el lugar del otro.

#### - Comprensión y sabiduría

Es la realización integral llevando a cabo la actividad de inteligencia interpersonal desde la compasión, el respeto a la libertad, la honestidad y la sinceridad.

Las relaciones interpersonales son elementos claves en nuestro desarrollo personal, en la realización de quienes somos y de quienes estamos llamados a ser. El respeto hacia la otra persona comienza con el auto respeto o actitud de valoración objetiva de las propias capacidades, potencialidades y posibilidades, para ello se ha de partir de un conocimiento que permita valorar las virtudes y observar como usarlas de manera que se obtengan el mayor provecho de ella como una vía hacia la plenitud. (Díaz, G. 2012).

### **LA PERSONALIDAD EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

La personalidad es una configuración de tipo único, que no tiene paralelo en el campo de los fenómenos físicos, además no le es aplicable la observación directa, sino que sólo se pueden deducir sus cualidades a partir de la conducta manifiesta que las expresa. Lo único que permite considerar la existencia de la personalidad como entidad activa que persiste a través del tiempo es la consistencia que se quiere en la conducta manifiesta de los individuos.

A tal efecto, Gordon (1997) define:

“La personalidad se refiere a una serie de características personales distintivas, entre otras sus motivos, valores, intereses, actitudes y competencias.

Con frecuencia estas características se organizan y forman los patrones que reciben la influencia del legado heredado por la persona, así como la del entorno social, cultural y familiar, tal es así que se pueden enumerar variedad de tipos de personalidad, entre los que se destacan. Según: Morillo (1990).

Introvertida: Es tímida y retraída, le gusta un entorno callado para concentrarse, le desagradan las interrupciones y prefieren trabajar sola.

Extrovertida: Es franca, muchas veces agresiva le gusta la variedad y le gusta funcionar en un entorno social; con frecuencia actúa impulsivamente sin pensarlo y tal vez domine situaciones o personas.

Estos dos patrones básicos de la personalidad afectan la forma que usan las personas para reunir información, tomar decisiones y evaluar alternativa para resolver problemas.

Personas de tipo sensitivo: Obtienen información por medio de las sensaciones o la intuición, prefieren la acción y se concentran en hacer las cosas; trabajan con constancia y llegan a una conclusión paso a paso. (Barsallo, R.; Custodio, Y.2010).

Intuitivo: Le desagrada hacer lo mismo una y otra vez, les encanta aprender cosas nuevas, tal vez llegan a conclusiones con demasiada rapidez y con frecuencia se dejan guiar por inspiraciones y corazonadas.

Racional: Son personas que toman decisiones por medio de razonamientos o presentimientos, son magníficas para colocar las cosas por orden lógico, responden más a las ideas que a los sentimientos de las personas.

Sensible: Le agrada la armonía, responden a los valores y sentimientos de las personas así como a sus ideas, tienden a hacer comprensivas y le gusta agradar a los demás.

Juicioso: les gusta terminar las cosas y trabajan mejor sujetos a un plan.

Perceptivo: Se adaptan bien a situaciones cambiantes y no les importa los cambios a última hora; tal vez inicien muchos proyectos, pero tienen problemas para terminarlos.

Maquiavelismo: El individuo exhibe actitudes y comportamientos de manipulación.

Autoritarismo: Se refiere a una creencia de que debe haber diferencias de status y poder entre la gente de la organización. La personalidad con un autoritarismo muy alto es rígida en lo intelectual, enjuicia a los demás, es diferente con sus superiores, explotadora con sus inferiores, desconfiada y resistente al cambio; como pocas personalidades son autoritarias en extremo, se debe tener cuidado al sacar conclusiones. Sin embargo, parece razonable postular que en una personalidad en alto grado autoritaria dentro de su lugar de trabajo, tendría un desempeño negativo en un puesto que exigen sensibilidad hacia los sentimientos de otras personas y la habilidad para adaptarse a situaciones complejas y cambiantes.

La personalidad influye en las relaciones interpersonales; ya que una persona equilibrada se adapta a todo tipo de situación y comparte de acuerdo a sus actitudes y posibilidades consolidando su actuación, tomando en cuenta no sólo las necesidades propias sino también las necesidades, derechos y motivos de los demás, llevando a cabo unas auténticas relaciones interpersonales. (Jaén Díaz M. 2010).

### **Importancia de las relaciones interpersonales**

Remontando a los años cincuenta, encontramos que el autor Redondo (1959) nos aporta de manera general, aquellas ventajas de las que disponen los sujetos con unas relaciones interpersonales positivas. Entre estas nos encontramos: la situación de vivir en un ambiente de amor, el aprecio y la cordialidad.

Años más tarde, Lazarus (1973) fue uno de los principales autores que planteó las diversas formas de comportamiento y de actuación de los individuos, a partir del desarrollo de unas habilidades sociales adecuadas, destinadas a la formación de sujetos asertivos. Entre estas encontramos la capacidad de solicitar peticiones y favores, expresar sentimientos tanto

afirmativos como negativos, decir “no” ante algo a lo que no estés de acuerdo, y finalmente, poder mantener una conversación con otro individuo de principio a fin.

A principios de los ochenta, Pasquali (1980) manifestó que debido a un comportamiento adecuado enfocado a la sociedad, los individuos disponían de la capacidad de exteriorizar sus opiniones, deseos, sentimientos, etc. sin necesidad de infravalorar los del resto de sujetos.

Más adelante, Bijstra, Bosma y Jackson (1994); Bijstra, Jackson y Bosma (1995) y Caballo (1997), declararon que gracias a unas relaciones interpersonales positivas, los sujetos son capaces de solucionar y afrontar los problemas que se les plantean. De este modo, dando como resultado al desarrollo íntegro de su persona (Caballo, 1997).

Por otro lado, Argyle (1990), añadió que el hecho de tener unas buenas relaciones interpersonales provoca una mejora de la felicidad, la salud mental y por último la salud física. Con respecto al primero de ellos, es necesario matizar que las personas con unas relaciones positivas tienen a considerarse más felices que las que no las tienen. Además, estas también se comportan como un apoyo social disminuyendo de esta forma el estrés, y se consideran un factor imprescindible para la salud corporal, influyendo positivamente sobre la esperanza de vida. Al igual que este autor, Castaño y Barco (2010), también sostienen la salud mental como un resultado de disfrutar de unas relaciones interpersonales.

La Greca y López (1998) y Trianes y García (2002), coinciden que las relaciones de amistad y las relaciones de compañerismo desarrolladas junto a otros sujetos, también son favorecidas, llegando a conseguirse a través del intercambio de diversas creencias y experiencias.

Otro autor como es Jadue (2001), expuso como otras consecuencias, la evolución de las identidades sociales de los individuos y la obtención de patrones de conducta adecuados. La primera de ellas, se refiere a la imagen que cada sujeto tiene sobre sí mismo al ser parte integrante de un grupo social; mientras que la segunda, tal y como se interpreta, alude al hecho de comportarse de forma apropiada en cualquier ámbito de la vida.

Martínez et al., (2010) sostuvieron por un lado, que las personas que gozaban de unas relaciones interpersonales favorables, alcanzaban una mejoría significativa de su estado emocional; siendo apoyada también por Martínez (2009).

Sin embargo, independientemente Martínez et al., (2010), expuso que los sujetos asertivos, se consideraban más responsables a la hora de tomar decisiones determinantes sobre su salud, que aquellos que por el contrario se comportaran de manera agresiva o pasiva, debido a unas relaciones deficientes. Compartiendo esta última aportación también encontramos a Inglés et al., (2007) y Nivia et al., (2011). Así mismo, estos últimos también declaran que debido a unas relaciones positivas es posible el reforzamiento de la personalidad y la presencia de seguridad ante distintas situaciones del individuo.

De manera adicional, Díaz y Sánchez-López (2002), añaden además, que los individuos que presentan dichas relaciones tienden a ser emprendedores y decisivos, respetan las normas propias de la sociedad; y por último, coincide con Nivia et al., (2011), en que presentan seguridad al controlar sus relaciones con los demás.

Es igual de importante exponer que otros autores como Bijstra, Bosma y Jackson (1994); Bijstra, Jackson y Bosma (1995); Gilman y Huebner (2006) y Martínez (2009), afirman que el fomento de las relaciones interpersonales da lugar a una mejoría de la autoestima, obteniendo una felicidad y tranquilidad por parte del sujeto (Bijstra, Bosma y Jackson, 1994 y Bijstra, Jackson y Bosma, 1995). Por otra parte, las personas establecerán un vínculo adecuado y saludable con sus progenitores, siendo aceptados por los individuos que forman su entorno más cercano (Inglés et al., 2010).

Los autores Davis y Nestrom (1991), marcaron como resultado negativo de unas relaciones inadecuadas, el conflicto. Además, Gómez (2004), manifestó que dichas dificultades también influían de forma adversa a la convivencia del día a día entre los sujetos. En cuanto a esta aportación, hay que destacar que existe una relación clara entre ambas variables. Algunos trabajos que tratan estos conceptos son por ejemplo los de Llorent y López (2012) y Puertas (2011).

Con respecto al de Llorent y López (2012), se obtuvo que un 20,9% de la muestra, manifestaba que tenían compañeros “diferentes” que no se relacionaban con el resto. A pesar de esto, el 55,4% de los alumnos/as procuraba trabajar junto a ellos, sin embargo, el resto de sujetos, preferían mantenerse al margen. En cuanto a la discriminación hacia ellos (35,6%), se obtuvo que un 40,4% correspondía a los insultos. Además, un 38,6 % de los alumnos que no les discriminaban (58,4%), afirmaban que se les solía respetar.

Más adelante, Trianes (2002) sostuvo que las personas que no son admitidas por parte de la sociedad, tienden a presentar el riesgo de padecer tensión y fatiga. De la misma forma, este autor sostiene que gracias a las relaciones positivas entre las personas de tu entorno, es posible el desarrollo en relación a los sentimientos, lo ético y por último, en cuanto a los conocimientos del individuo. Siguiendo las mismas ideas que Trianes (2002), se encuentran La Greca y López (1998) y Chen (2006), quienes también añaden que dichos sujetos pasivos, serán apartados y desatendidos por las personas de su entorno, provocando repercusiones negativas en sus emociones (Cyranski et al., 2000).

Por otro lado, ante las dificultades del acto comunicativo, Nivia et al., (2011), apuntan que los sujetos serán reconocidos como seres débiles que podrán ser influidos por el resto de la sociedad, siendo incapaces por lo tanto de defender y respetar sus propias opiniones e ideas. En su artículo, exponen que debido a este dominio por parte de la sociedad, los sujetos en cuestión caerán en

el consumo de SPA (también conocidas como sustancias psicoactivas), creyendo que les aportarán una mayor aceptación social.

Hay que tener en cuenta que, aparte del artículo mencionado anteriormente, también hayamos por parte de otros autores, más trabajos e investigaciones que abordan este mismo tema, afirmando la relación existente entre las relaciones interpersonales, la conducta violenta y la consumición de drogas, tales como el tabaco y el alcohol. Algunos de estos autores son Kollins, McClernon y Fuemmeler (2005) e Inglés et al., (2007).

Según el estudio de estos últimos (Inglés et al., 2007), la consumición de tabaco, presentaba una relación tanto positiva como significativa con respecto a las puntuaciones en la conducta antisocial, es decir, a mayor consumo de tabaco, mayor será la incapacidad de los sujetos para relacionarse interpersonalmente. Sin embargo, a edades mayores, el consumo de sustancias se relaciona en mayor medida y significativamente con el hecho de ser extrovertido y la inestabilidad emocional.

Por añadidura, las relaciones interpersonales también son un factor elemental en el mundo del trabajo, ya que su cumplimiento será imprescindible para que se alcance la satisfacción laboral por parte de los trabajadores.

