

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO



FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

PERSONALIDAD Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA
ESPECIALIZADA EN LA GESTIÓN INTEGRAL
DE SINIESTROS DE AUTOMÓVILES

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL GRADO
DE LICENCIADO EN PSICOLOGIA
PRESENTAN:

NAVA LOZANO GENARO
NAVARRO VALADEZ LETICIA

JURADO DE EXAMEN DE GRADO:
DIRECTOR: DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO
REVISORA: MTRA. MA. DEL SOCORRO ESCANDÓN GALLEGOS



México, D.F.

Enero, 2011



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Gracias al Doctor Jesús Felipe Uribe Prado por haber dirigido nuestra tesis, ser nuestro guía, nuestro apoyo, por brindarnos su confianza, tiempo y por su calidez humana.

Gracias a la Mtra. Ma. Del Socorro Escandón Gallegos por su gran contribución a la realización del presente trabajo, por su orientación y tiempo.

Gracias a la Mtra. Silvia Guadalupe Vite Pedro, al Lic. Gabriel Jarillo Enríquez y al Lic. Ricardo Alberto Lozada Vázquez por sus comentarios y sugerencias que ayudaron a la mejora de este trabajo.

Gracias a todos nuestros profesores por brindarnos sus conocimientos y sabiduría.

Gracias a todas las personas que ayudaron de algún modo a la elaboración de nuestra tesis ya que sin ellos no hubiera sido posible.

Gracias a nuestra máxima casa de estudios, la UNAM, que nos cobijo durante nuestra formación profesional, que nos ha otorgado las herramientas necesarias para enfrentarnos al mundo y nos hizo crecer de forma personal.

“POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU”

Genaro y Leticia

A mi madre, que aunque pasamos poco tiempo unidos, su apoyo y consejos siempre me mantuvieron de pie; y su amor hizo posible que siguiera adelante.

A mi padre, por estar conmigo, por haberme apoyado siempre y quererme; gracias por brindarme todas las oportunidades que no tuviste.

A mi hermano Daniel, ya que sin su ayuda, cada uno de los hermanos nos hubiéramos quedado en el camino; gracias por cada palabra de aliento, por tu alegría y sabias lecciones de vida. Gracias por haberme esperado tanto tiempo, sólo quiero que te sientas tan orgulloso de mí, como yo lo estoy de ti. Migo, gracias por ayudarme a alcanzar este sueño.

A mi hermana Patricia, que en su momento, o al lado de Daniel, no descansó por jalar al resto de los hermanos. Gracias por alimentarme en la vida con tu compañía, risa, sueños y muchas Pato-Aventuras.

A mi hermano Santos, que al ser el más fuerte de los hermanos me ha cobijado en todo momento. Gracias por compartir tantos momentos de alegría, por escuchar mis ilusiones y fantasías, pero sobre todo por empujarme a hacerlas realidad. Gracias por salvarme cuando he estado por los suelos, siempre serás mi Súper héroe.

A mi hermana Marisela, que le da sentido a mi vida y siempre está ahí cuando la necesito. Gracias por confiar en mí, por esperarme. Gracias por estar a mi lado, tú eres mi Fortaleza.

A Lety, que no solamente es mi compañera, sino que ¡Por Dios!, es una gran amiga. Gracias por todos los momentos divertidos, de enojo, tristeza y felicidad que pasamos, no sólo durante la elaboración de la tesis, sino durante toda la carrera; esperando que sigamos siendo amigos toda la vida.

A cada una de las Bandas que formaron lo que ahora soy; Braulio Luna, Israel Díaz, Víctor Cárdenas, Miriam Piña, Sonia Castro, Gabriela González, Erick Pérez, Jair Meza, Vanesa Pérez, Ana Salinas, Cinthya Ríos, Diana Cruz, Laura García, Victoria Muñoz. Gracias por formar parte de mi familia.

A todas las personas que sin poder nombrarlas porque no me alcanzaría el espacio, han estado conmigo, riendo con mis locuras.

Y finalmente a Dios, que me ha dado muchas bendiciones y que me ha otorgado el tiempo necesario para lograr esta meta.

Genaro ¡Nava!

Gracias Má por todo tu amor, por tu apoyo, por tus enseñanzas, por soportarme en momentos difíciles y sobre todo por ser la mejor madre del mundo, TE ADORO, eres mi vida, mi mundo, mi todo.

A mi papá, mi viejito, sé que desde el cielo me estás viendo y estarás muy orgulloso de mí, nunca te voy a olvidar.

A José Luis, gracias por ser mi contador, mi administrador, mi psicólogo, mi abogado cuando choco mi coche, pero sobre todo, por ser el hermano que más me quiere, ya que sin tu apoyo y tus consejos no hubiera podido cumplir mis metas, te quiero mucho.

A mis hermanas y hermano (Lupe, Juanita, Maty y Lino), gracias por su apoyo a pesar de ser la rara de la familia, las quiero.

A mi bloque (Edgar y Ricardo) gracias por estar conmigo, los quiero mucho.

A mi cuñada Lupita y mi ahijado Carlos, gracias por su cariño y apoyo, los quiero mucho.

Gracias Mary por todos tus consejos, por haber confiado en mí, nunca dejarás de existir hermana porque en mi corazón estarás siempre.

A mi sobrina Rocío, mi niña siempre estaré contigo apoyándote en todo, te quiero mucho.

A mi cuñado Arturo, a mi sobrina Karen y mi sobrino Miguel y su esposa Sara, gracias por haberme recibido otra vez en sus vidas y en sus corazones.

A mi sobrina Josefina y mi sobrino Rodrigo, gracias por la enseñanza de vida que me han dado, estoy segura que juntos lograran continuar el camino.

A Yola y mis sobrinos: Pepé, Ximena, José Eduardo y Pamela, gracias por aguantarme, por quererme, por darme de comer, por cuidarme tanto, los quiero mucho.

A todos mis sobrinos, gracias por existir, los quiero.

A Alonso Solís, sin ti esto no se hubiera realizado, gracias por tus consejos, por tu apoyo, por impulsarme a cruzar esa línea tan delgada y sobre todo por tu cariño. Te quiero mucho.

A Rubén Hernández, mi amigo, mi compañero de trabajo, mi gran apoyo, gracias hermano por todo.

A Paco por ser mi cómplice en el msn, por compartir mis travesuras y locuras, por enseñarme a disfrutar la universidad y sentirme parte de ella, por aguantar mis regaños, tú sabes que te quiero mucho.

A mi gran amiga Dianita, gracias por enseñarme a decir “no”, por haber compartido mis lágrimas, mis locuras, mis semestres desastrosos, mis risas, gracias hermagüita por permitirme ser parte de tu vida, te quiero mucho.

A Laura y Viky, gracias niñas por su confianza, las quiero.

A Adrián, gracias por tu hermosa amistad, por tus grandes detalles, por haberme enseñado a caminar con estilo y por haber compartido conmigo el proyecto de graduación, realmente fue una experiencia inolvidable, eres único amigo, te quiero.

A Mariana y Alejandra, gracias colegas por toda su confianza y por haber trabajado con ustedes, fue muy gratificante.

A Nava, por haber compartido este proyecto conmigo, por confiar en mí, por los grandes momentos que vivimos durante 5 años y los que faltan. Eres un ser maravilloso, te quiero mucho y ¿somos amigos no?...!!!!!!! Por Dios, claro que sí!!!! y por muchos años, te lo juro.

Y especialmente a ti, por amarme, por cuidarme, por enseñarme de que el amor existe, te amo.

Y finalmente a la vida y a Dios, por permitirme seguir viviendo y así poder reír, llorar, soñar y amar a todas las personas que son importantes en mi vida.

Lety

INDICE

RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL Y TRABAJO	13
1.1.- ¿Qué es el trabajo?	14
1.2.- Psicología del Trabajo y de las Organizaciones	18
1.3.- ¿Cuál es el papel de un psicólogo en la organización?	26
1.4.- Psicología del Personal o Recursos Humanos	31
1.5.- Estudios a Largo Plazo	32
CAPÍTULO II. PERSONALIDAD	35
2.1.-Importancia de la Personalidad	36
2.2.- ¿Qué es la Personalidad?	36
2.3.- Teorías de la Personalidad	38
2.3.1.- Joy Paul Guilford	40
2.3.2.- Hans Jugen Eysenck	42
2.3.3- Raymond Bernard Cattell	43
2.4.- Big Five: El Modelo de los Cinco Factores de Personalidad	46
2.4.1.- La Aplicación del Modelo	55
2.4.2.- El modelo de los Cinco Factores de la Personalidad en México	58
CAPÍTULO III. COMPROMISO ORGANIZACIONAL	66
3.1.- Definición del Compromiso Organizacional	67
3.2.- Modelos de Compromiso Organizacional	70
3.3.- Variables relacionadas con el Compromiso Organizacional	79
3.4.- Investigaciones sobre el Compromiso Organizacional en México y en el mundo.	91