Un artículo que se enfoca directamente en la relación entre ambas variables es el desarrollado por los autores Yañez, Arenas y Ripoll (2010). Estos comienzan exponiendo por parte de Bauman (2007), que unas malas relaciones interpersonales se obtienen a partir de la disparidad de gustos e intereses por parte de los trabajadores. De manera consecutiva, dichas relaciones deficientes darán lugar a una reducción de la cohesión del grupo.

Así mismo, tanto Sachau (2007) como Edwards y Cable (2009), manifestaron que las relaciones entre iguales tienen la capacidad de influir de manera significativa y positiva en la satisfacción laboral. En la investigación realizada por Sledge, Miles y Coppage (2008), se ha afirmado de forma contundente el vínculo entre ambas variables, exponiendo que gracias a la satisfacción en el trabajo, es posible el aumento de la productividad de los trabajadores y el incremento de la innovación, dando lugar a unos mejores resultados empresariales. De igual modo, Pasquali (1980) consideró que mediante la interacción adecuada dentro del ámbito laboral, es posible la tranquilidad y seguridad de la persona en dicho entorno.

Deci y Ryan (2008), mediante la puesta en marcha de su teoría de la Auto-Determinación, aseguraron la satisfacción y una motivación interna y propia del sujeto, debido a las relaciones interpersonales significativas con los demás individuos.

Aparte de este artículo, también encontramos otro trabajo expuesto por Rama y Zamora (2012), en el que se habla de la satisfacción al igual que en el anterior, pero los sujetos que la deben disfrutar y poseer no son los mismos. En este caso, nos encontramos dos grupos de personas,

por un lado los trabajadores, y por el otro los clientes. Se trata de explicar que las relaciones interpersonales entre ambos grupos tienen que ser adecuadas para que así, los receptores, o también conocidos como clientes, dispongan de una satisfacción del servicio que han recibido. Sin embargo, se hallaron unas relaciones en su mayoría formales y muy formales, no siendo de este modo positivas.

Por último, presentamos un artículo publicado por Llorent y López (2012), en el que se relacionan las relaciones interpersonales con el ámbito de la educación, al igual que muchos otros. En dicho documento se parte principalmente de unas hipótesis. La primera de ellas enuncia que la puesta en marcha de unas adecuadas relaciones interpersonales, dará lugar a una disminución de la discriminación entre estudiantes. Acto seguido, en el apartado de conclusiones, se confirma que los alumnos que no tienen la capacidad de relacionarse interpersonalmente con el resto, llegan a ser considerados como “diferentes”, teniendo dificultades por parte de los demás para acercarse a ellos por miedo a no saber entenderles o a no recibir una satisfacción personal a cambio. (Narváez, M. 2011).

### **La comunicación como factor imprescindible en las relaciones interpersonales.**

Comunicación verbal y no verbal: Aspectos a tener en cuenta:

La comunicación es un elemento esencial en las relaciones interpersonales que presenta una serie de factores a considerar durante este proceso (Campos, 2006). Según este último autor, Rama y Zamora (2012) y Lugo y Santil (2005), las interacciones comunicativas están compuestas tanto por expresiones verbales como no verbales, siendo el cumplimiento de ambas imprescindible para que dichas relaciones con el resto de sujetos sean positivas.

En primer lugar, con respecto a la comunicación verbal, se considera por parte de Lugo y Santil (2005), que la característica principal que la define es el lenguaje hablado. Éste posee una gran importancia en la evolución de nuestro pensamiento, y nos permite expresar lo que pensamos; además de formular y plantear tanto información como conocimientos (Ovejero, 1998 y Gómez, 2004).

Otra característica del lenguaje, expuesta por el último autor citado, es que es adaptativo y funcional, en otras palabras, no es percibido ni usado de la misma forma por todo el mundo, depende de algunas variables, como por ejemplo, el lugar de residencia.

En segundo lugar, la comunicación no verbal está presente a lo largo de toda nuestra vida (Rodríguez, Terrón y Gracia, 2010), siendo durante los dos primeros años de vida, la vía más importante de comunicación de los niños/as y los adultos (Rulicki y Cherny, 2007). Mehrabian (1972) la conoce como la comunicación que se lleva a cabo a través de medios no lingüísticos, tales como las posturas corporales, los gestos,... entre otros.

Los mecanismos no lingüísticos, se agrupan en diversos sistemas, los cuales pueden variar en función de diversos autores.

En la década de los ochenta, Caballo (1997) expuso una tabla en la que se reflejaba por un lado, los componentes no verbales en general, incluyendo la mirada, las sonrisas, los gestos, la distancia, la expresión corporal, etc.; y por otro lado, los componentes paralingüísticos, compuesto por el volumen, tono, claridad de la voz, entre otros aspectos relacionados con el habla.

Más adelante, Knapp (1995) optó por enumerar las distintas formas de analizar el lenguaje no verbal, entre ellas encontramos la comunicación kinésica, proxémica, paralenguaje, cronémica, los factores del entorno, las características físicas, los artefactos y la comunicación de los sentidos del tacto, el olfato y la vista.

Tres años más tarde, Ovejero (1998) enunciaba en su libro dichos sistemas pero de forma más específica. Primero, mencionó la kinesia como la ciencia que estudiaba los elementos relacionados con la postura corporal, los gestos, la expresión facial, el contacto visual y la sonrisa. Acto seguido, presentó la paralingüística, centrada en la voz y el resto de sus aspectos, como pueden ser el tono, el ritmo, la velocidad, el volumen y las pausas, entre otros. Y por último, la proxémica trata de estudiar el espacio durante el proceso de comunicación, como por ejemplo, la distancia existente entre los sujetos, el tipo de espacio necesario para su desarrollo, etc. (Bados, 1991).

En este mismo año, Cestero (1998), aparte de considerar como sistemas de comunicación no verbales los tres anteriormente mencionados, también incluyó el sistema cronémico, el cual se encarga de explicar el modo en el que se estructura y emplea el tiempo en el proceso de comunicación.

Más recientemente, en la última década, los autores Rulicki y Cherny (2007), trataron otro sistema distinto a los expuestos hasta ahora, este es el diacrítico, que valora aspectos más objetivos de la persona, como es el vestuario o la imagen corporal. Este último sistema, también es defendido por Rama y Zamora (2012), quienes afirman que para llegar al desarrollo de unas relaciones interpersonales enriquecedoras, aparte de tener en cuenta las expresiones faciales o los gestos, también es esencial valorar la indumentaria, entre otros aspectos físicos.

Por otro lado, son muchos los autores que nos hayamos exponiendo y estando a favor de las ideas mostradas anteriormente, con respecto a los factores que compone cada sistema de comunicación.

En el caso de Lugo y Santil (2005), manifiestan al igual que los otros, que la comunicación no verbal está formada por una serie de movimientos corporales, gestos y expresiones, maneras de dialogar etc.

Con lo cual, a modo de pequeño resumen de esta primera aportación, podríamos decir que los aspectos que debemos tener en cuenta en relación a la comunicación, imprescindibles para el desarrollo y la obtención de unas relaciones interpersonales positivas, vienen distribuidas en cinco sistemas de comunicación diferentes, pero a la vez con una gran relación entre sí. Estos aspectos son: la mirada, los gestos, las sonrisas, la postura y expresión corporal (kinesia); el tono, volumen, ritmo y pausas de la voz (paralingüística); el espacio en la relación comunicativa (proxémico), el tiempo empleado (cronémico); y el cuidado de la imagen, como la vestimenta que se emplea o el modo de arreglarse el cabello (diacrítico).

Estas claves no verbales se presentan en el ambiente, y son decisivas a la hora de llevar a cabo un acercamiento interpersonal, ya que en función de estas, las personas se sentirán o no atraídas por mantener algún tipo de comunicación (Scott y Powers, 1985).

Rulicki y Cherny (2007), manifiestan que en todo acto comunicativo, la comunicación no verbal refleja nuestro lado subjetivo, formado por nuestros sentimientos, estados de ánimo, impresiones, etc. Además, hay que considerar que si no les damos la suficiente importancia, es muy probable que obtengamos unas relaciones interpersonales deficientes, que no transmitan satisfacción personal (Rama y Zamora, 2012).

Las principales funciones de la comunicación no verbal también son relevantes, y las podríamos concretar en dos: en primer lugar, esta nos transmite información acerca de nuestra disposición cuando hablamos; y en segundo lugar, confirma y asegura nuestro mensaje verbal (Castillo, 1984). Este mismo autor, expone a su vez, que el sistema de intercambio comunicativo está compuesto por cuatro niveles, dos de los cuales se caracterizan por ser impersonales, no existiendo un compromiso afectivo entre los hablantes; mientras que en los otros dos, la afectividad se convierte en un factor imprescindible.

Según Pastor (1994), lo que respecta a aspectos no verbales, en muchas ocasiones podían llegar a ser más válidos y eficaces que el lenguaje verbal. Esto es debido a que las señales no verbales tienen una mayor influencia que las verbales en los momentos de cambio de sensaciones o emociones (Walker, 1977). Entre los signos no verbales más notables se encuentran, según Ovejero (1998), la mirada, el contacto físico y la distancia; las cuales en los primeros momentos de la comunicación, nos pueden proporcionar bastante información sobre las emociones de los demás individuos. Este mismo autor, también añade que la comunicación más relevante frente a la psicología, es la verbal, sin embargo, en ocasiones puede resultar más importante la no verbal. De la misma manera, Gómez (2004) opina al igual que el último autor citado, que puesto que el lenguaje no verbal consta de transmitir y plasmar nuestras emociones y sentimientos de manera directa, en la gran mayoría de las ocasiones recibimos más información que por el contrario, si tratamos de relacionarnos mediante el lenguaje. Esto quiere decir, que la comunicación no verbal

sustituye en gran medida a la verbal, ya que con una serie de expresiones o movimientos, puedes recibir más información que mediante el intercambio de palabras (Castillo, 1984). Además, este último autor, también opina que a partir de esta comunicación no verbal, podemos satisfacer más eficazmente nuestras necesidades.

Por añadidura, es de destacar también, la mayor fiabilidad de la comunicación no verbal con respecto a la que llevamos a cabo verbalmente (Ovejero, 1998). Algunos autores como Birdwhistell (1979) y Mehrabian (1972) han demostrado en sus estudios que los aspectos no verbales empleados en el proceso de comunicación, aportan una cantidad significativamente mayor de información, con respecto a la verbal. Además, exponen que en el caso en el que ambas comunicaciones se contradigan, las no verbales tendrán mayor prevalencia.

Arellano (2006), publicó un estudio en el que analizó las barreras existentes entre la comunicación no verbal entre el docente y el estudiante. Obtuvo que los alumnos/as, solían emplear normalmente señales y gestos propios de ellos/as. Siendo un 49,13% de la muestra, los que utilizaban dichos gestos y señales con una alta frecuencia. Así mismo, se halló que el 45,6% de los estudiantes empleaban gestos ofensivos contra el docente en las situaciones de conflicto.

También, Rodríguez et al., (2010) trató de estudiar la comunicación no verbal y la expresión corporal, de sujetos pertenecientes a distintos grupos étnicos. Se halló que la procedencia étnica era decisiva en la forma en la que los sujetos desarrollaban y ponían en marcha la comunicación no verbal, siendo los europeos los que presentaban una mayor capacidad de comunicarse corporalmente.

A modo de conclusión, podríamos decir que un gran número de autores han afirmado la comunicación verbal, como un medio de relacionarse más enriquecedor y productivo con respecto al verbal, puesto que el lenguaje no verbal en muchas ocasiones puede reemplazar al verbal, transmitiendo un mensaje más completo y fiable de las emociones, sentimientos, e incluso de las ideas que nos quieren revelar el resto de sujetos.

## **FACTORES QUE AFECTAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

El ser humano es un ser social, por lo que debe vivir asociado en cada grupo (empresa, familia, comunidad, religión, entre otros), donde este cumplirá un rol determinado. El vivir afanado por satisfacer una serie de necesidades, implica el cumplimiento de normas de conducta y comportamientos que influyen en las relaciones interpersonales de los miembros de una organización. El buen funcionamiento de las relaciones interpersonales, dependen en gran medida de la salud física, psíquica y moral de las personas.

Al respecto Gibson, Ivánceвич y Donnelly (1997) definen algunos factores psicológicos presentes en los individuos que afectan de manera positiva o negativa a las relaciones existentes entre ellos como son: percepción, actitudes, estereotipos prejuicios y aprendizaje (p. 69).

Por lo tanto, esta visión panorámica de las influencias de estos factores en el individuo permite hacer una breve referencia de conceptos los cuales son importantes dentro de las relaciones interpersonales.

La percepción: Es un elemento determinante e importante en las relaciones interpersonales; puesto que todas las personas no captan el entorno de igual manera y cada uno puede tener una impresión diferente de alguna situación social; por lo cual se puede determinar la conducta de cada persona.

Según Robbins (1996): "La percepción es un proceso por medio del cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones personales con el fin de darle significado a su ambiente".

Según lo expuesto: el individuo está en capacidad de percibir e identificar cualquier estímulo de su entorno y transformarlo en representaciones muy significativas.

Al observar a las personas, se intenta indagar los motivos que los llevan a actuar de una manera determinada así mismo la teoría recomienda que cuando se observa el comportamiento de un individuo, la tendencia va dirigida a indicar con precisión si tiene causas internas o externas. El comportamiento con causas internas es aquel que se cree están bajo el control personal del individuo y el comportamiento con causa externa es el resultado de causas fuera de las personas, es decir que se ve obligada a seguir ese comportamiento por la situación.

De tal manera, lo expuesto anteriormente se refiere a la relación que existe entre lo que se percibe y la situación que se presente, tiene que ver con lo que se cree que origina la conducta del individuo y la periodicidad de ésta, también lo que se percibe es una combinación entre lo que se mira y lo que sucede en ese instante y la información es transformada en una mezcla que el mismo individuo realiza

-Las actitudes: Forman parte intrínseca de la personalidad de un individuo, por lo cual proporciona la base emocional de las relaciones existentes entre ellos. Según Robbins (1996): "son afirmaciones evaluativas-favorables o desfavorables en relación con objetos, personas o hechos." Por esta razón las actitudes son una forma de preconcepciones que impulsa a las personas a actuar en determinadas situaciones. Existen actitudes personales o individuales que inciden sobre otras personas o cosas, las cuales estarán determinadas por tres elementos:

- Elemento afectivo: Es la parte emocional del individuo y se refiere a los sentimientos de agrado o desagrado que este tenga con respecto a una situación u otras personas.

- Elemento cognoscitivo: Son las creencias que se tienen de otras personas, objetos o situación en particular.

- Elemento conativo: Es la conducta o actitud específica que manifiesta la persona hacia los demás.

Al integrar estos elementos en las actitudes se visualiza la complejidad de las mismas, porque permite observar una respuesta valorativa, relativamente estable ante un objeto y que tiene consecuencias efectivas, cognitivas y probablemente conativas.

En mucho de los casos las actitudes se pueden presentar a través de disposiciones de ánimo con una posición de rechazo o aceptación hacia las demás personas, es decir, en acciones basadas sobre la actitud inadecuada hacia un miembro de un grupo.

Según Castro (1999) tomado de Lamberth (1989) expone: "La discriminación incide de manera negativa en las relaciones interpersonales, puesto que obstaculiza la integración de los individuos o grupos de trabajo. Esta conducta está basada en imágenes erróneas de las personas y forma una barrera en los procesos comunicacionales, origina conflictos, provoca aislamiento en algunos empleados, resquebraja la cohesión del grupo. Además incide negativamente en el ambiente organizacional, haciéndolo desagradable."

Por lo tanto, las actitudes de discriminación o rechazo se reconocen por las malas acciones de parte de un individuo o un grupo produciendo un ambiente laboral desagradable. Las actitudes de aceptación son admitidas ante cualquier situación que al momento de percibir es aprobada como agradable, amena para las personas de la organización.

Los estereotipos: Constituyen formas particulares de percepción y categorización de aspectos de la realidad, son una forma de conceptualización, donde se incluyen ciertas características representando y/o generalizando apariencias verídicas.

Al respecto Castillejos y García (1999) definen: "El grado en que un estereotipo esté basado en hechos puede originar juicios acertados. Sin embargo, muchos estereotipos no están fundados en los hechos."

Es importante destacar que los estereotipos son ideas aceptadas por las personas o por el grupo; sin embargo, cuando se conoce a una persona a menudo se ignora el estereotipo del grupo y se le juzga de manera individual además son considerados como una consecuencia de funcionamiento de la mente humana.

Aprendizaje: Es la adquisición constante de nuevas pautas de comportamiento a través de la práctica o la experiencia que pueda ocasionar un cambio en la actitud y la conducta del individuo. (Palou Sampol P. 2012).

Prejuicios: Tendencia de los individuos a atribuir sus propios éxitos a factores internos como la habilidad o el esfuerzo y culpar de los fracasos a factores externos.

Myers (1995); afirma que:

“El prejuicio es previo al juicio, nos inclina en contra de una persona con base en su identificación con un grupo particular, surgen con mayor frecuencia en los sentimientos de las personas acerca de los contactos racionales íntimos.”

La cita anterior hace referencia en que el prejuicio puede llevar a los individuos a tratar a los demás de modo que provocan la conducta esperada, por tanto confirma la opinión que sostenemos sobre algún sentimiento, ya sea negativo el prejuicio ayuda a ocultar dicho sentimiento.

Estos factores psicológicos presentes en los individuos afectan favorable o desfavorablemente las relaciones interpersonales, así vemos que una buena o mala percepción determinará una imagen real o irreal de una situación u objeto afectando la comprensión; las actitudes de aceptación o rechazo generan una respuesta similar; los estereotipos por ser conceptualizaciones de la realidad influyen en forma particular de manera que los prejuicios por no contener los elementos ajustados a la realidad afectan visiblemente las relaciones interpersonales, y en cuanto el aprendizaje al ocasionar un cambio en la actitud o conducta de los individuos afectan directamente las relaciones interpersonales.

## **LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA ORGANIZACIÓN**

Hoy día en todas las organizaciones, independientemente de su estructura y organización es necesario el mantenimiento de buenas relaciones interpersonales, ya que en los actuales momentos debido a los avances tecnológicos se están implementando la creación de oficinas virtuales que sean capaces de controlar todas las operaciones mediante la utilización de un computador, Internet, un fax y un teléfono. Este nuevo sistema pone en riesgo que se olvide la esencia de las relaciones humanas.

Estas relaciones reflejan en cierta forma la influencia que ejerce la sociedad a través de sus instituciones, siendo la más importante de ellas la familia, quien en realidad realiza la mayor presión en la formación de los individuos para que presten un mejor servicio a toda la colectividad. El buen funcionamiento de la organización depende en primer lugar de la óptima realización del proceso de reclutamiento y selección, ya que si se cuenta con personal altamente capacitado para el desempeño de sus funciones, será más fácil transmitir la visión y misión de la organización para que colaboren al cumplimiento de las mismas. De tal forma queda en manos del gerente de recursos humanos mantener motivado al personal para que permanezca activo en sus actividades, como también se debe motivar para que se relacione con todo el personal que labora en la compañía y este le sea familiar, ya que una vez las personas simpaticen entre sí, e interactúen y sepan realizar su trabajo, se puede decir que se esta en presencia de un grupo óptimo. (Salazar D. 2011).

Mc. David, 1968, citado por Robbins (1996), define el grupo en función de la organización como: “Un sistema organizado de dos o más individuos que se interrelacionan de manera que el sistema desarrolle alguna función, cuente con un conjunto estándar de relaciones entre los papeles de sus integrantes y el conjunto de normas que reglamenten la función del grupo y la de cada uno de sus integrantes.”

Esto muestra la importancia que tiene provocar la formación de grupos de personas que trabajen unidos, que tengan la oportunidad de intercambiar muchas ideas relacionadas con sus actividades y también con otras ajenas a ellas, pero que de una u otra forma faciliten todas las demás funciones que se realizan en dicha organización.

## **LA COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Uno de los elementos fundamentales para el funcionamiento de todo grupo social es la existencia de un sistema de comunicación; sin ella no es posible las relaciones interpersonales ni el mantenimiento de la estructura social, razón por la cual los seres humanos adoptan distintas maneras de organización.

Al respecto, Filley (1999) definen:

“Toda organización para un buen y mejor funcionamiento, necesita una buena comunicación, siendo ésta la transferencia de información y conocimientos de una persona a otra, es una manera de conocer las ideas, hechos pensamientos, sentimientos y valores de los demás, es decir un proceso de transmitir significados”.

Por lo tanto se puede decir que la comunicación es el proceso mediante el cual nos relacionamos para expresar: ideas, nuestros sentimientos, creencias a cerca de personas o cosas, donde existe una serie de información que se transmite, pero a la vez implica la comprensión del significado de la misma como factor de vital importancia para la efectividad del lenguaje.

Los sistemas de comunicación en la sociedad global, su estructura, desarrollo histórico, funcionamiento y política; son difundidos o transmitidos por canales culturales con sistemas de códigos definidos, dentro de una estructura social específica. En este contexto los complejos mecanismos implícitos en la comunicación cobran importancia tanto a nivel político, como cultural, social y comercial.

En otro sentido la comunicación a nivel micro se distingue de acuerdo al estudio de los fenómenos en las instituciones o a nivel organizacional, pequeños grupos e interpersonales.

### **Organizacional**

Toda organización posee una estructura y realiza funciones, las cuales son posibles gracia a los nexos y redes de comunicación que se establecen entre los distintos elementos en el cual la

estructura jerárquica implica el flujo de información en determinado sentido con tiempo limitado y contenidos específicos.

### **Pequeño grupo**

En todos los grupos existen mecanismos de comunicación que establecen nexos diferenciales en sus miembros, el flujo y los contenidos de la comunicación no son homogéneos y el acceso a posiciones predominantes de comunicación pueden determinar posiciones de liderazgo o poder en el grupo.

### **Interpersonal**

El sujeto se comunica con los demás mediante símbolos verbales o escritos para satisfacer las necesidades que tiene para el intercambio de información; estas necesidades pueden ser: afecto, cariño, amor, etc., caracterizada por estilos de interacción o adaptación sobre la base del grado de atención que prestan a los demás y al Yo de la situación.

A tal efecto, Gabaldón (2001) define:

“Comunicación es un proceso continuo, vital, dinámico e inevitable entre individuo, que simplifica el intercambio de mensajes verbales y no verbales que influye en las relaciones humanas, y que ocurre en su contexto histórico y social determinado.” (p.79).

Lo expuesto anteriormente, expresa que la comunicación es un proceso mediante el cual intervienen dos o más personas donde expresan sentimientos, valores, deseos los cuales se presentan dentro de cualquier ambiente.

### **LA COMUNICACIÓN FORMAL E INFORMAL**

Todos los miembros de una organización pueden transmitir mensajes de manera: formal o informal. Según: Mellinkoff (1990) p. 103 señala:

- La comunicación formal: se refiere a la transmisión que recurre a canales establecidos formalmente o programados en forma regular, por ejemplo de jefe a empleado.
- La comunicación informal: se refiere a la comunicación más espontánea que se presenta sin tomar en cuenta los canales formales de comunicación, la cadena de rumores de la organización es el vehículo prototipo de la comunicación informal.
- Los rumores: Los rumores son un poderoso medio de comunicación que utiliza todos los canales formales de comunicación, en todas las organizaciones los empleados, tal vez la mayoría escuchan toda clase de opiniones, sospechas y rumores sobre información que no puede circular por los canales formales de comunicación.