CAPÍTULO IV. SEGURO DE AUTOMÓVILES	95
4.1.- Evolución Histórica del Seguro	96
4.2.- Misión del seguro	98
4.3.- El seguro de automóviles	98
4.4.- Ley sobre el contrato del seguro	101
4.4.1.- La póliza	102
4.4.2.- La prima	103
4.4.3.- Del riesgo y la realización del siniestro	103
4.4.4.- Mecanismo de Operación del ramo de automóviles	105
4.4.5.- Coberturas	106
CAPÍTULO V. METODOLOGÍA	110
5.1.- Justificación	111
5.2.- Pregunta de investigación	113
5.3.- Objetivo de investigación	113
5.4.- Hipótesis	113
5.5.- Variables	114
5.5.1.- Definición conceptual	115
5.5.2.- Definición operacional	118
5.6.- Muestra	120
5.7.- Diseño de investigación	120
5.8.- Tipo de estudio	120
5.9.- Instrumentos	120
5.10.- Procedimiento de aplicación	121
5.11.- Análisis de los datos	122

CAPÍTULO VI. RESULTADOS	123
6.1.- Estadística Descriptiva	124
6.2.- Estadística Inferencial	126
6.2.1.- Análisis de Confiabilidad Alpha de Cronbach	126
6.2.2.- Correlación Producto Momento de Pearson	128
6.2.3.- Análisis de Varianza (One-Way Anova)	131
CAPÍTULO VII. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	137
7.1.- Discusión	138
7.2.- Conclusión	152
7.3.- Limitaciones	159
7.4.- Sugerencias	161
REFERENCIAS	162
ANEXOS	174

RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación, fue determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre los constructos de Personalidad y Compromiso Organizacional en una empresa especializada en la gestión integral de siniestros de automóviles; realizando una comparación por un lado, entre uno de los cuestionarios más utilizado en la literatura internacional y en México para medir Compromiso Organizacional formado por Meyer y Allen (1991); y por el otro, la escala recientemente elaborada por Betanzos-Díaz (2007a), para medir este constructo en la población mexicana, remarcando el valor de desarrollar instrumentos ajustados a la población estudiada que permitan la generalización de un modelo. Se trabajó con un diseño no experimental de tipo transversal correlacional, con una muestra no probabilística e intencional de 202 empleados a los cuales se les entregó el instrumento de los Cinco Factores Mexicanos de la Personalidad, 5FM, de Uribe-Prado (1997, 1999, 2002); los dos instrumentos de Compromiso Organizacional (Allen y Meyer; 1991 y Betanzos; 2007) mencionados, así como un cuestionario sociodemográfico.

En el análisis de resultados se utilizó el programa estadístico SPSS, utilizando la estadística descriptiva para conocer las características principales de la muestra; correspondiente al área de estadística inferencial se realizaron pruebas de Alpha de Cronbach para determinar la fiabilidad de los instrumentos, así como correlaciones Pearson para las asociaciones entre las variables y Análisis de Varianza (One-Way ANOVA) para las comparaciones entre los grupos.

De acuerdo a los resultados podemos percatarnos que el instrumento (Compromiso Organizacional para la población mexicana) de Betanzos-Díaz (2007a) arroja asociaciones más complejas tanto para los factores de Personalidad al reportar alcances con el Compromiso de Continuidad, así como con las distintas variables clasificatorias.

Para el instrumento (Compromiso Organizacional) de Meyer y Allen (1991), las correlaciones son sencillas con las variables clasificatorias y sólo se reportan datos entre los factores de Personalidad con los tipos de Compromiso Afectivo y Normativo.

Palabras clave: Psicología Organizacional, Personalidad, Compromiso Organizacional, Involucramiento, Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad, Compromiso Normativo.

INTRODUCCIÓN

La Psicología se encarga del estudio científico del comportamiento humano y los procesos mentales, así como del efecto que tienen en éstos el estado físico, mental y el medio ambiente externo, de tal forma, que sea posible la comprensión, interpretación, predicción y modificación de la conducta.

Tanto los conocimientos como la intervención psicológica resultan necesarios y útiles en múltiples contextos, entre ellos en el ámbito de la empresa y el trabajo. Se sabe que las organizaciones conforman buena parte del mundo actual, por ello, es posible que la sociedad contemporánea esté determinada por las compañías y éstas afectan tanto la conducta colectiva como la individual.

Se llama organización a un grupo definido de personas que generalmente poseen un orden Normativo, niveles de autoridad, sistemas y coordinación de manera continua en un ambiente; tienen relación en actividades y en los resultados de éstas para sus miembros y para la sociedad; su fin principal es la satisfacción de necesidades.

Dentro de las organizaciones laborales se observan diferentes niveles de actividad, por ejemplo: entusiasmo e interés por parte de sus integrantes hacia su trabajo y a la Organización en sí, cuando estas características son bajas se puede percibir desgano, lentitud, indiferencia y ausentismo entre otros aspectos negativos para la Empresa.

Podemos señalar, que actualmente las investigaciones fundamentales están siendo realizadas en los medios organizacionales, ya que la Psicología abarca muchas especialidades, entre ellas el área laboral, por tal motivo hoy en día la compañías requieren estudios realizados por especialistas en la psicología organizacional para mejorar o diseñar estrategias que sean las adecuadas para una mayor productividad y que su talento humano se comprometa en contribuir para dichas metas.

Por lo anterior la perceptiva que se tenía del psicólogo ha cambiado, las personas han asimilado que la labor de un psicólogo no es solo encerrarse en un laboratorio para realizar experimentos o en su caso el psicólogo que escucha al paciente en un diván.

Actualmente la Psicología Laboral ha tenido un crecimiento importante, por tal motivo se exige mayor complejidad en los recursos necesarios, ya que los expertos en el tema hablan de estrategias de recursos humanos que utilizan deliberadamente en las personas para ayudar a mantener las ventajas auto-sostenidas de las organizaciones frente a los competidores del mercado, como por ejemplo industrias, comercios, bancos, entidades financieras, hospitales, universidades, tiendas, prestadores de servicios, etc. Es importante mencionar que los expertos en Psicología Laboral no minimizan ningún tipo de organización, ya que pueden ser grandes, medianas o pequeñas o en su caso públicas o privadas, ya vivimos en una sociedad de organizaciones, debido a que nacemos, aprendemos, nos servimos, trabajamos y pasamos la mayor parte de nuestras vidas en ellas.

Es importante señalar, que para que estas organizaciones sean exitosas como todos los directivos y/o dueños lo desean, deben de considerar dos variables de sumo valor que son: El Compromiso Organizacional y la Personalidad.

En la revisión de la literatura sobre el Compromiso Organizacional, es interesante notar que se le da poca importancia a la influencia de la Personalidad, siendo más estudiada las variables de compromiso con la satisfacción del empleado, por lo que únicamente encontramos a Littlewood (2000), quién realizó un estudio comparativo entre seis universidades, en el cual relacionó cinco rasgos de personalidad con el compromiso actitudinal. La muestra fue de 156 estudiantes universitarios pero al no ser una muestra aleatoria, no fue posible hacer inferencias.

Por lo anterior, nos dimos a la tarea de elaborar la siguiente investigación, la cual consta de 7 capítulos:

El primer capítulo, describe el concepto del trabajo y el papel que desempeña la Psicología Organizacional dentro de las Empresas.

El segundo capítulo, menciona el concepto de Personalidad, en el cual se señalan las diferentes teorías de los estudiosos del tema.

El tercer capítulo, refiere al Compromiso Organizacional, indicando el significado del mismo, sus elementos, diferentes tipologías y clasificaciones que la describen.

El cuarto capítulo, alude a la historia del seguro de automóviles, así como el papel que desempeña.

El capítulo quinto, contiene el método, se exponen los objetivos, el muestreo, el tipo y diseño del estudio; se describen las variables e instrumentos utilizados y se detalla el procedimiento que se llevo a cabo en la investigación.

El capítulo sexto, muestra los resultados estadísticos que se obtuvieron de los instrumentos aplicados, se indican los datos que arrojaron los diferentes análisis que se aplicaron en esta investigación.

Finalmente en el séptimo capítulo, mencionamos las conclusiones, sugerencias y limitaciones para las próximas investigaciones del tema de Personalidad y Compromiso Organizacional.

CAPÍTULO I

PSICOLOGÍA

ORGANIZACIONAL

Y

TRABAJO

1.1.- ¿QUÉ ES EL TRABAJO?

Resulta difícil dar una definición de “trabajo” debido a su naturaleza compleja y multifacética. ¿Por qué es difícil definir el trabajo? Salanova, Gracia y Peiró (1996) nos proponen algunas razones que pueden contribuir a despejar este interrogante.

En primer lugar, desde un punto de vista psicológico, el trabajo puede considerarse bajo tres perspectivas:

1. El trabajo como actividad o conducta (aspectos conductuales del hecho de trabajar).
2. El trabajo como situación o contexto (aspectos físico-ambientales del trabajo).
3. El trabajo como un fenómeno con significado psicosocial (los aspectos subjetivos del trabajo o como cada uno vive el trabajo).

En segundo lugar, cada disciplina define el trabajo desde sus supuestos teóricos y hallazgos empíricos. Así, la Economía, la Sociología o la Ciencia Política, al igual que la Psicología, proponen definiciones acordes con sus perspectivas propias.

En tercer lugar, el trabajo se identifica con otros términos de los que hay que diferenciarlo. Este sería el caso del concepto “empleo”¹. Recientemente, Blanch (2001) nos ofrecía una detallada definición de “empleo” en los siguientes términos: *“toda actividad humana individual, física y/o intelectual, de carácter económico, realizada consciente, deliberada, libre y públicamente, con el propósito de obtener algún beneficio distinto de la mera satisfacción derivable del desarrollo de la tarea, en el marco de una relación contractual de intercambio mercantil, establecida voluntariamente entre la persona trabajadora contratada –que vende su esfuerzo, tiempo, conocimientos, destrezas, habilidades, rendimientos y múltiple subordinación a imperativos funcionales de naturaleza técnica, jurídica, ecológica, contable, evaluativa, productiva, burocrática y organizacional- y la contratante que compra todo ello, a cambio de dinero y, eventualmente, además, de bienes y/o servicios”*(Pág. 29).

¹ Etimológicamente, del latín *implicare*: comprometer a alguien en algo.

Básicamente, y de una manera mucho más concentrada, el empleo estaría refiriéndose a una actividad realizada en condiciones contractuales por las que se recibe una remuneración.

El trabajo, se concibe desde una visión más comprensiva, no limitada a la existencia de una relación contractual. Así mismo, es preciso distinguir entre trabajo y “ocupación”. La ocupación se refiere a la actividad laboral de producción de bienes, elaboración de productos o realización de servicios desarrollada en los ámbitos doméstico, del voluntariado social, la gestión de una empresa propia, etc.

Por último, el contenido y las representaciones sociales del trabajo han ido variando a lo largo de la historia y a través de las diversas culturas. De nuevo, como señala Blanch (1996) al referirse al trabajo como realidad socio-histórica, *“A lo largo del tiempo y a lo ancho del espacio socioculturales, no sólo diversifica su escenario, su trama y sus actores, sino que también metamorfosea el sentido, el valor, el significado y las funciones que le son encomendadas”* (Pág. 88).

Se han propuesto una gran cantidad de definiciones del trabajo que, teniendo en cuenta las precisiones anteriormente señaladas, suelen centrarse en aspectos parciales del mismo. Así, algunas definiciones se centran en el carácter instrumental del trabajo, ya sea destacando los ingresos que se obtienen (Anderson y Rodin, 1989) o resaltando el papel del trabajo como instrumento para contribuir a la sociedad (Hall, 1986). Desde esta perspectiva, el trabajo es considerado una actividad que no tiene un fin en sí misma sino que es un medio para obtener un fin, siendo el beneficio diferente a la actividad laboral en sí misma.

Por su parte, otro grupo de definiciones resaltan la identidad o contactos sociales que proporciona el trabajo, la satisfacción intrínseca, su carácter de obligación o el esfuerzo que conlleva (MOW, 1987; Shimmin, 1966).

Desde una perspectiva integradora, Peiró (1989) propone la siguiente definición de trabajo: *“Conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo, que mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. En dicha actividad la persona aporta energía, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos y obtiene algún tipo de compensación material, psicológica y/o social”* (Pág. 163).

En esta definición se contempla el hecho de que el trabajo sea o no remunerado, o en su caso, que sea o no una actividad observable, permite obtener determinados resultados, ya sea recompensas intrínsecas o extrínsecas.

Al abordar el fenómeno del trabajo no pueden dejarse al margen las diferentes funciones que el trabajo desempeña. El interés por el estudio de las funciones no estrictamente económicas del trabajo fue estimulado por Marie Jahoda y ha generado un importante volumen de investigación (Blanch, 1990).

Aquí nos hacemos eco de la clasificación de las funciones Psicosociales del Trabajo propuesta por Salanova, Peiró y Prieto (1993). Estos autores se refieren a once funciones positivas del Trabajo:

1. Función Integrativa o Significativa, se refiere al Trabajo como fuente que da sentido a la vida en la medida en que permite a los individuos realizarse personalmente en el mismo. Por tanto, el trabajo puede ser una fuente de auto-estima y realización personal.
2. Función de proporcionar Estatus y Prestigio Social. El estatus de una persona está determinado, en parte, por el trabajo que desempeña. Esta función puede conllevar a que el trabajo se convierta en una fuente de auto-respeto y de reconocimiento y respeto de los otros. Por tanto, la promoción laboral es vista positivamente porque conllevan un aumento del Prestigio Social y Laboral.
3. Función de Identidad Personal. El trabajo es una de las áreas de mayor importancia para el desarrollo de nuestra identidad personal. De este modo, la forma en que nos vemos y nos ven en el trabajo influye mucho en la forma en que nos vemos.
4. Función Económica. La persona trabaja a cambio de un dinero para garantizar su independencia económica, lo que le permite también elegir las actividades de su tiempo libre.
5. Función de proporcionar oportunidades para la *Interacción* y los Contactos Sociales. Una gran parte de nuestras interacciones sociales se realiza en el contexto laboral. El trabajo posee aspectos emocionales, y si esas relaciones son enriquecedoras pueden mejorar también la vida fuera del trabajo.
6. Función de Estructurar el Tiempo. El trabajo estructura el ciclo vital de las personas, proporciona un marco de referencia temporal útil para la vida de las personas. Ayuda a

estructurar otros ámbitos de la vida, que acoplan su tiempo al tiempo del trabajo, por ejemplo, la planificación familiar, las vacaciones, o el tiempo de ocio en general.

7. Función de mantener al individuo bajo una Actividad más o menos obligatoria. Es un marco de referencia útil de actividad regular, obligatoria y con propósito.
8. Función de ser una fuente de oportunidades para Desarrollar Habilidades y Destrezas. Las personas en el trabajo aplican una serie de habilidades y destrezas para llevarlo a cabo. Estas habilidades podían estar ya en el sujeto y la práctica diaria puede mejorarlas, o incluso es posible que se adquieran para o en la ejecución del trabajo.
9. Función de transmitir Normas, Creencias y Expectativas sociales. El trabajo en el papel socializador.
10. Función de proporcionar Poder y Control. Mediante el trabajo se puede adquirir poder y control sobre otras personas, así como sobre cosas, datos y procesos.
11. Función de Comodidad, al poder tener la oportunidad en el trabajo de disfrutar de buenas condiciones físicas, seguridad en el empleo y/o un buen horario de trabajo.

Todas las funciones mencionadas, tienen una naturaleza positiva (p.ej.: auto-realización, fuente de identidad, contactos interpersonales, etc.). Sin embargo, el Trabajo también puede ser disfuncional cuando es repetitivo, deshumanizante, humillante, y no fortalece la autonomía, con importantes consecuencias negativas para la persona que lo lleva a cabo. Este sería el caso de la cada vez más extendida “precariedad laboral” (Agulló, 2001).

Por último, para terminar con este esbozo sobre el fenómeno del Trabajo, nos enfocaremos brevemente sobre la Ley Federal del Trabajo de nuestro país México, desde una aproximación psicológica, ya que referimos al trabajo como actividad o conducta y como fenómeno con significado psicosocial.

En México, la Ley Federal del Trabajo en su artículo 8 segundo párrafo, define al trabajo como *“toda actividad humana, intelectual o material, independiente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio”*, también en esta ley en su artículo tercero nos marca que el trabajo es un derecho y un deber social. Que no sea un artículo de comercio, exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y el nivel económico decoroso para el trabajador y su familia.

La importancia del Trabajo es tal, que se invierte aproximadamente un tercio del día en el desempeño del mismo, sin contar el tiempo de preparación para ir hacia éste y el tiempo de proyecto, así entonces al ocupar la mayor parte del día se considera al trabajo como base para asignar tiempos a otras actividades como son la familia, actividades recreativas, vacaciones, horas de comida, de descanso, etc.

En cuanto al camino que ha recorrido la Psicología del Trabajo u Organizacional en México, es poca la literatura al respecto, sin embargo, existen sucesos documentados que dieron cauce a su desarrollo en nuestro país. En 1939, Aragón presentó en la Academia de Medicina, una investigación realizada en su laboratorio de Psicología sobre fatiga muscular, realizada por obreros a quienes se les tomó nota del rendimiento y a la eficiencia en la producción, relacionándola con la alimentación; con el número de horas de trabajo y con el salario. A fines del mismo año, se creó el grado de Maestría en Psicología como estudios de especialización en los cursos de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México (García, 2006).

Posteriormente, en 1950 se fundó la Sociedad Mexicana de Psicología y en 1953, en el Congreso Científico Mexicano, se presentó el trabajo “La Psicología Industrial de México” expuesto por F. García (García, 2006).

1.2.- PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y DE LAS ORGANIZACIONES

Después de introducimos a la definición de “Trabajo”, trataremos de correlacionar la definición de la disciplina “Psicología del Trabajo y de las Organizaciones” pasa, indudablemente, por plantearse en primer lugar su demarcación conceptual. Lo que pretendemos es delimitar estos aspectos, tomando como punto de partida algunas consideraciones previas.

Es un lugar común para todos los conocedores del campo de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (PTO) que la disciplina se ha caracterizado por haber sido designada con múltiples denominaciones. Esta cuestión que, de entrada, pudiera parecer trivial, para muchos constituye una muestra de una más grave falta de definición conceptual que ha sido una nota distintiva de la PTO y que no la beneficia en absoluto (Fernández-Ríos, 1997).

Tras abordar la cuestión de la denominación de la disciplina, se considerarán tanto el carácter psicosocial de la PTO, como su doble vertiente básica y aplicada. A partir de ahí definiremos el campo de estudio y delimitaremos el objeto de estudio del mismo. Asimismo, en un intento mayor de concreción conceptual, abundaremos en su objeto de estudio a través de la revisión de las distintas propuestas sobre sus áreas de contenido, centrándonos en el modelo de referencia propuesto por la ENOP (*European Network of Organizational and Work Psychologists*).