Una organización cuenta con varios sistemas de transmisión de chismes, lo que supone que la información que circula por dicho canal informal no sigue una ruta concreta. El chismorreó está tan arraigado en la vida empresarial que cualquier intento de la dirección por eliminarlo como canal informal de comunicación está condenado al fracaso. (Narváez, M. 2011).

### **IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS EN LAS ORGANIZACIONES**

Las personas están dotadas de características propias de personalidad y de individualidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y objetivos individuales. También están dotadas de habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para desarrollar diferentes tipos de tareas.

El hombre es un animal social porque se caracteriza por una irreprimible tendencia a la vida en sociedad; por lo tanto, está constantemente en búsqueda de participaciones multigrupales. Vive en organizaciones, en ambientes cada vez más complejos y dinámicos. Ha establecido un sistema total, dentro del cual organiza y dirige sus asuntos.

Para poder entender el comportamiento de un individuo dentro de la organización, tenemos que analizarlo inicialmente en forma individual, para después proceder al análisis grupal.

### **LAS RELACIONES HUMANAS COMO FACTOR DETERMINANTE PARA EL CRECIMIENTO INSTITUCIONAL**

Para que cualquier organización realmente exista, opere y sea capaz de cualquier objetivo concreto, tiene que presentar expectativas de satisfacción a un cierto nivel mínimo de motivaciones a las personas integrantes de la organización, cuya cooperación es imprescindible a fin de alcanzar los objetivos trazados.

Como señalamos, los individuos pueden actuar movidos tanto internamente como externamente. Esto significa que la acción que le interesa a la organización podrá ser realizada por el individuo a causa de los premios o castigos (incentivos) que la institución atribuya a la realización de esa acción. Igualmente, puede ser realizada por la persona misma, ya que esta quiere espontáneamente actuar de ese modo concreto. De hecho, debemos tener en cuenta ambas motivaciones a la hora de explicar por qué los individuos cooperan en las organizaciones.

En cualquier decisión siempre existen dos alternativas: realizar o no alguna acción determinada. La acción que es conveniente para la institución sanitaria, por ejemplo, puede tener asignados ciertos incentivos (¿recuerdan la época de las “cuotas” de esterilizaciones?). Estos suponen la posibilidad de satisfacer alguna motivación extrínseca para el individuo que la realiza. Puede presentarse también el hecho de la no ejecución de la acción prescrita por la institución; significando, entonces, el no logro de los incentivos.

Por lo tanto, queda en claro la gran importancia que tiene el conocimiento del actuar humano, la comprensión de los motivos y las fuerzas que dirigen sus manifestaciones personales, grupales y, por ende, organizacionales. Estamos hablando de un adecuado conocimiento de Relaciones Humanas. (Narváez, M. 2011).

## **DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

**PERSONALIDAD.-** Conjunto de todos los procesos y propiedades psíquicas de un hombre.

**AFFECTIVIDAD.-** Una forma de demostrar interés, afecto, cariño por otra persona..

**INSTINTO.-** Es una necesidad humana-animal, que me lleva a ejecutar un acto instintivo y que necesita de una apetencia desencadenante.

**TEMPERAMENTO.-** Es el modo predominante de ser, manera habitual de desarrollarse en los procesos psíquicos y emocionales.

**HÁBITO.-** Costumbre adquirida por repetición de una misma conducta.

**NEUROSIS.-** Es un rezago en la edad, es el egoísmo no resuelto a su debido tiempo.

**CARÁCTER.-** Conjunto de cualidades psíquicas que dan especificidad al modo de ser de un individuo.

**VOLUNTAD.-** Capacidad de decidirse a la realización de un acto, en la que influye la adopción de una actitud frente a la activación.

**DESEO.-** Impulso asociado a la idea de un objetivo.

**APEGO.-** Actitud de asimiento, "no puedo pasar sin eso o no puedo estar sin ti".

**RASGOS DE PERSONALIDAD.-** Disposiciones internas y persistentes. Los rasgos de personalidad son los causantes de que el individuo piense, sienta y actúe de una forma determinada haciéndole diferente al resto de individuos.

**PERSONALIDAD.-** "Factores internos, más o menos estables, que hacen que la conducta de una persona sea consistente en diferentes ocasiones y distinta de la conducta que otras personas mostrarían en situaciones comparables". (I.L.Child,1968)

**ALTRUISMO.** Modelo ético que otorga un valor importante al comportamiento que agrada y satisface a la sociedad.

**APERTURA.** Tener la disposición para recibir críticas.

**ASERTIVIDAD.** Habilidad para expresar las ideas y necesidades propias, respetando las ideas y necesidades de los demás.

**CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO, CVT.** Grado hasta el cual los miembros de una organización de trabajo pueden satisfacer sus necesidades personales más importantes mediante las experiencias organizacionales.

CLIMA ORGANIZACIONAL. Concepto que se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones.

CULTURA ORGANIZACIONAL. Conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten y aceptan los miembros de una organización.

EGOISMO. La motivación (supuestamente subyacente a toda conducta) para incrementar el bienestar propio. Lo opuesto de altruismo.

ESTRES. Estado físico y mental causado por una amenaza percibida de peligro (físico o emocional) y la presión para eliminarla.

EFICACIA. Capacidad para determinar los objetivos adecuados "hacer lo indicado"

EFICAZ. Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos.

EFICIENCIA. Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. "hacer las cosas bien".

MAQUIAVELISMO. Arte de gobernar por la fuerza y por la malicia, por la intimidación y la astucia inescrupulosa. Término que describe las maniobras políticas que ocurren dentro de una organización. Se utiliza para designar a una persona que manipula y que abusa del poder.

PRINCIPIO DE PETER. En una jerarquía, todo empleado tiende a ascender hasta llegar a su nivel de incompetencia.

SOCIALIZACION. Proceso por el que las personas aprenden e interiorizan, en el transcurso de su vida, los elementos socioculturales de su medio ambiente. Proceso que adapta a los trabajadores a la cultura organizacional. Actividades emprendidas por la organización para integrar los propósitos de la organización y del individuo.

VALORES. Conjunto de convicciones perdurables que posee una persona; el tipo de conducta que les acompaña, y la importancia de las convicciones para esa persona.

NEUROTICISMO.- Término acuñado por Hans Eysenck, es un rasgo psicológico relativamente estable y que define una parte de la personalidad, el cual conlleva, para quien puntúa alto en este rasgo: inestabilidad e inseguridad emocional, tasas elevadas de ansiedad, estado continuo de preocupación y tensión, con tendencia a la culpabilidad y generalmente unido a sintomatología psicósomática. Estas personas suelen tener una percepción sesgada hacia acontecimientos negativos que les permitan continuar con sus preocupaciones y pensamientos negativos.

## V. MÉTODOS O PROCEDIMIENTOS

### INSTRUMENTOS.

Se administraron dos cuestionarios:

#### 1.- Personalidad: BFQ– Cuestionario “Big Five”

Este cuestionario toma en consideración la experiencia de McCrae y Costa con el cuestionario NEO-PI y pretende aportar algunas mejoras a la comprensión y evaluación de estos 5 factores, como: ser más parsimoniosos en la identificación de las subdimensiones y en el número de elementos, atenerse escrupulosamente a las clasificaciones tradicionales de los 5 factores y sus subdimensiones e incorporar una escala de Distorsión para medir la tendencia a dar una imagen falseada de sí mismo, algo que ayuda a reducir las posibles objeciones al uso de este tipo de herramientas.

Las dimensiones y subdimensiones que lo componen son:

-Energía: similar al factor de Extraversión (McCrae y Costa, 1987). Una persona que alcanza puntuación alta tiende a describirse como muy dinámica, activa, enérgica, dominante y locuaz. Dimensión definida por las subdimensiones Dinamismo y Dominancia. La 1ª tiende a medir aspectos relativos a comportamientos enérgicos y dinámicos, la facilidad de palabra y el entusiasmo. La 2ª tiende a medir aspectos relacionados con la capacidad de imponerse, sobresalir, hacer valer la propia influencia sobre los demás.

-Afabilidad: similar a la dimensión Agrado (McCrae y Costa, 1987). Una persona que alcanza puntuación alta tiende a describirse como muy cooperativa, cordial, altruista, amigable, generosa y empática. Se define por Cooperación/Empatía y Cordialidad/Amabilidad. La 1ª 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. La 2ª mide aspectos relacionados con afabilidad, confianza y apertura hacia los demás.

-Tesón: capacidad de autorregulación o autocontrol, tanto por lo que concierne a los aspectos inhibitorios como aspectos preactivos (McCrae y Costa, 1989). La persona que alcanza puntuación alta tiende a describirse como muy reflexiva, escrupulosa, ordenada, diligente y perseverante. Se define por Escrupulosidad y Perseverancia. La 1ª pretende medir aspectos relativos a fiabilidad, meticulosidad y gusto por el orden. La 2ª mide aspectos que se refieren a la

persistencia y tenacidad con que se realizan las actividades emprendidas y el no faltar a lo prometido.

-Estabilidad Emocional: se refiere a lo opuesto del Afecto negativo (McCrae y Costa, 1987). Una persona que alcanza puntuación alta tiende a describirse como: alguien con bajo nivel de ansiedad, vulnerabilidad, emotividad, impulsividad, impaciencia e irritabilidad. Se define por Control de las emociones y Control de los impulsos. La 1ª mide básicamente aspectos relativos al control de los estados de tensión asociados a la experiencia emotiva. La 2ª mide aspectos referentes a la capacidad de mantener el control del propio comportamiento incluso en situaciones incómodas, peligrosas o conflictivas.

-Apertura Mental: se refiere a la dimensión definida por McCrae y Costa (1985) como Apertura a la experiencia. La persona que alcanza puntuación alta tiende a describirse como muy culta, informada, interesada por las cosas y experiencias nuevas, dispuesta al contacto con culturas y costumbres distintas. Definida por Apertura a la cultura y Apertura a la experiencia. La 1ª pretende medir los aspectos que atañen al interés por mantenerse informado, interés por la lectura y adquirir conocimientos. La 2ª mide aspectos referidos a la disposición favorable hacia las novedades, a la capacidad de considerar las cosas desde perspectivas diferentes y a la apertura favorable hacia valores, estilos de vida y cultura distintos.

En cada subdimensión (integrada por 12 elementos) la mitad de las afirmaciones están formuladas en positivo con respecto al nombre de la escala, mientras la otra mitad está formulada en sentido negativo, para controlar posibles sesgos de respuesta. La escala de Distorsión consta de 12 elementos, formulados de manera que la respuesta de completo acuerdo o completo desacuerdo resultan sumamente improbables. El BFQ consta de 132 ítems en total.

#### ESCALA DE DISTORSIÓN

Los test de personalidad están sujetos a numerosos tipos de distorsiones, sobre todo por parte de sujetos motivados a dar de sí una imagen favorable o (en casos mucho más raros) desfavorable. Al contestar un cuestionario se pueden tener distintas ideas sobre qué respuestas son admisibles y cuáles no, que pueden falsear significativamente (en sentido positivo o negativo) las respuestas. En la medida en que estas ideas pueden llevar al sujeto a presentar una imagen de sí mismo distinta de la real, también el perfil del BFQ puede resultar distorsionado o falseado. Los perfiles falseados representan un problema sobre todo en las situaciones en las que el cuestionario es utilizado con fines de valoración (por ejemplo, en contextos de selección, promoción, etc.). En estas situaciones resulta por ello particularmente importante hacer énfasis en la conveniencia y necesidad de responder sinceramente al cuestionario. Para reducir los intentos de falseamiento puede ser útil avisar a los sujetos que el BFQ puede detectar los perfiles falseados o distorsionados y que un perfil distorsionado tendrá un efecto negativo sobre el

resultado en el test. Está demostrado, de hecho, que estas recomendaciones suelen ser eficaces para disminuir significativamente los intentos de falseamiento de las respuestas. Como se ha señalado en la presentación del BFQ, en éste se ha incluido una escala de validez D (Distorsión), con la finalidad de identificar los perfiles falseados. Esta escala permite identificar la tendencia a alterar las respuestas con el propósito de ofrecer una falsa impresión de sí mismo, particularmente en todas aquellas situaciones en que se considere se pueda obtener alguna ventaja con ello. Los 12 elementos que componen esta escala ofrecen, de hecho, la posibilidad al sujeto de adjudicarse cualidades socialmente deseables o indeseables, en un grado poco común en relación al nivel que tales características presentan en la población general. Los elementos están formulados de manera que la respuesta de completo acuerdo o completo desacuerdo resultan sumamente improbables.

Una puntuación muy elevada en esta escala se considera indicativa de la tendencia más o menos intencionada a proporcionar una imagen de sí mismo artificialmente “positiva”; por el contrario, una puntuación muy baja, se considera indicativa de la tendencia más o menos intencionada a proporcionar una imagen de sí mismo artificialmente “negativa”. Su interpretación podría hacerse de acuerdo con los criterios siguientes:

**a) Puntuación muy baja en la escala D**

(T inferior a 35). Identifica la persona que proporciona es un perfil probablemente falseado en sentido negativo, es decir aquella que ofrece de sí misma una imagen negativa. Esto puede ocurrir, bien porque tenga una imagen fuertemente negativa de sí misma y exagere estos aspectos negativos, o bien porque tenga una actitud muy auto crítica, o, finalmente, porque de hecho haya estado implicada en conductas poco sociales (por ejemplo, mentir, robar, agredir, etc.)

**b) Puntuación baja en la escala D**

(T entre 35 y 45). Identifica la persona que probablemente presenta un cierto sesgo negativo en sus respuestas, que es autocrítica o que ha manifestado, en realidad, algunos comportamientos de tipo poco social.

**c) Puntuación promedio en la escala D**

(T entre 45 y 55). Identifica un perfil libre de sesgo en sentido positivo o negativo

**d) Puntuación alta en la escala D**

(T entre 55 y 65). Identifica la persona que probablemente introduce un cierto sesgo positivo en sus respuestas, que tiende a negar defectos personales o que es Particularmente ingenua.

**e) Puntuación muy alta en la escala D**

(T superior a 65). Identifica al sujeto que muy probablemente ofrece un perfil falseado en sentido positivo, en un intento de dar una imagen de sí mismo desproporcionadamente favorable. Esta

puntuación pueden presentarla también personas que se consideran realmente carentes de atributos no deseables (por ejemplo, personas con una visión místico-religiosa del mundo, o personas que de una u otra forma acentúan los aspectos positivos de la existencia, a menudo muy jóvenes e ingenuas). Puede identificar, por último, al sujeto que utiliza constantemente la negación como mecanismo de defensa. En estos casos la persona, más que falsear sus respuestas, miente inconscientemente sobre ella misma. Ya que son posibles distintas interpretaciones de una puntuación elevada en la escala D, el evaluador debe efectuar análisis complementarios para identificar la verdadera razón de tal puntuación. Sin embargo, un perfil claramente falseado presentará, usualmente, varias puntuaciones muy elevadas (valores T superiores a 65), no sólo en la escala D, sino también en otras variables del BFQ. A este respecto, si un perfil presenta tres o más puntuaciones T superiores a 65 en las dimensiones de personalidad, además de una puntuación alta en D, es muy probable que el perfil esté falseado, sobre todo si la situación en que ha sido obtenido puede motivar ese estilo de respuesta.

### **Questionario “Big Five”**

Autores: Caprara, Barbaranelli y Borgogni.

Año: 1995.

Administración: Individual o colectiva.

Tiempo de aplicación: Variable entre 20 y 30 minutos.

Población: Adolescentes y adultos.

Baremada por: Baltazar y Chirinos (2013).

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

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

1. Extraversión
2. Dureza
3. Fuerza del superyó
4. Ansiedad
5. Independencia.

Calificación

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

Confiabilidad

Para determinar su confiabilidad, se empleó el coeficiente del alpha de Cronbach obteniendo lo siguiente un nivel de confiabilidad de 0.84. Por consiguiente el análisis de significación estadísticas indica que, se obtienen coeficientes de confiabilidad significativos, lo que permite concluir que el cuestionario es confiable.

## **2.- Test para determinar la competencia: Relaciones Interpersonales**

Instrumento que mide el grado de relaciones interpersonales en 4 dimensiones:

### **TRABAJO EN EQUIPO:**

Sincera voluntad de trabajar con los demás, formar parte de un equipo, de trabajar conjuntamente, en contra de la idea de trabajar aisladamente

### **COMUNICACIÓN EMPÁTICA:**

Utilización de un lenguaje verbal para dialogar mostrando respeto por el otro y la condición de interculturalidad

### **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:**

Maneja y canaliza las discrepancias entre las personas, negociando o conciliando, en función a los objetivos institucionales

### **RENDICIÓN DE CUENTAS:**

Da cuenta de los resultados de los cuales es responsable dentro del tiempo descrito y conforme a los estándares de equidad, calidad y calidez

Puntuadas en una escala de Lickert de 0 a 3 con una puntuación máxima de 12 y mínima de 0

Las escalas de puntuación son:

0-3 Regular, debe cambiar y desarrollar significativamente

4-6 Bueno, debe mejorar necesariamente

7-9 Muy bueno, puede mejorar más

10-12 Excelente, manténgase así

## **PROCEDIMIENTO**

Nos pusimos en contacto con la Dirección de la empresa, Imprenta Unión, interesada en mejorar las prácticas de Recursos Humanos y que aceptó colaborar en la investigación propuesta. De esta manera, ellos a su vez podrían informar a los trabajadores sobre la investigación que se desarrollaría. Se hizo especial hincapié en el hecho de explicar a todos los participantes que la información recogida sólo iba a ser utilizada con fines de investigación, sin que en ningún caso, pudiera afectarles a nivel personal, para evitar así sus reticencias o recelos. En todo caso, la información que nos aportaran sólo podría servir para mejorar las condiciones laborales actuales. Los datos fueron obtenidos directamente por el investigador.

La empresa IMPRENTA UNION DE PISCO ubicada en Cerro Azul 266, Pisco cuenta con 15 trabajadores en quienes se desarrolló el estudio.

## VI. RESULTADOS

**Tabla N° 01**  
**FACTORES DE LA PERSONALIDAD EN LOS TRABAJADORES DE IMPRENTA UNION DE PISCO, AÑO 2016**

Factores de la personalidad	Frecuencia	Porcentaje
NEUROTICISMO	2	13.3%
EXTRAVERSION	5	33.3%
CORDIALIDAD	4	26.7%
RESPONSABILIDAD	2	13.3%
APERTURA	2	13.3%
Total	15	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla muestra que el 13.3% de los trabajadores tienen al factor neuroticismo como predominante como rasgo de su personalidad lo que indica la necesidad de intervención en estos trabajadores a fin de influir en su conducta a fin de que no resulten perjudiciales para la empresa. Solo el 13.3% tienen el factor responsabilidad predominante como rasgo de su personalidad lo mismo ocurre con los que tienen al factor apertura, que son los trabajadores que se relacionan con una mejor relación interpersonal y por ende mejor clima laboral.

### **Gráfico N° 01**

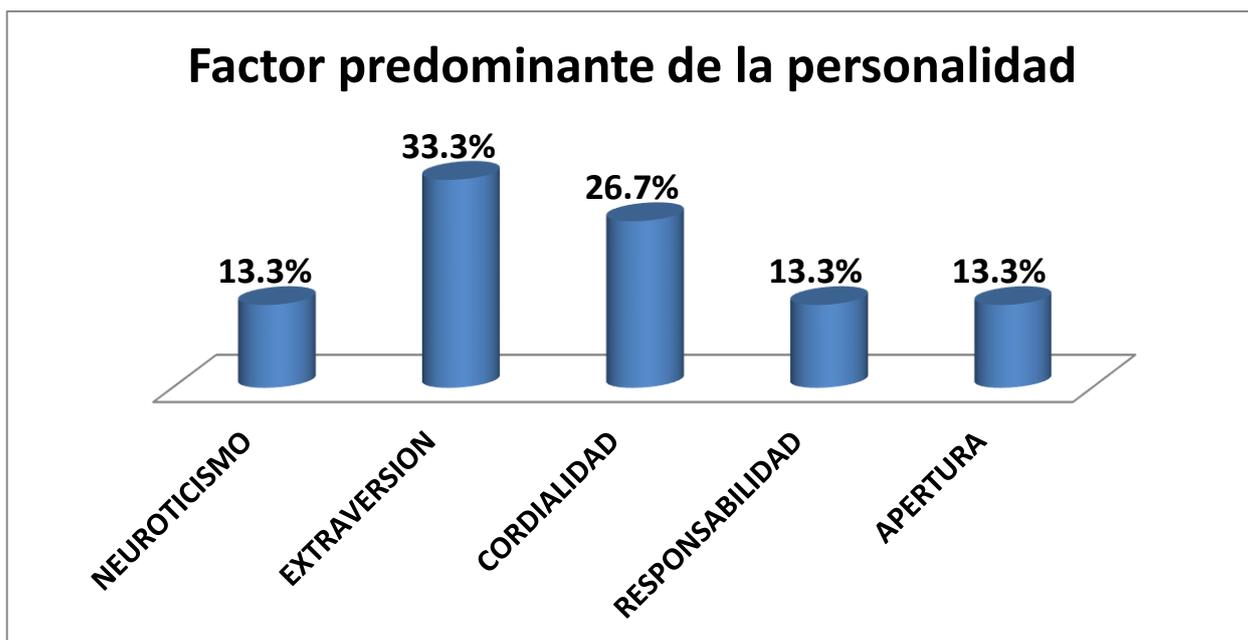


Tabla N° 02

#### GRADO DE RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES DE IMPRENTA UNION DE PISCO, AÑO 2016

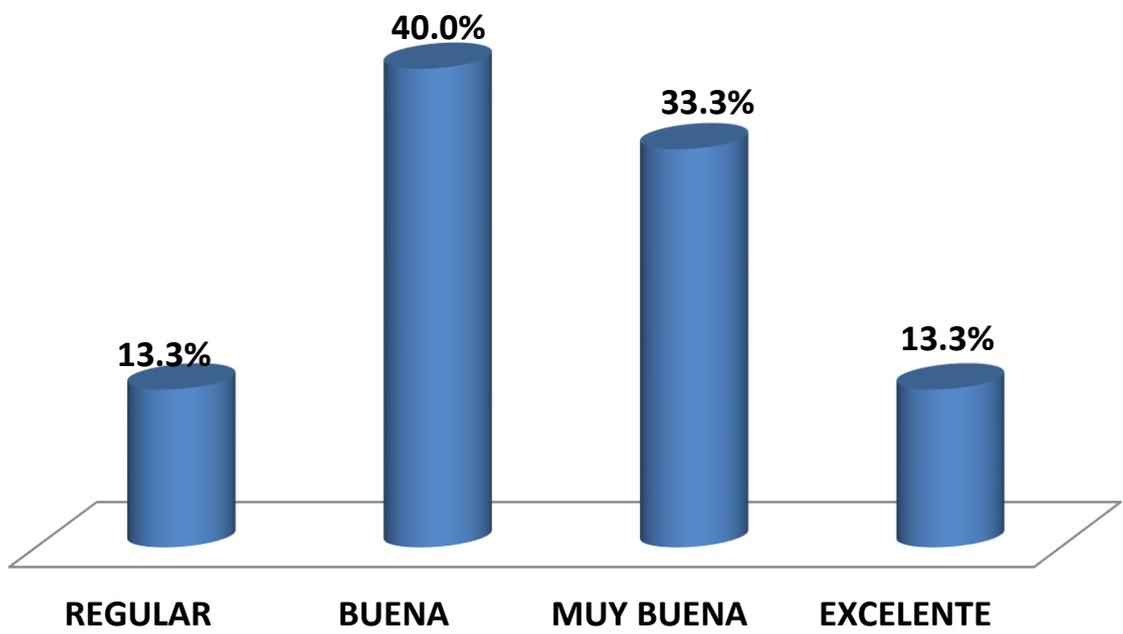
Grado de relaciones interpersonales	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	2	13.3%
BUENA	6	40.0%
MUY BUENA	5	33.3%
EXCELENTE	2	13.3%
Total	15	100.0%

Fuente: Elaboración propia

La tabla muestra que el 13.3% de los trabajadores solo alcanzan a un grado de regular en sus relaciones interpersonales, el 40% tienen grado bueno, el 33.3% grado muy buena y el 13.3% grado excelente en sus relaciones interpersonales, lo que indica que hay que intervenir en la conducta de los trabajadores a fin de mejorar las relaciones interpersonales.