Pero entonces ¿Por qué estudiar las organizaciones?. La respuesta parece ser obvia; la vida de las personas está rodeada, envuelta y sumergida en las organizaciones, desde que nacen hasta que mueren y resulta imposible escapar de ellas. Son tan inevitables como la sed.

Resulta fácil ilustrar la presencia de las organizaciones con sólo pensar en las actividades que se realizan a través del día, pero, ¿cuál de ellas, si es que hay alguna, que no se encuentre influenciada por una organización de una manera u otra?. Los productos que emplean las personas están en contacto continuo, como por ejemplo: computadoras, automóviles, celulares, entre otros, se fabricaron en ambientes organizacionales.

De igual forma sucede con los servicios de los cuales hacemos uso, como: bancos, seguros, escuelas y hospitales, son evidentemente organizacionales. Incluso las actividades que las personas hacen al libre de la gente, suelen llevarse a cabo en alguna clase de ambiente organizacional, como: club social, gimnasio, por mencionar algunos, después de todo, sólo son organizaciones.

Una segunda respuesta de esta interrogante radica en que las organizaciones siempre obtienen resultados, poseen la capacidad de hacer mucho bien o mucho mal, y aunque la mayoría se encuentra en un punto medio, cuando se tiene la oportunidad de realizar un análisis organizacional pertinente se selecciona aquella opción que, según la evaluación en el estado de la organización, es la mejor, por ejemplo, las personas eligen cuál es el mejor lugar para trabajar, estudiar una de sus preocupaciones es cuando se escoge una organización con un plan adecuado tanto para el empleado como para sus familias.

El definir un área de conocimiento es siempre difícil, por aquello de intentar separar lo que se presenta unido. Dar una definición de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones como ciencia que sea sencilla y, el tiempo exhaustivo, no es tarea fácil, ya que muchas de las que se suelen utilizar podrían catalogarse más como descripciones que abarcan aspectos más o menos parciales de la misma. Sin embargo, la necesidad que tenemos siempre de disponer de un marco al que referir unos conocimientos concretos relacionados entre sí, es lo que obliga a enunciar las definiciones. Se es consciente de que una definición estricta de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones supone, en parte, una pérdida de flexibilidad que implicaría limitaciones futuras en su contenido, sobre todo si se tiene en cuenta la propia dinámica de una disciplina que evoluciona constantemente, como dejaremos patente al abordar la cuestión de la “naturaleza cambiante del trabajo”.

Algunas de las definiciones clásicas de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones las resumimos en el Cuadro 1.1.

Cuadro 1.1.

DEFINICIONES DEL CONCEPTO “ORGANIZACIÓN”.

- ✓ El estudio científico de la relación entre la persona y el contexto de trabajo (Guion, 1965).
- ✓ El estudio científico del comportamiento humano dentro del ámbito de los negocios y la industria, y donde interesa el comportamiento de los trabajadores, empresarios y consumidores. (Siegel y Lane, 1980).
- ✓ La aplicación o extensión de los principios y los datos psicológicos a los problemas relativos a los seres humanos que operan en el contexto de los negocios y la industria. (Blum y Naylor, 1976).
- ✓ Una disciplina que trata de las personas en el mundo laboral y de los factores que influyen sobre su comportamiento dentro de ese contexto (Korman, 1978).
- ✓ Es la aplicación de los métodos y principios de las ciencias de la conducta humana a las personas en el trabajo (Schultz, 1985).
- ✓ Es el estudio del ser humano en el mundo del trabajo (Weinert, 1985).

Más recientemente, el profesor Andrés Rodríguez (1992) define la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones como: *“el estudio del ser humano en sus dimensiones individual y social en las situaciones relacionadas con el trabajo, intentando comprender y/o solucionar los problemas que se le presentan en tal contexto”* (Pág. 22).

Según Rodríguez (1992), la diferencia entre la Psicología y la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones estriba en su objeto formal de estudio. Así, la Psicología se ocupa del estudio de la conducta, mientras que la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones estudia una categoría específica de conducta, esto es, la conducta de trabajo que, en la mayoría de los casos se lleva a cabo en una organización. Al mismo tiempo, en dicha definición queda explícito el objetivo de la disciplina: “comprender y/o solucionar los problemas”, haciendo evidente que la actividad desarrollada por aquellos que se dedican a la PTO ha de estar orientada hacia el bienestar de los individuos y de los grupos.

Por su parte, Quijano (1993) nos ofrece una extensa y selecta definición que pretende integrar múltiples elementos. Para este autor, la PTO: *“Es una ciencia aplicada que estudia el comportamiento del ser humano en el contexto de las organizaciones, históricamente referida de modo especial a la actividad laboral y a las organizaciones de trabajo. Pero igualmente interesada, de modo cada vez más intenso, en el comportamiento del ser humano dentro de otras organizaciones no laborales (políticas, sindicales, religiosas, recreativas, etc.). De carácter interdisciplinar, utiliza amplia y prioritariamente conocimientos propios de la Psicología Social y, en consecuencia (debido al carácter intersticial de ésta), de la Psicología (en sus múltiples especialidades) y de la Sociología”* (Págs. 338-339).

Intentando desmembrar aún más la definición podemos mencionar que se centra en el estudio de la experiencia y el comportamiento del ser humano en relación con los sistemas sociales de estímulo que constituyen las organizaciones, incluyendo en tales sistemas a los individuos, grupos, las situaciones de interacción colectiva, e incluso los productos del medio ambiente cultural, económico y tecnológico, presentes o pasados, materiales o no.

Igualmente se halla enriquecida e iluminada, al tiempo que constreñida, por las aportaciones de otras ciencias sociales: Administración, Antropología, Historia, Economía y Ecología. Además de ciencias tecnológicas: Ingeniería en varias de sus especialidades.

Como ciencia aplicada, desde su vertiente positivista, pretende establecer y descubrir relaciones estables entre variables del comportamiento social en las organizaciones, hipotetizando modelos, elaborando teorías y contrastándolas con los datos empíricos observados.

Desde sus aproximaciones hermenéuticas y críticas, pretende aportar una mayor comprensión a los fenómenos del comportamiento humano en las organizaciones, con objeto de potenciar la emancipación y el desarrollo del ser humano y su autonomía.

Por ello, cabe decir de ella como conjunto que se halla interesada tanto en “comprender” y “explicar”, como en “predecir” y resolver problemas concretos. Conectada con el mundo real, pretende no sólo resolver esos problemas, sino potenciar positivamente los aspectos que tienden a mejorar en un sentido amplio las formas de existencia de las personas en las organizaciones.

Ello introduce la cuestión de sus objetivos, tradicionalmente centrados en el rendimiento económico y en la productividad, pero a los que, en los últimos decenios, ha integrado, de forma inseparable e irreversible, los del desarrollo personal y la calidad de vida en el trabajo. Al tratarse de una definición selecta posee las ventajas y desventajas resultantes de la intención de abarcar todas las perspectivas posibles: la perspectiva histórica (lo que tradicionalmente fue y lo que quiere ser), la perspectiva paradigmática (positivismo y planteamientos alternativos), la perspectiva multidisciplinar (recogiendo aportaciones e influencias de diversas ciencias), el tipo de ciencia (aunque afirme su carácter aplicado sus objetivos son también de ciencia básica) y la diversidad de niveles de análisis (bajo el epígrafe general de comportamiento humano en diferentes contextos de referencia: individual, grupal y situaciones colectivas).

En las definiciones anteriormente revisadas una serie de conceptos se repiten de manera reiterada. Así, se hace referencia al *Trabajo*, a las Organizaciones y al Comportamiento Organizacional, al asumir que, para una gran mayoría de personas, la conducta laboral se desarrolla dentro de una organización. Por ello, consideramos pertinente realizar un breve análisis acerca de estas realidades, el trabajo, la organización y el comportamiento organizacional, que como Rodríguez (1992) apunta *“conforman, de una parte, el perfil de la disciplina y, por otra, la autenticidad de la esencia del ser humano”* (Pág. 29).

Sin embargo, estos objetos de estudio no sólo son abordables desde la PTO. Como afirma Peiró (1994a), *“por una parte, está la organización con una formación social determinada, con unas ciertas características, y está ahí o hay que diseñarla. Por otra parte, está también ahí o se construye otro fenómeno, que es el trabajo. Pero al estudio, al cambio y al diseño de esos fenómenos se puede acceder desde múltiples interpretaciones”* (Pág. 73).

Así, la Ciencia Política, la Ciencia de la Administración, la Economía, el Derecho, la Sociología, desde perspectivas diferentes, tratan de esclarecer estos fenómenos y, todas en conjunto, ayudan a que la comprensión de los mismos se enriquezca. La Sociología enfatiza el análisis de los aspectos sociales de la organización desde un nivel macro (p.ej., el funcionamiento de los grupos sociales).

Por su parte, la Ciencia de la Administración se centra en el estudio de los aspectos formales, programados, racional del comportamiento organizacional (por ej., en el diseño de sistemas de producción). Desde el Derecho laboral se destacan los aspectos jurídicos de la regulación del trabajo. La Antropología se aproxima al estudio del trabajo considerándolo un fenómeno cultural. La Medicina del Trabajo se dirige al análisis de las condiciones de trabajo para prevenir accidentes laborales, para mejorar la seguridad, etc.