Gráfico N° 02

## Grado de relaciones interpersonales



**Tabla N° 03**

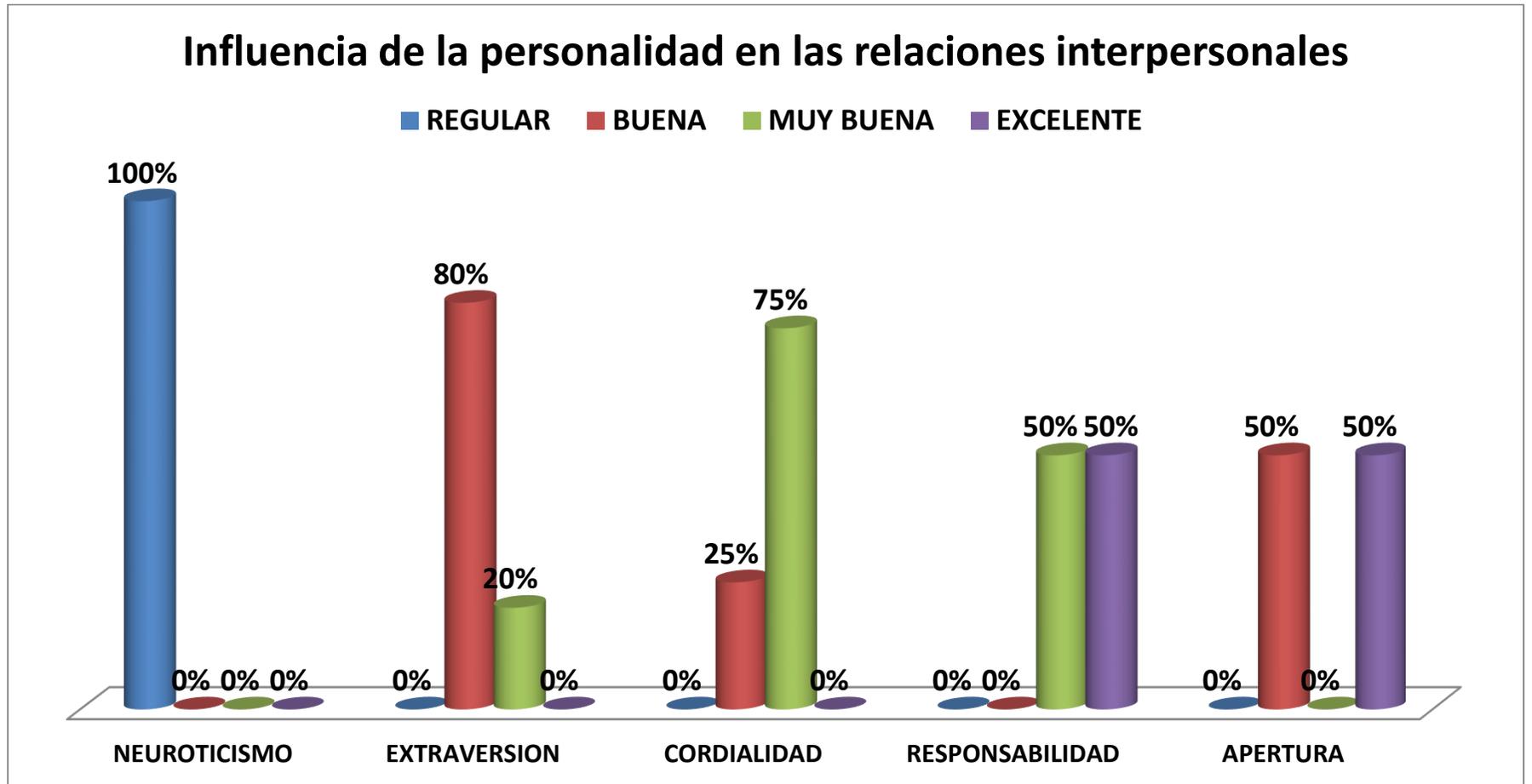
**INFLUENCIA DE LA PERSONALIDAD EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES DE IMPRENTA UNION DE PISCO, AÑO 2016**

Grado de relaciones interpersonales	FACTORES DE LA PERSONALIDAD										Total	
	NEUROTICISMO		EXTRAVERSION		CORDIALIDAD		RESPONSABILIDAD		APERTURA		f	n
	f	n	f	n	f	n	f	n	f	n		
REGULAR	2	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	13.3%
BUENA	0	0.0%	4	80.0%	1	25.0%	0	0.0%	1	50.0%	6	40.0%
MUY BUENA	0	0.0%	1	20.0%	3	75.0%	1	50.0%	0	0.0%	5	33.3%
EXCELENTE	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%	2	13.3%
Total	2	100%	5	100%	4	100%	2	100%	2	100%	15	100%

**Fuente: Elaboración propia**

La tabla muestra una influencia de los factores predominantes de la personalidad en las relaciones interpersonales en el trabajo, siendo que los que tienen al factor neuroticismo como factor predominante influye en relaciones interpersonales de menor grado como es el regular (100%), los que tienen al factor extraversión como factor predominante de la personalidad presenta en su mayoría (80%) buenas relaciones interpersonales, los que tienen a la cordialidad como factor predominante de su personalidad tienen mayormente (75%) muy buenas relaciones interpersonales, los que tienen a la responsabilidad como factor predominante de su personalidad tienen excelente relaciones interpersonales lo mismo sucede con los que tienen a la apertura como factor predominante de su personalidad (50%).

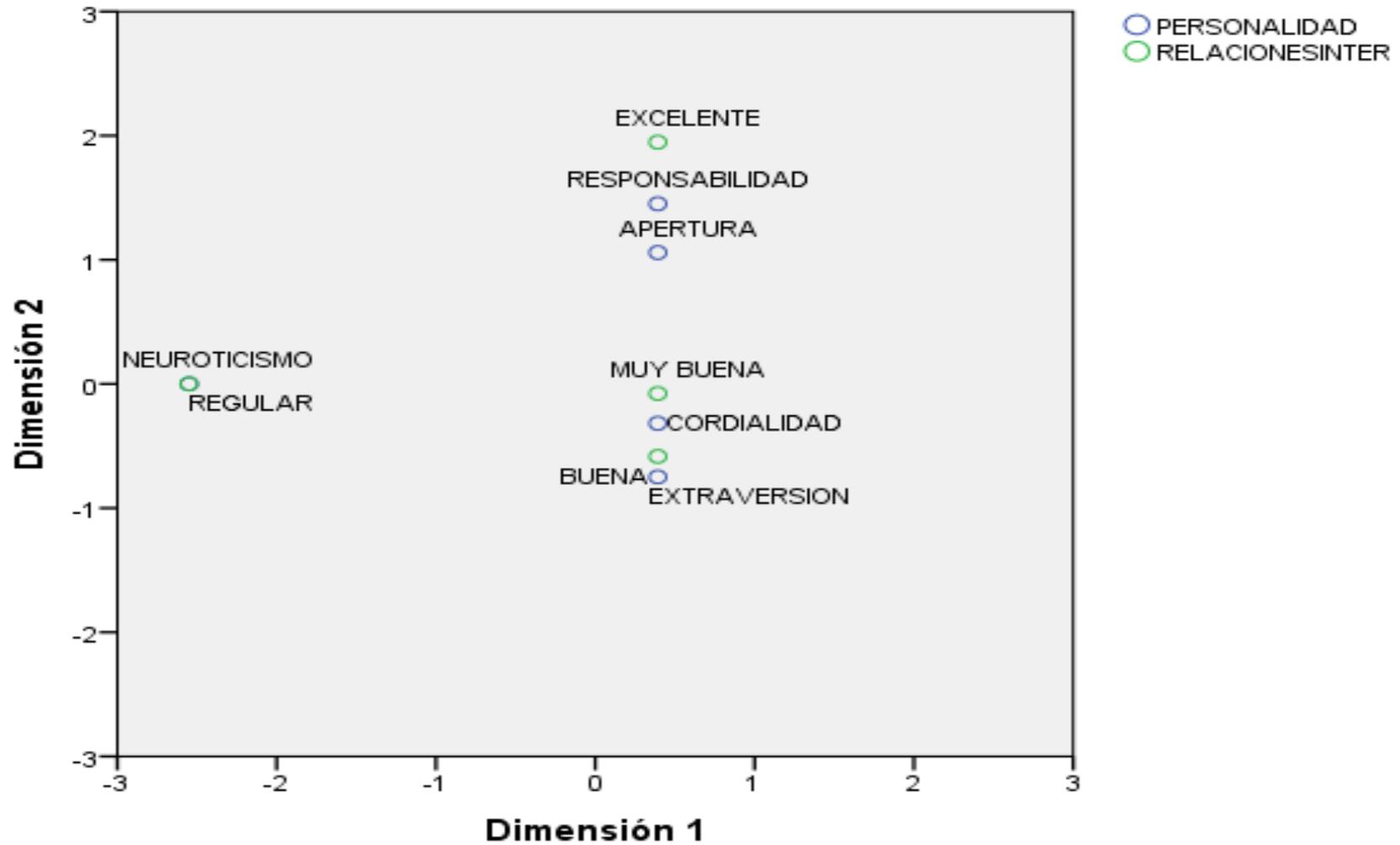
Gráfico N° 03



## ANÁLISIS DE CORRESPONDENCIAS

### Puntos de fila y columna

### Simétrico Normalización



## a. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

### 1.- Formulación de la hipótesis

Ha: Existe influencia de la personalidad en las relaciones interpersonales de los trabajadores de Imprenta Union de Pisco, año 2016.

Ho: No existe influencia de la personalidad en las relaciones interpersonales de los trabajadores de Imprenta Union de Pisco, año 2016.