Quijano (1993), a este respecto, señala que el conocimiento del trabajo y de las organizaciones es multidimensional, presentando varias “caras”. Una de esas caras es la que podemos alcanzar a ver desde la PTO, pero esa cara no es la que constituye por sí misma el trabajo en su conjunto. Al mismo tiempo, no es adecuado suponer que la visión de todas esas caras puede lograrse con una única mirada integradora. Por tanto, los reduccionismos extremos, como el abordaje excesivamente general sin tomar en cuenta aportaciones específicas, suponen limitaciones a la hora de acercarse al estudio de fenómenos como el trabajo o las organizaciones. Pasemos ya, a continuación, a esbozar la visión que de dichos fenómenos se ofrece desde la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.

El estudio del trabajo como conducta, esto es, la actividad laboral de las personas, es uno de los rasgos definitorios de la PTO, y constituye el objeto de estudio de una de las grandes áreas de la PTO que examinaremos más adelante: la Psicología del Trabajo. Desde esta perspectiva, las personas se contemplan como “trabajadores” que desempeñan tareas y roles derivados de los procesos de trabajo que tienen lugar, la mayoría de las veces, en un contexto organizacional, pero no siempre. Salanova (1996) enumera una serie de características básicas de la actividad laboral que la autora elabora a partir de las notas definitorias del comportamiento organizacional propuestas por Peiró (1990), pero trasladadas al comportamiento laboral que, como se ha reiterado, puede llevarse a cabo dentro de una organización o fuera de ellas. Así, considera que la conducta laboral puede caracterizarse como:

1. Actividades molares y provistas de sentido. Así, la conducta laboral es una acción con unidad de sentido, son acciones significativas.
2. Actividades flexibles, adaptables y modificables por aprendizaje; así, las actividades laborales pueden ser modificadas y cambiadas mediante técnicas de cambio intencional. Las personas en el trabajo aprenden nuevas actividades y roles bajo los principios de las distintas teorías del aprendizaje humano.
3. Actividades propositivas e intencionales que buscan fines de acuerdo con unas ciertas expectativas al tiempo que participan con otros, compartiendo fines y objetivos comunes.
4. Actividades conscientes, cognitivas, simbólicas y subjetivas, por lo que la persona en el trabajo procesa información sobre el contexto en el que se encuentra, las expectativas que se tienen sobre ella, los mecanismos de que dispone para realizar las tareas, y los recursos que se le ofrecen.
5. Actividades que reflejan el resultado de un procesamiento de la información limitado y restringido. La persona procesa la información que proviene de su entorno a través de distintos canales de comunicación, y que son la base para tomar decisiones y solucionar problemas relacionados con el trabajo.
6. Actividades que reflejan también diferencias individuales de tipo biológico y psicológico. Así, los estudios sobre fatiga, monotonía y otros aspectos reductores del rendimiento, y los que atienden al ajuste persona-puesto con base en diferencias en habilidades, destrezas, conocimientos y también valores, actitudes, creencias y dimensiones de la personalidad, ponen de manifiesto una serie de características diferenciales de los sujetos y sus repercusiones sobre el comportamiento.
7. Actividades motivadas y, así, motivos económicos, sociales y de auto-desarrollo son aspectos ampliamente estudiados de la conducta laboral.
8. Actividades sociales, ya que la conducta laboral se desarrolla fundamentalmente en contextos sociales con sistemas de jerarquía, poder, normas, roles, redes de interacción social, etc.
9. Una conducta que también está determinada por el medio social en el que ocurre, pero también es capaz de modificarse. El contexto altamente estructurado en el que suele desarrollarse (la organización) incrementa su predictibilidad y reduce la incertidumbre por múltiples mecanismos.

Se enfatiza, igualmente, la relevancia de los aspectos sociales de la actividad laboral puesto que, aunque la actividad humana en el trabajo puede ser una actividad individual, también constituye una actividad colectiva, caracterizada por ser interactiva, cooperativa y coordinada. Además, una gran parte de la actividad laboral se lleva a cabo en contextos sociales y, por tanto, está determinada por ellos. Por tanto, y como hemos señalado en párrafos previos, la Psicología Social desempeña un papel esencial en la comprensión de la actividad laboral y de las relaciones entre la persona y el trabajo.

El estudio del trabajo como un fenómeno con significado psicosocial, esto es, los aspectos subjetivos del trabajo o como cada persona vive su trabajo resulta indispensable si se pretende delimitar el objeto de estudio del trabajo desde una perspectiva psicosocial.

El significado que cada individuo confiere a la experiencia de trabajar viene determinado, de una parte, por los valores, normas y creencias respecto al trabajo que existen en la sociedad en la que se desenvuelve.

Desde aquí el significado del trabajo se vería como una representación social. Dependería, en parte, de la visión del mismo en la sociedad de la que una persona forma parte y del tiempo histórico que le toca vivir. Es obvio que las representaciones del trabajo a lo largo de la historia han ido variando en función de las circunstancias históricas, políticas, filosóficas, culturales, económicas propias de cada periodo (Salanova, Gracia y Peiró, 1996).

No obstante, también es cierto que en la configuración del significado del trabajo juegan un papel importante variables personales que interactuarían con aquellos determinantes sociales. Se han propuesto dos tipos de variables como candidatas a desempeñar ese protagonismo en la elaboración de la manera propia de entender el trabajo.

Por una parte, desde una postura situacionista, se propone que el significado del trabajo es resultante de la experiencia laboral del individuo, mientras que desde una aproximación alternativa, se considera que el significado del trabajo es una variable que forma parte de la personalidad laboral, se adquiriría tempranamente en la vida de la persona y sería poco susceptible de modificación.

Para los que consideran al significado del Trabajo como determinado por la experiencia laboral, sin embargo, es posible dicha modificación. Ambas posturas no necesariamente han de permanecer distanciadas y, así, Drenth (1991) propone un acercamiento entre las mismas.

Según Drenth, es cierto que los valores se establecen de forma temprana y poseen un efecto duradero pero, igualmente, los individuos modifican esos valores en función de las diversas fases y situaciones que se van encontrando a lo largo de su vida.

Los estudios sobre el significado del trabajo que más trascendencia han tenido han sido efectuados por el equipo MOW (1987). Los autores parten de una idea multidimensional del constructo definido en términos de tres dimensiones básicas: la centralidad del trabajo, las normas sociales sobre el trabajar y los resultados esperados/metastas preferidas del trabajar.

Desde esta perspectiva, Ruiz-Quintanilla (1991) se refiere a este constructo como a un conjunto de valores, creencias y expectativas que están influidos por la sociedad a través de los agentes de socialización (familia, instituciones educativas, organizaciones laborales). El significado del trabajo funciona como un marco de referencia para la acción a través de las creencias individuales sobre los resultados que deberían esperarse o desearse del trabajo (metas laborales), lo que se tiene que dar o recibir de la situación laboral (normas sociales) para lograr esos resultados, y el grado en que uno se identifica con el trabajo (centralidad del trabajo).

1.3.- ¿CUÁL ES EL PAPEL DEL PSICÓLOGO EN LA ORGANIZACIÓN?

La respuesta a esta pregunta depende, claro está, del tipo de la organización, del objeto y de la actitud que la dirección tenga hacia la psicología. Difícilmente se hallará alguna corporación conocida nacionalmente que no utilice los servicios de los psicólogos. Muchas empresas pequeñas trabajan con psicólogos contratados durante el tiempo que dure la consulta.

A continuación se desprenden las principales características de las organizaciones: conjunto de personas que llevan a cabo ordenadamente ciertas actividades-que funcionan con ciertos medios o recursos- para alcanzar un fin determinado.

Dada la gran heterogeneidad de las organizaciones (hospitales, cooperativas, prisiones, empresas, universidades, partidos políticos, iglesias, etc.), resulta mucho más útil definir las por las características que tiene en común (Peiró, 1990).

Las organizaciones han sido definidas a través del tiempo por varios autores que las conciben desde diferentes perspectivas, a continuación se presenta en la Tabla 1.1., un esquema comparativo para conocer cómo evolucionó este concepto.

TABLA 1.1.
DEFINICIONES DEL CONCEPTO “ORGANIZACIÓN”.

Daft y Steers (1986)*	Una organización es: 1) Una entidad social que 2) está orientada al logro de metas 3) tiene un sistema de actividad deliberadamente estructurado y 4) un límite o frontera identificable.
Gibson, Ivancevich Donnelly (1991)*	Las organizaciones son entidades que permiten a la sociedad perseguir las aspiraciones que no pueden alcanzar los individuos por separado.
Hall (1996)*	Una organización es una colectividad con límites relativamente identificables, un orden Normativo, niveles de autoridad y sistemas de comunicaciones y de coordinación de pertenencias; esta colectividad existe de manera continua en un ambiente y se involucra en actividades que se relacionan por lo general con un conjunto de metas; las actividades tienen resultados para los miembros de la organización, la organización misma y la sociedad.
Katz y Kahn (1978)*	Las organizaciones constituyen sistemas energéticos de recursos-resultados, en el que la energía procedente del resultado reactiva el sistema. Son sistemas abiertos ya que el consumo de energías y la conversión del resultado en recursos energéticos adicionales que consisten en transacciones entre las organizaciones y su ambiente. Las organizaciones se integran mediante las actividades diseñadas de un número de personas; más aún, esas actividades moldeadas son complementarias e interdependientes de algún producto o resultado común; se repiten, son relativamente perdurables y limitadas en el espacio y en el tiempo. Si la pauta de actividad sólo ocurre una vez o a intervalos imprevisibles, no se puede hablar de organización.
March y Simon (1958)	Las organizaciones son un conjunto de personas que actúan unidas y son los conjuntos más grandes de nuestra sociedad que poseen lo que más se parece a un sistema coordinador central, la detallada especificación de la estructura y la coordinación dentro de las organizaciones y entre individuos no organizados, señalan a la organización concreta como una unidad sociológica comparable en su significado al organismo individual en biología.

Pfeffer (1997)*	Las organizaciones, en comparación con otros grupos sociales, tienen como meta la supervivencia y la auto-perpetuación, están definidos, demarcados y fijados sus límites con mayor claridad y con frecuencia (aunque no invariablemente) tienen alguna relación formal con el estado, el cual reconoce su existencia como entidades sociales distinguibles.
Schein (1965)*	Una organización es la coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas, que intentan conseguir una finalidad y un objetivo común y explícito mediante la división de funciones y del trabajo, a través de una jerarquización de la autoridad y la responsabilidad.
Veen y Korver (1997)*	Las organizaciones son 1) de individuos que intentan alcanzar metas. 2) en las cuales el trabajo es dividido en diferentes tareas (especialización y diferenciación), 3) en las que la integración de actividades tiene lugar por medio de reglas formalizadas y una estructura jerárquica (estructuras de dirección) y 4) con una determinada permanencia temporal.
Parsons (1960)**	Las organizaciones son unidades sociales (o grupos humanos) constituidas y reconstruidas intencionalmente con el propósito de alcanzar objetivos específicos. Este concepto incluye las corporaciones, los ejércitos, las escuelas, los hospitales, las iglesias y las prisiones, pero no incluye las tribus, las clases, los grupos étnicos, los grupos de amigos ni las familias.
Stinchcombe (1965)**	Las organizaciones se caracterizan por tener un conjunto de relaciones sociales estables, deliberadamente creadas con la intención explícita de alcanzar objetivos o metas. Así, la organización es una unidad social en la cual las personas tienen relaciones estables (no necesariamente frente a frente) entre sí con el propósito de facilitar la posibilidad de alcanzar un conjunto de objetivos o metas.
Barnard (1971)**	La organización es un sistema de cooperación que se fundamenta en la racionalidad. Es un sistema social basado en la cooperación entre personas y existe cuando se presentan tres condiciones conjuntas: la interacción entre dos o más personas, el deseo de cooperar o la disposición para ello y el propósito de alcanzar un objetivo en común. Las organizaciones son creadas para conseguir el esfuerzo simultáneo de varias personas y así poder alcanzar objetivos que, de lo contrario, ninguna de las partes trabajando individualmente estaría en condiciones de alcanzar.

Nahavandi (1999)	Las organizaciones son grupos de dos o más personas quienes cooperan y coordinan sus actividades en una forma sistemática para alcanzar sus metas. En todos los tipos de organizaciones, las personas trabajan hacia metas comunes.
Gibson (2006)	Una organización es una unidad coordinada que consta de al menos dos personas que trabajan para lograr una meta o un conjunto de metas comunes. Las organizaciones son entidades que permiten a la sociedad conseguir logros que no podrían alcanzar si los individuos actuaran de manera independiente.
Davis (2002)	Las organizaciones son sistemas (...) ninguna de ellas pueden escapar a la influencia de su ambiente externo. Este afecta las actitudes de las personas y las condiciones de trabajo, además de generar competencia por los recursos y el poder.
Robbins (1998)	La organización es la estructura formal de coordinación planeada entre dos o más personas para alcanzar una meta en común. Se caracteriza por tener relaciones de autoridad y cierto grado de división del trabajo.

* (Citados en Gil 2003)

** (Citados en Chiavenato, 2004)

Hoy en día, el papel que desarrolla el psicólogo organización en la Psicología Organizacional, es disciplinaria, tanto por su contenido como por sus métodos de investigación. La evolución de la Psicología Industrial/ Organizacional es la crónica de intereses crecientes a lo largo de varias dimensiones comunes, que ha sido moldeada por algunos hechos históricos (Muchinsky, 2002), además es una ciencia dirigida a la aplicación; es una disciplina científica pero también es un campo de aplicación y una profesión (Rodríguez 2001).

La Psicología de las Organizaciones es una disciplina básica y aplicada que se enfoca en la intervención dentro de la misma organización, con el objetivo de optimizar su funcionamiento y sus resultados, tanto para los individuos como para las organizaciones y la sociedad en su conjunto (Gil, 2003).

En la actualidad el psicólogo mexicano trabaja en las empresas, hace bastante más que administrar test, ocupación que muchos creen que es toda su actividad. En realidad, ha planeado test y los ha comprobado para ver si median con seguridad aquello para lo que se proyectaron. Pero, para el psicólogo laboral ha quedado en una posición secundaria. Ahora, aconseja al departamento de relaciones humanas de la empresa durante las negociaciones contractuales con el sindicato, o proyecta un estudio para determinar las costumbres mercantiles de un ama de casa

suburbana cuando recorre su supermercado más próximo. En una hora determinada, el psicólogo industrial puede estar exponiendo la psicología del aprendizaje al director de enseñanza laboral de la empresa; durante la hora siguiente, puede participar en una conferencia sobre el cuidado del estado de ánimo de la empresa.

El Psicólogo Laboral puede, un día, trazar un plan para el desarrollo adecuado para la enseñanza laboral y, al día siguiente exponer los problemas que plantea el trabajo de los empleados.

De la selección de personal, al aprendizaje (capacitación), de la elaboración de un plan a las relaciones laborales, en conclusión el psicólogo se mueve en un escenario amplio y siempre cambiante.

Es importante mencionar, que el psicólogo ha descubierto muchas cosas acerca de las necesidades del trabajador en su lucha por una posición social, por el reconocimiento de su trabajo y por otros elementos que llevan a la satisfacción laboral. Sabe que, al revés de la opinión popular, una moral elevada no siempre corre pareja con una productividad elevada.

Toda esta enseñanza ha sido fuertemente impulsada por diferentes Universidades y Asociaciones especializadas como: La Universidad Nacional Autónoma de México, la Universidad Autónoma Metropolitana, La Universidad del Valle de México y el Instituto Politécnico Nacional, ofrecen la Licenciatura en Psicología y en sus planes de estudios incluyen asignaturas concernientes con el estudio de las organizaciones.

Actualmente la American Psychological Association (APA), incluye a la Psicología Organizacional en su división 14 con la denominación *Industrial and Organizational Psychology*, y en Europa la ENOP (*European Network of Organizational Psychology*) mantiene la denominación *Work and Organizational Psychology*, poniendo de manifiesto en ambos casos sus vínculos con el ámbito del trabajo, si bien se ocupa también del estudio de organizaciones no productivas (Munduate, 1996, citado en Gil, 2003).

1.4.- PSICOLOGIA DEL PERSONAL O RECURSOS HUMANOS

La Psicología del Personal o de los Recursos Humanos, estudia las relaciones entre las personas y la organización, en particular, el establecimiento, su desarrollo y terminación de las relaciones. Las personas se consideran “empleados” de una organización. Las áreas importantes son los procesos de elección de individuos y organizaciones, las habilidades y capacidades, las necesidades, el compromiso, los métodos de selección, el desarrollo de la carrera, la evaluación, la paga, la formación, etc.

Se podría afirmar que esta área de la PTO sería la heredera de la primera Psicología Industrial que, con el paso del tiempo, ha evolucionado hasta llegar a disponer de un conjunto de técnicas y estrategias destinadas al incremento de la eficacia en el desempeño laboral, así como de la satisfacción y bienestar de los empleados en su trabajo y con la organización. Por tanto, son muchos los que destacan en esta sub-disciplina de la PTO su carácter eminentemente aplicado (Rodríguez, 1998).

Aún, como acabamos de referir, se considera que la pionera Psicología Industrial queda recogida en la actual Psicología del Personal, es necesario enfatizar que actualmente el foco está en la relación entre el empleado y el “empleador”, lo que refleja esa evolución histórica en los objetivos de la PTO en los últimos años, lejos ya de la máxima según la cual “lo que es bueno para la organización es bueno para el empleado” (De Wolff, 1998).

Los intereses iniciales han evolucionado hasta configurar los dos grandes focos de interés en esta área de la PTO:

- a) La búsqueda, selección e integración del personal, relativa a tareas de planificación de personal a través de estudios sobre necesidades de personal que iniciará un proceso de selección de empleados que se completará con la integración del personal mediante programas de socialización organizacional, formación y/o desarrollo de carreras.

- b) La dirección y gestión de recursos humanos, que “aporta a las funciones de mando las recomendaciones, los consejos o los servicios necesarios para adquirir, mantener y desarrollar los recursos humanos de la manera más eficaz posible” (Quintanilla, 1992; Pág. 89).

Por lo tanto La Psicología Organizacional se centra en el estudio de la conducta colectiva de las personas en relación al moldeamiento y funcionamiento de las configuraciones socio-técnicas denominadas organizaciones.

Las personas se implican en esta configuración como “miembros”. Tiene por objeto el estudio de las organizaciones desde una perspectiva psicosocial con un triple nivel de análisis individual, grupal y organizacional, poniendo el acento en los procesos sociales que conforman la organización. A esta aproximación al estudio de las organizaciones propia de la Psicología de las Organizaciones es a lo que Munduate (1997) ha denominado como personas “organizando”.