2.- Significancia:

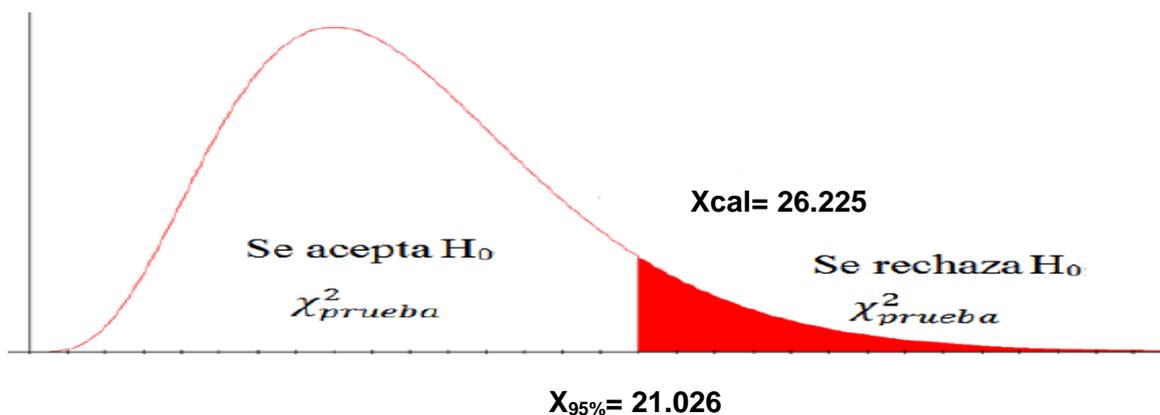
0.05

3.- Estadístico de prueba

Chi cuadrado

4.- Determinación del p valor

	Valor	gl	P valor
Chi-cuadrado de Pearson	26,225	12	0.01
N de casos válidos	15		



**5.-Decisión estadística.** - Se rechaza  $H_0$ , y se acepta  $H_a$ .

**6.- Interpretación:** Existe influencia de la personalidad en las relaciones interpersonales de los trabajadores de Imprenta Unión de Pisco, año 2016. Existiendo una mayor proporción de relaciones interpersonales regulares en los que predomina el factor neuroticismo de la personalidad, mientras que las relaciones personales buenas predomina en los que tienen el factor extraversión de la personalidad, la relación interpersonal muy buena predomina en los que tienen el factor cordialidad de la personalidad, y los que tienen relaciones interpersonales excelentes se encuentra sobre todo en los que tienen el factor responsabilidad o apertura de la personalidad.

## **VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **a. CONCLUSIONES**

1.- En la empresa Imprenta Unión de Pisco el 13.3% de los trabajadores tiene al neuroticismo como factor predominante de su personalidad, el 33.3% tiene al factor extraversión como factor predominante de su personalidad, el 26.7% a la cordialidad, el 13.3% a la responsabilidad y el 13.3% a la apertura como factor predominante de su personalidad.

2.- El 13.3% de los trabajadores tienen un grado regular en sus relaciones interpersonales, el 40% tienen grado bueno, el 33.3% tienen grado muy buena y el 13.3% tienen grado excelente en sus relaciones interpersonales.

3.- Existe influencia de la personalidad en las relaciones interpersonales de los trabajadores de Imprenta Unión de Pisco, año 2016. Los que tienen al factor neuroticismo como factor predominante influye en relaciones interpersonales de grado regular (100%), los que tienen al factor extraversión presentan en su mayoría (80%) buenas relaciones interpersonales, los que tienen a la cordialidad tienen mayormente (75%) muy buenas relaciones interpersonales, los que tienen a la responsabilidad o a la apertura tienen excelente relaciones interpersonales (50%) respectivamente.

## **b. RECOMENDACIONES**

Para los directivos:

- Implementar un programa de mejora en las relaciones interpersonales con respecto a la personalidad de cada integrante del equipo de trabajo de la empresa Imprenta Unión con el objetivo de tomar conciencia sobre los diferentes tipos de personalidad y de que manera los factores influyen en su forma de relacionarse, conociendo sus debilidades y su fortalezas.
- Socializar periódicamente con los trabajadores y directivos a fin de mejorar la calidad de las relaciones interpersonales y por ende el trabajo en equipo y calidad del trabajo.
- Realizar trabajos de monitoreo sobre los aspectos a fin de mantener un estándar adecuado que facilite la adecuada forma de relacionarse entre los sujetos participantes del presente trabajo de investigación.
- Recordar que la influencia de la personalidad en las relaciones interpersonales es global, se debe tomar en cuenta también el tema de remuneraciones, incentivos, estilos de comunicación, entre otros.

Para los trabajadores:

- Participar en el programa de mejora en las relaciones interpersonales con respecto a la personalidad; pues esto contribuirá al autoconocimiento y a lograr relacionarse con los demás de forma exitosa.

## BIBLIOGRAFIA

- 1.- Álvarez Torres D. (2013). *Cómo influye la autoestima en las relaciones Interpersonales*. Junio 2013 Universidad de Almería Universidad pública en La Cañada, España.
- 2.- Argoud J. (2012). *Relaciones interpersonales*. Influencia y cambio de actitudes.
- 3.- Arroyo, J. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y satisfacción laboral*. (Vol. 2). Universidad Pontificia Comillas. Disponible en:  
[http://books.google.com.pe/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- 4.- Arteaga Reyes M. (2012). *Inteligencia y trastornos de personalidad de los estudiantes de primer año de la escuela de medicina humana, facultad de medicina de la Universidad Nacional de Trujillo*. 2012
- 5.- Baltazar Zavaleta D. (2013). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú*, 2013. Chiclayo.
- 6.- Barsallo, R.; Custodio, Y.; Gasco, S. & Willis, J. (2010). *Evaluación de la salud mental en estudiantes de medicina*. Perú 2010. Disponible en:  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/cuerpomedicohnaaa/v4n2\\_2011/pdf/a13v04n2.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/cuerpomedicohnaaa/v4n2_2011/pdf/a13v04n2.pdf).
- 7.- Colegio de Psicólogos. (2010). *Evaluación del test NEO-PI-R*. Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos. España.
- 8.- Crespo M. (2011). *Bases para construir una comunicación positiva en la familia*. Revista de Investigación en Educación, 2 (9), 91-98.
- 9.- De Ibarreta Zorita M. (2012). *Factores de personalidad (Big Five) y rendimiento académico en asignaturas cuantitativas*. XIX Jornadas ASEPUMA – VII Encuentro Internacional Anales de ASEPUMA nº 19: 0405
- 10.- Díaz, G. (2012). *La comunicación y el grado de satisfacción en las relaciones interpersonales de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal mecánica*. Copyright Institute for Business & Finance Research 2012
- 11.- Gore, W. L., y Widiger, T. A. (2013). *El DSM-5 Ensayo del modelo de los cinco factores de la personalidad*. *Journal of Abnormal Psychology*, 122, 816-821.
- 12.- Iglesias C. (2013). *Evaluación de personalidad*. EPQ PSICOLOGÍA 2013
- 13.- Jaén Díaz M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Madrid, 2010

- 14.- Kifafi, S., Lizana, V. y Ortiz, R. (2012). *Personalidad Eficaz y Rendimiento Académico en Estudiantes de Séptimo y Octavo Año de Educación Básica*. Revista de Psicología-Universidad Viña del Mar, 2 (1), 30-45.
- 15.- Hernangómez Criado L. (2012). *Psicología de la personalidad y diferencial*. 2ª EDICIÓN: enero 2012. CEDE - C/ Cartagena, 129 - 28002 Madrid
- 16.- Mendoza, A. (2012). *Rasgos de personalidad y su relación con la inestabilidad laboral como estresor psicosocial*. UMSA: Bolivia.
- 17.- Narváez, M. (2011). *Relación entre el clima organizacional y el nivel de involucramiento en el trabajo en los empleados de BHP BillitonTintaya, S.A. en función al tiempo de servicio, edad y área de trabajo*. Trujillo.
- 18.- Palou Sampol P. (2012). *Facilitación de las relaciones interpersonales mediante un programa acuático educativo para personas con síndrome de Asperger*. Revista de Investigación en Educación, nº 10 (2), 2012, pp. 35-46 Disponible en: <http://webs.uvigo.es/reined/>
- 19.- Roca, M. (2010). *Trastornos de personalidad*. Primera edición. España. Editorial Lexus; 2010
- 20.- Salazar D. (2011). *La comunicación y el conflicto como elementos en las relaciones interpersonales del personal académico-administrativo de la coordinación general de postgrado del Instituto Pedagógico de la UPEL-IPM, Maturín - Monagas*
- 21.- Sánchez, H.; Osornio, L.; Heshiki, L. García, M. (2010). *Rasgos de personalidad, inteligencia y rendimiento académico en estudiantes de la carrera de médico cirujano*. México 2010. (citado 5 de febrero 2013) Disponible en:  
<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=50719083004>
- 22.- Simkin H. (2012). *Personalidad y autoestima desde el modelo y la teoría de los cinco factores*. HOLOGRAMATICA – Facultad de Ciencias Sociales – UNLZ – Año VII, Número 17, V2 (2012), pp. 171-193 Disponible en: [www.hologramatica.com.ar](http://www.hologramatica.com.ar) o [www.unlz.edu.ar/sociales/hologramatica](http://www.unlz.edu.ar/sociales/hologramatica).

## **ANEXOS**

**BFQ**  
**CUESTIONARIO “BIG FIVE”**  
**INSTRUCCIONES**

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

Para contestar, escriba al final de cada frase uno de los números siguientes:

**5** completamente VERDADERO para mí

**4** bastante VERDADERO para mí

**3** ni VERDADERO ni FALSO para mí

**2** bastante FALSO para mí

**1** completamente FALSO para mí

No existen respuestas correctas o incorrectas, buenas o malas; Procure contestar a todas las frases. Recuerde que debe dar su propia opinión acerca de usted. 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 escribir su contestación, asegúrese de que lo hace al final de la frase que corresponda. Si desea cambiar alguna respuesta, táchela y escriba el número correcto a continuación.

Ya puede comenzar a responder. Muchas gracias.

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

15. Soy más bien susceptible.
16. No es necesario comportarse cordialmente con todas las personas.
17. No me siento muy atraído por las situaciones nuevas e inesperadas.
18. Siempre he resuelto de inmediato todos los problemas que he encontrado.
19. No me gustan los ambientes de trabajo en 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.
38. No creo que sea preciso esforzarse más allá del límite de las propias fuerzas, incluso aunque haya que cumplir algún plazo.
39. Estoy dispuesto a esforzarme al máximo con tal de destacar.
40. Si tengo que criticar a los demás, lo hago, sobre todo cuando se lo merecen.
41. Creo que no hay valores y costumbres totalmente válidos y eternos.
42. Para enfrentarse a un problema no es efectivo tener presentes muchos puntos de vista diferentes.
43. En general no me irrito, ni siquiera en situaciones en las que tendría motivos suficientes para ello.
44. Si me equivoco, siempre me resulta fácil admitirlo.
45. Cuando me enfado manifiesto mi malhumor.
46. Llevo a cabo lo que he decidido, aunque me suponga un esfuerzo no previsto.
47. No pierdo tiempo en aprender cosas que no estén estrictamente relacionadas con mi campo de intereses.

48. Casi siempre sé cómo ajustarme a las exigencias de los demás.
49. Llevo adelante las tareas emprendidas, aunque los resultados iniciales parezcan negativos.
50. No suelo sentirme solo 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.
72. Creo que todo problema puede ser resuelto de varias maneras.
73. Si creo que tengo razón, intento convencer a los demás, aunque me cueste tiempo y energía.
74. Normalmente tiendo a no fiarme mucho de mi prójimo.
75. 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 las provocaciones.
92. Nada de lo que he hecho podría haberlo hecho mejor.
93. Creo que todas las personas tienen algo de bueno.
94. Me resulta fácil hablar con personas que no conozco.
95. No creo que haya posibilidad de convencer a otro cuando no piensa como nosotros.
96. Si fracaso en algo, lo intento de nuevo hasta conseguirlo.
97. Siempre me han fascinado las culturas muy diferentes a la mía.
98. A menudo me siento nervioso.
99. No soy una persona habladora.
100. No merece mucho la pena ajustarse a las exigencias de los compañeros, cuando ello supone una disminución del propio ritmo de trabajo.
101. Siempre he comprendido de inmediato todo lo que he leído.
102. Siempre estoy seguro de mí mismo.
103. No comprendo qué empuja a las personas a comportarse de modo diferente a la norma.
104. Me molesta mucho que me interrumpen mientras estoy haciendo algo que me interesa.
105. Me gusta mucho ver programas de información cultural o científica.
106. Antes de entregar un trabajo, dedico mucho tiempo a revisarlo.
107. Si algo no se desarrolla tan pronto como deseaba, no insisto demasiado.
108. Si es 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 resultados cooperando con los demás, que compitiendo.
112. Prefiero leer a practicar alguna actividad deportiva.
113. Nunca he criticado a otra persona.