Esta visión pone de manifiesto el potente papel que la Psicología Social ocupa en esta área de la PTO. Como afirma aquella autora, *“Al orientarse hacia la psicología de las personas organizando, la psicología social presta atención a procesos (de orden social) que le permiten ampliar sus desarrollos básicos, al desbordarse los procesos individuales, grupales y organizacionales, y originarse procesos de orden social –poder e influencia, política, alta dirección, negociación, cultura- que van más allá del efecto directo de unos procesos sobre otros y viceversa”* (Munduate, 1997; Pág. 150).

Por tanto, temas relevantes son la comunicación, la toma de decisiones, el poder, el liderazgo, la participación, la cooperación, el conflicto, la cultura organizacional, la estructura organizacional, la tecnología, el cambio organizacional, las relaciones inter-organizacionales, etc.

1.5.- ESTUDIOS A LARGO PLAZO

El Psicólogo Laboral debe emplear parte de su tiempo en moderar al empresario entusiasta que cree que el psicólogo tiene respuesta para todos los problemas que se plantean. Quedó impresionado por la eficacia del plan para seleccionar oficinistas y maquinistas y confía en que el

psicólogo también puede realizar una labor al predecir qué muchachos son los mejor dotados para ocupar un puesto en la dirección de la empresa. Pero, en este problema, el psicólogo todavía no puede hallar todas las soluciones. Existen limitaciones como las que quedan en el campo de la salud mental. El psicólogo experimentado conoce las limitaciones actuales de su ciencia y sus aplicaciones.

Uno de los apartados más complejos de la Psicología Organizacional son los estudios de mercado y la publicidad. El Estudio de Motivaciones, es una de las nuevas técnicas que más llama la atención. Algunas personas dedicadas a la publicidad creen que pueden incluir motivaciones inconscientes en el público, y a ello dirigen sus campañas.

El Psicólogo Organizacional, no solo se interesa por los problemas cotidianos, sino también por los planes de mayor envergadura dedicados a la utilización eficaz de los recursos humanos. Aunque no posee el complejo control de las variables que tiene el psicólogo que trabaja en un laboratorio experimental o el clínico que desempeña su tarea en los confines de una situación terapéutica, el psicólogo organizacional también se interesa por los problemas laborales y por sus aplicaciones. Afortunadamente para la profesión de psicólogo organizacional, el espíritu clínico y de laboratorio ha sido llevado a las empresas porque las investigaciones fundamentales están siendo realizadas en los medios organizacionales, y ya no tiene que encerrarse un psicólogo en un laboratorio para ser científico.

De esta manera, observamos a organizaciones exitosas, algunas que tienden a crecer, y otras mínimo, a sobrevivir. El crecimiento exige mayor complejidad en los recursos necesarios. En la actualidad se habla de contar con “excelentes” elementos humanos para ayudar a ganar o mantener la ventaja auto-sostenida de las organizaciones frente a los competidores del mercado. La psicología que está relacionada con el trabajo debe de considerar sin duda el papel de la globalización de las empresas y la percepción cada vez mayor de la importancia de la cultura corporativa y nacional.

La Psicología Organizacional también deberá centrarse mucho más en los factores económicos y sociológicos que influyen en la Personalidad y el Compromiso del trabajador, por lo que finalmente las teorías se volverán más importantes debido a su capacidad de trascender las barreras geográficas y de tiempo. Aunado a que la investigación que se realice deberá de ser

práctica ya que de esta manera se consideraran las variables contextuales. Para alcanzar estas metas, entre otros conceptos de interés tanto de la psicología y de las organizaciones, son los constructos de Personalidad y Compromiso Organizacional, los cuales pueden presentarse relacionados, dependiendo del tipo y grado que manifiesten los empleados, infiriendo el tiempo y esfuerzo que se dedique a las tareas diarias, el sentido de pertenencia, así como del paralelismo de objetivos organizacionales y personales.

Por lo tanto, en el siguiente capítulo se desarrollarán enfoques sobre la Personalidad de los trabajadores, definiciones, componentes, antecedentes y consecuencias de contar con dicha Personalidad, así como de las variables que están relacionadas con el Compromiso y para incrementar el mismo.

CAPÍTULO II

PERSONALIDAD

2.1.- IMPORTANCIA DE LA PERSONALIDAD

Podemos decir que para conocer a una persona hay que compararla con las demás, ya que no existen estándares de personalidad sino otras personalidades que sirven de referencia para comparar cada una de las existentes.

El estudio de la Personalidad dentro de la Psicología es de gran importancia ya que, antes que nada, nos permite entender los motivos que nos hacen actuar, opinar, sentir o ser en determinada manera; en segundo lugar, integra en un solo concepto los conocimientos que podemos adquirir por separado de aquellas que podríamos considerar facetas, experimental y didácticamente abstraídas de una totalidad (la persona) como son la percepción, la motivación, el aprendizaje y otras; tercero, aumenta la probabilidad de poder predecir con mayor exactitud la conducta de un individuo; y cuarto, nos ayuda a conocer cómo se interrelacionan los diferentes factores que integran la Personalidad (Cueli, 1999).

Uno de los campos de gran importancia en la Psicología es el área laboral y de ésta una de las principales funciones, es enfocar su atención en los recursos humanos. Para que una empresa funcione de la mejor manera posible debe contar con el personal adecuado, que le permita llevar a cabo todas sus tareas con eficacia y excelencia. Y para ello, el perfil de personalidad juega un papel fundamental en el proceso de selección de personal.

Actualmente no existe un consenso de lo que es la Personalidad, sin embargo cada teórico presenta su propia comprensión de este término.

2.2.- ¿QUÉ ES LA PERSONALIDAD?

La mayoría de las definiciones de “Personalidad” coinciden en admitir que este término es aquello que permite prever las tendencias estables de un individuo a comportarse de una determinada manera en diferentes situaciones (Fernández-Ballesteros, 1998).

Los antiguos griegos consideraban que la naturaleza tiene en total cuatro elementos que componían todos los objetos y seres vivos, éstos eran: la tierra, el aire, el agua y el fuego. Las propiedades de estos cuatro elementos (sequedad, calor, humedad y frialdad respectivamente) se reflejaban en los objetos que constituían. Afirmaban que los elementos básicos de la naturaleza están representados en el cuerpo humano en la forma de cuatro humores: la sangre, la bilis amarilla, la bilis negra y la flema. A cada uno de estos humores correspondía un elemento y de la combinación de los elementos surgían las propiedades que podían observarse tanto en cualidades físicas como en cualidades de la forma de comportarse de una persona. De acuerdo al predominio de alguno de los humores, reconocían cuatro tipos distintos de personalidad: melancólico, flemático, sanguíneo y colérico.

Allport nos dice que el término “Personalidad” viene del latín “persona” que significa “sonido a través de”, es una palabra originada en el teatro griego y hacía referencia a la máscara que los actores utilizaban al interpretar una obra teatral, donde el actor hablaba a través de las máscaras que le permitían interpretar el papel de cada personaje. Las máscaras no pretendían esconder nada, sino destacar las características de los personajes, ya que existían más personajes que actores. Con el tiempo, el término Personalidad fue generalizándose del actor a los individuos (Allport, 1937 en Pueyo, 1997).

Mischel (1990) define “Personalidad” como *“las diferencias individuales en la conducta, pensamientos y emociones que caracterizan a un individuo y nos permiten examinar cómo estos individuos interactúan e influyen en sus situaciones vitales”*. Mientras que Tous (1995) explica que “Personalidad” refiere a la persona como individuo. *“La Personalidad se basa en la existencia de diferencias individuales entre las diferentes personas; se basa además en la continuidad y homogeneidad de las diferencias intraindividuales a lo largo del tiempo y de las diferentes situaciones”* (en Pueyo, 1997).

Según Cattell (1965), la Psicología de la Personalidad ha pasado por tres etapas principales: a) la etapa literaria y filosófica considerada como un juego personal de inteligencia y creencias convencionales que incluye desde el primer hombre pensante hasta novelistas y dramaturgos contemporáneos, b) la etapa de la observación y teorización organizada que ha sido denominada como protoclinica, surge debido a los intentos de la medicina para tratar la conducta anormal,

cuyos principales representantes fueron Freud, Jung y Adler, y c) la etapa cuantitativa y experimental iniciada en el siglo XX.

En la década de los treinta se implantó definitivamente en la Psicología el concepto de Personalidad. Desde entonces los psicólogos han desarrollado métodos, técnicas y procedimientos para medir distintos aspectos de la personalidad.

2.3.- TEORÍAS DE LA PERSONALIDAD

Una teoría implica diversos significados basados en escritos tanto filosóficos como científicos y hay quienes la definen como la explicación del cómo se acomodan los hechos entre sí. Cueli (1999) señala que una teoría debe describir cuáles son los hechos más importantes para comprender y qué clase de relación entre dichos hechos es más significativa para originar su comprensión.

Hay otros autores que definen la teoría como un conjunto de propuestas que incluyen:

- a) leyes y principios que sirvan de axiomas,
- b) otras leyes o teoremas que se deducen de los axiomas, y
- c) definiciones de los conceptos (Reese Overtor, 1970 en Cueli, 1999).

Cuando comparamos teorías, debemos interesarnos en comprender las diferencias entre cada una y decidir por qué razón una es mejor que otra. Pervin (1998) señala que ninguna teoría puede clasificarse como verdadera o falsa sino útil o inútil, es decir, debe considerarse la forma de resumir los hechos en términos del uso y la aplicabilidad práctica de un sistema teórico como criterio de valor.