114. Afronto todas mis actividades y experiencias con 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.

Código N°:

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

## Hoja de Respuestas Big Five Questionarie (BFQ)

Edad:

Sexo:

Fecha: / /

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	5	4	3	2	1
41					
42					
43					
44					
45					

	5	4	3	2	1
86					
87					
88					
89					
90					

	5	4	3	2	1
131					
132					



## PERFIL DE RESULTADOS

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nivel Educativo : \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

### BIG – FIVE – Cinco Grandes Factores de Personalidad

DIMENSIONES		MUY POCO					POCO					MODERADAMENTE					BASTANTE					MUY ALTO								
		30	40	50	60	70	30	40	50	60	70	30	40	50	60	70	30	40	50	60	70	30	40	50	60	70				
<b>ENERGÍA (E):</b> Dinamismo, extroversión y dominancia.	PD	T	.....0.....																											
<b>AFABILIDAD (A):</b> Altruismo, comprensión y tolerancia.	PD	T	.....0.....																											
<b>TESÓN (T):</b> Responsabilidad, orden y diligencia.	PD	T	.....0.....																											
<b>ESTABILIDAD EMOCIONAL (EE):</b> Equilibrio, tranquilidad y paciente.	PD	T	.....0.....																											
<b>APERTURA MENTAL (AM):</b> Creatividad, fantasía e información.	PD	T	.....0.....																											
<b>DISTORSIÓN (A) :</b> Objetividad en las respuestas.	PD	T	.....0.....																											
<b>SUBDIMENSIONES</b>			30	40	50	60	70																							
<b>DINAMISMO (Di):</b> Facilidad de palabra y entusiasmo.	PD	T	.....0.....																											
<b>DOMINANCIA (Do):</b> Capacidad de imponerse e influir sobre los demás.	PD	T	.....0.....																											
<b>COOPERACIÓN (Cp):</b> Cooperar con los problemas y necesidades de los demás.	PD	T	.....0.....																											
<b>CORDIALIDAD (Co):</b> Amabilidad y confianza en los demás.	PD	T	.....0.....																											
<b>ESCRUPULOSIDAD (Es):</b> Meticulosidad y orden.	PD	T	.....0.....																											
<b>PERSEVERANCIA (Pe):</b> Tenacidad en las tareas y actividades.	PD	T	.....0.....																											
<b>CONTROL DE EMOCIONES (Ce):</b> Control de los estados de tensión.	PD	T	.....0.....																											
<b>CONTROL DE IMPULSOS (Ci):</b> Control del comportamiento.	PD	T	.....0.....																											
<b>APERTURA A LA CULTURA (Ac):</b> Interés por el conocimiento.	PD	T	.....0.....																											
<b>APERTURA POR LA EXPERIENCIA (AE):</b> Aceptación de distintos valores e ideas.	PD	T	.....0.....																											

### ELABORACIÓN DE UN PERFIL GRÁFICO

Para facilitar ese conocimiento de la posición del sujeto en relación con su grupo normativo, se ha elaborado la Hoja de Perfil que permite tener una visión de conjunto de todos los resultados del sujeto en el BFQ. Una vez anotados los datos de identificación de la persona en la cabecera del impreso, se anotarán todas las puntuaciones directas en la segunda columna del impreso. El cuerpo del gráfico está dividido en dos mitades;

la mitad superior está destinada a las dimensiones y a la escala de Distorsión y la inferior a las subdimensiones del BFQ. A continuación, es necesario transformar cada una de las PD en sus correspondientes valores T consultando los respectivos baremos y anotar dichos valores en la tercera columna del impreso, la que está encabezada con la letra "T". En el impreso, frente a cada puntuación T existe una línea de puntos que representa el continuo de los valores T; va desde el valor 25 (a la izquierda) hasta el valor 75 (a derecha), y se han destacado con "o" los valores 30, 40, 50, 60 y 70; está dividido en cinco partes encabezadas con las siguientes categorías de clasificación y valores:

GRADO	VALOR T	PRIMER ADJETIVO
5	66 – 99	Muy bueno
4	56 – 65	Bastante
3	46 - 55	Moderadamente
2	36 – 45	Poco
1	1 – 35	Muy poco

Hay unas líneas verticales correspondientes a las divisorias entre las categorías (en los valores 35, 45, 55 y 65). En cada línea horizontal (dimensiones y subdimensiones) se marcará con un aspa el punto correspondiente a la T obtenida por el sujeto en esa variable

## INFORME DE RESULTADOS

Una vez obtenido el perfil de las puntuaciones transformadas del sujeto examinado con el BFQ, el paso siguiente puede consistir en la elaboración de un informe, más o menos formal de los resultados encontrados. El adjetivo de grado está relacionado con la posición de la puntuación empírica en una escala de cinco categorías, desde un grado «muy bajo» a un grado «muy alto». Los demás adjetivos son específicos del constructo apreciado por cada dimensión o subdimensión.

A título de ejemplo, supóngase que se pretende informar de una puntuación T de 63 en la subdimensión Es (Escrupulosidad) de la dimensión T (Tesón). El adjetivo de grado para una T entre 56 y 65 es «bastante», los adjetivos específicos de Es son «meticuloso» y «preciso». Por tanto, para informar de ese resultado (Es=63), una frase apropiada podría ser: «Atendiendo a los resultados de la prueba el Sr. X es bastante meticuloso y preciso». Por otra parte, el usuario de un instrumento multidimensional como el BFQ debería tener en cuenta que si bien es cierto que la puntuación en cada escala adquiere plena significación en relación a las puntuaciones en las otras escalas, la interpretación de las puntuaciones puede hacerse en referencia tanto a cada una de las escalas, como al perfil general que resulte de todas las dimensiones. Por ejemplo,

una puntuación baja en Tesón en combinación con puntuaciones altas en las dimensiones Apertura Mental y Estabilidad Emocional puede indicar potencial creativo. Por el contrario, una puntuación baja en Tesón junto a puntuaciones bajas en las dimensiones Apertura Mental y Estabilidad Emocional puede indicar tendencia a la rebeldía. Las dimensiones y subdimensiones pueden ser unas más importantes que otras en situaciones particulares o para actividades concretas.

**PERFIL : TIPO REALISTA**

Este tipo tiende a ser concreto, práctico, con pocos intereses culturales, prefiere trabajar con los objetos (por ejemplo, máquinas, instrumentos) más que con las personas.

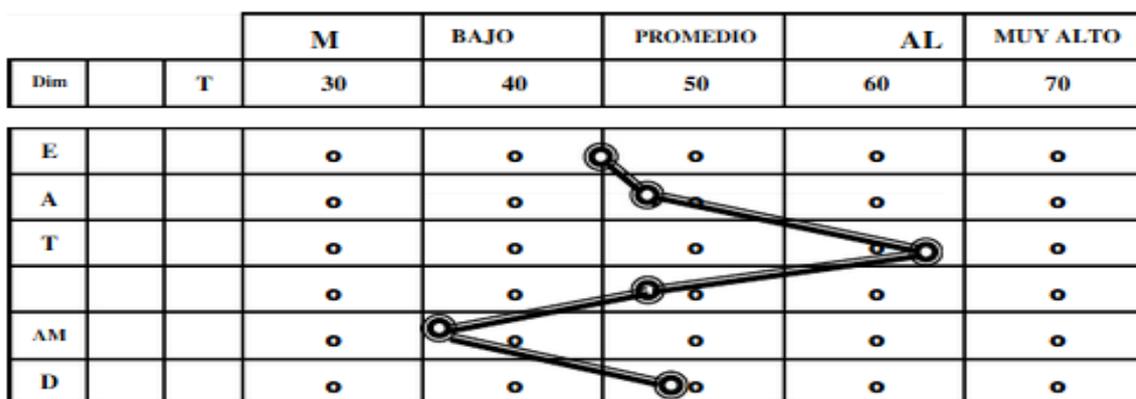
Prefiere empleos como mecánico, técnico y operario manual.

- En relación al factor energía, el sujeto resulta moderadamente activo y extravertido. A veces puede mostrarse algo cohibido, tímido e indeciso.
- En relación al factor afabilidad, resulta moderadamente tolerante y altruista. A veces puede resultar un poco individualista y suspicaz.
- En relación al factor tesón, resulta bastante responsable, ordenado y escrupuloso.
- En relación al factor estabilidad emocional, resulta moderadamente equilibrado y tranquilo, pero, a veces puede mostrarse algo ansioso y susceptible.
- En relación al factor apertura mental, resulta más bien convencional, conservador, tradicionalista y poco informado, poco creativo y con poca fantasía.
- La puntuación en la escala

D define un perfil libre de falsificación en sentido positivo o negativo.

- En el perfil de las subdimensiones, el sujeto resulta moderadamente dinámico y activo, y poco dominante y asertivo, moderadamente cooperativo y empático, moderadamente cordial y cortés, más bien escrupuloso y preciso, más bien perseverante y tenaz, no muy capaz de controlar la propia impulsividad, poco abierto hacia intereses de tipo cultural, muy poco abierto hacia las novedades, ideas y valores diferentes de los propios.

**Tipo "Realista"**



### Test para determinar la competencia: Relaciones Interpersonales

Escala que será resuelta por el jefe inmediato superior sobre su trabajador.

Por favor evalúe Ud. en forma neutral y objetiva a sus trabajadores según el desenvolvimiento que Ud.

Observó en ellos.

INDICADORES	CRITERIOS DE MEDICIÓN	PUNTAJE
<b>TRABAJO EN EQUIPO:</b> Sincera voluntad de trabajar con los demás, formar parte de un equipo, de trabajar conjuntamente, en contra de la idea de trabajar aisladamente	Es indiferente al equipo, trabaja solo	0
	Trabaja con los demás cooperando en forma pasiva	1
	Trabaja con los demás, cooperando de manera activa	2
	Crea e impulsa equipos de trabajo	3
<b>COMUNICACIÓN EMPÁTICA:</b> Utilización de un lenguaje verbal para dialogar mostrando respeto por el otro y la condición de interculturalidad	No muestra interés por escuchar o dialogar	0
	Escucha de manera pasiva. No dialoga	1
	Escucha y diálogo activo	2
	Escucha, reflejando y poniéndose en el lugar del otro; ayudando a otros a expresar lo que piensan o sienten	3
<b>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:</b> Maneja y canaliza las discrepancias entre las personas, negociando o conciliando, en función a los objetivos institucionales	Evita los conflictos	0
	Busca resolver los conflictos, satisfaciendo sus intereses	1
	Busca resolver los conflictos, satisfaciendo los intereses de todas las partes	2
	Buscar resolver los conflictos haciendo de ellos una oportunidad para fortalecer las relaciones interpersonales	3
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS:</b> Da cuenta de los resultados de los cuales es responsable dentro del tiempo descrito y conforme a los estándares de equidad, calidad y calidez	Informa solo lo necesario, cuando se lo piden	0
	Informa lo necesario, incluso si no lo piden	1
	La información de lo que hace está disponible	2
	Facilita que lo que hace y el trabajo de los demás esté disponible	3

**RESULTADOS:** Según la puntuación que obtenga, sus competencias son como sigue:

<b>0-3</b>	Regular
<b>4-6</b>	Bueno
<b>7-9</b>	Muy bueno
<b>10-12</b>	Excelente