Un sistema teórico más general es aquel que categorice y tenga afirmación proposicionales que relacionen a un rango más amplio de fenómenos, lo cual parecería capaz de hacer predicciones y especificar los procedimientos para influir la conducta en un rango más amplio de instancias.

Las consistencias en las conductas de la misma persona en diferentes contextos, son denominadas características, hábitos, rasgos, etc., y la colección de éstos, incluso sus interrelaciones, se denomina Personalidad. La tarea principal de una Teoría de la Personalidad radica en establecer aquellas consistencias de la conducta que no están determinadas por variables contextuales, en otras palabras, una Teoría de la Personalidad es un sistema organizado de creencias que ayuda a entender la naturaleza humana. De acuerdo a varios autores, una buena Teoría de la Personalidad debe contar con las siguientes características: sus afirmaciones deben estar de acuerdo con los datos empíricos que las basan; debe generar investigación; debe ser simple y parsimoniosa; debe ser general, debe ser suficientemente operacional para poderse comprobar empíricamente; debe ser consistente y lógica; y debe tener utilidad y valor explicativo y práctico. Es decir, puede aceptarse la teoría que cumpla los criterios de globalidad, parsimonia y relevancia para la investigación. (Allport, 1965; Hall y Lindzey, 1965; McClelland, 1967, en Cueli, 1999).

Una de las principales clasificaciones de las aproximaciones al estudio de la Personalidad es la que distingue entre teorías ideográficas y nomotéticas. Las teorías ideográficas de la Personalidad buscan regularidades intraindividuales estudiando pocos casos únicos; basan sus afirmaciones y suposiciones en el reporte de lo que es inmediatamente observable e interpretable en términos de la situación dentro del espacio vital más amplio del que percibe o se comporta; es decir, se atiende a la interpretación que da el sujeto de lo que sucede dentro de él, de acuerdo a como él lo percibe, a su realidad subjetiva, subrayándose las características únicas y el estudio de la personalidad total. Las teorías nomotéticas buscan regularidades interindividuales, estudiando a grandes conjuntos de sujetos al mismo tiempo, investigando cuáles aspectos o factores se presentan en todos, con más o menos regularidad; y tratan de descubrir las leyes generales que explican y gobiernan a éstos (Cueli, 1999).

La esencia de las teorías nomotéticas factorialistas es que poseen, por lo general, un conjunto de variables o factores cuidadosamente especificados que se toman como subyacentes y explicativos de la conducta humana. Estas variables se han derivado en gran escala del estudio con muchas personas, empleando una gran cantidad de medidas que permiten una calificación rápida y sencilla. Se puede decir que estas teorías no derivan de los consultorios de los terapeutas o del laboratorio animal, sino de una técnica estadística particular: el Análisis Factorial (Cueli, 1999).

El Análisis Factorial es un procedimiento que, partiendo de la variabilidad de los comportamientos observados entre las personas, nos permite conocer cuáles son las propiedades comunes de los individuos que causan esa variación. Estas propiedades se denominan factores y corresponden a la faceta matemático-operacional de los rasgos psicológicos implicados en los comportamientos medidos (Pueyo, 1997). El Análisis Factorial intenta explicar desde el punto de vista estadístico las diferencias en rasgos existentes entre los individuos, más que la organización mental dentro de cualquier individuo.

Uno de los primeros autores en utilizar el término de rasgo fue Allport quien lo define como *“una característica generalizada que refleja la individualidad”*, es decir, consideraba que un rasgo era una predisposición para responder de una forma determinada (Pervin, 1998).

Para realizar un Análisis Factorial, debemos partir de las siguientes suposiciones: primero, que una batería de variables interrelacionadas tienen factores comunes integradas a ellas y que las calificaciones de un individuo se pueden representar más económicamente, en términos de estos factores de referencia; y segundo, que la relación entre dos variables se puede explicar en función de la naturaleza y extensión de sus cargas factoriales comunes.

Los teóricos que se presentan a continuación coinciden en considerar la individualidad como una constelación determinada de rasgos que comparten, para todos ellos, varias propiedades, como son, considerar a los rasgos elementos internos al psiquismo del sujeto y ser tendencias de comportamiento estables longitudinalmente y consistentes, a través de las distintas situaciones donde se encuentra el sujeto (Pueyo, 1997).

2.3.1.- JOY PAUL GUILFORD (1897-1987)

Para Guilford la Personalidad es el patrón único de rasgos de un individuo, entendiendo como rasgo cualquier aspecto distintivo y relativamente estable en el que un individuo se distingue de otros. Considera que estos rasgos pueden ser somáticos, incluyendo los fisiológicos y morfológicos, actitudinales, temperamentales y motivacionales. En estos últimos se engloban los intereses, aptitudes y necesidades.

Según Guilford, todos los rasgos son medibles, consistentes en su relación entre unos y otros, durables, flexibles y universales, pueden clasificarse en débiles o fuertes según su fuerza, algunos se relacionan entre sí y otros son independientes. Es indispensable que el concepto de “Rasgo” cumpla con algunos requisitos para poder explicar la Personalidad desde este enfoque, como son: cada rasgo debe representar una unidad demostrable de la personalidad, debe ser exacto y capaz de integrarse a una Teoría General de la Personalidad.

La visión de la Personalidad de Guilford enfatiza el uso del Análisis Factorial y que cada factor que este método arroje se tome como la demostración de un rasgo primario de la personalidad, la cual describe en dimensiones somáticas, de aptitud, motivacionales y temperamentales.

- Dimensiones somáticas. A partir de 32 análisis factoriales se obtuvieron los siguientes rasgos morfológicos: tamaño general de la cabeza, incluyendo su longitud, anchura y profundidad; largo del tronco; profundidad del tronco; anchura del tronco; largo general del cuerpo y grosor muscular. Además de cuatro rasgos fisiológicos que son: dominio simpático contra parasimpático, tensión, funcionamiento tiroideo y nivel de glucosa en la sangre.
- Dimensiones de aptitud. Con el término aptitud, Guilford se refiere a las dimensiones subyacentes de las habilidades. Considera que un individuo está listo para realizar alguna actividad obteniendo un buen rendimiento. De acuerdo al Análisis Factorial, las habilidades primarias se agrupan en tres áreas: perceptual, psicomotora e intelectual.
- Dimensiones motivacionales. Las necesidades, los intereses y las actitudes son las principales categorías dentro de esta dimensión. Para este autor las necesidades son los deseos permanentes para satisfacer el hambre, la sed, etc., los intereses son deseos más genéricos del ser humano como conversar, trabajar, pensar, etc. y las actitudes se constituyen en guías para alcanzar objetivos concretos tales como las actitudes hacia el bienestar, los negocios, etc.

- Dimensiones temperamentales. Los rasgos temperamentales se relacionan con la manera en que ocurren las acciones de un sujeto, debido a ello el temperamento y la motivación están estrechamente relacionados y no es posible separarlos totalmente. Los motivos son los que nos impulsan a actuar de una u otra manera. La mayoría de los análisis de rasgos temperamentales que se han hecho a través de factorizaciones, se basan en respuestas a inventarios o en la observación de la conducta por otros. Los factores temperamentales se clasifican en tres principales grupos de disposiciones, de acuerdo al tipo de conducta del que se trate aunque algunos de ellos pueden aplicarse a la conducta general, otros a cuestiones de tipo emocional o social. Generalmente son bipolares, ellos son: factores de disposición general, emocional y social (Cueli, 1999).

2.3.2.- HANS JUGEN EYSENCK (1916-1997)

Para Eysenck, lo más importante era encontrar una clasificación de la Personalidad, siendo su principal técnica el Análisis Factorial, proponiendo que las teorías con demasiados términos no definidos no debían seguir existiendo.

Define la Personalidad como *“la suma total de patrones conductuales, actuales y potenciales del organismo, determinados por la herencia y por el medio social; se origina y desarrolla a través de la interacción funcional de los cuatro sectores principales dentro de los cuales están organizados estos patrones de conducta: el sector cognoscitivo (inteligencia), el sector conativo (carácter), el sector Afectivo (temperamento) y el sector somático (constitución)”*

(Eysenck, 1957). En la definición anterior destaca su interés por la parte constitutiva del individuo. Para Eysenck, la Personalidad se compone tanto de actos como de disposiciones que se van ordenando jerárquicamente de acuerdo a la importancia y generalidad de cada uno. El primer nivel está constituido por las respuestas específicas (un acto conductual que ocurre y se observa una sola vez), en el segundo nivel están las respuestas habituales (recurrentes característicamente producidas por circunstancias iguales o semejantes), en el siguiente nivel están los rasgos, que son la consistencia observada entre los hábitos o actos repetidos del sujeto. Si hablamos de generalidad en el nivel más alto están los tipos: “síndrome de rasgos cuya existencia hemos observado”.

En otras palabras, cuando las respuestas específicas se repiten en varias ocasiones, entonces se convierten en respuestas habituales. Un rasgo se forma cuando varias respuestas habituales se relacionan entre sí y se presentan en una misma persona. Estos rasgos se organizan a su vez en una estructura más general y forman los tipos.

Estos conceptos tienen su contraparte en el proceso de extracción de factores en el Análisis Factorial. Los tipos corresponden al factor general; los rasgos, a los factores grupo; las respuestas habituales, a los factores específicos; y las respuestas específicas corresponden al factor error.

La gran meta de Eysenck era identificar dimensiones primarias de la personalidad para lograr establecer una tipología única. Durante la Segunda Guerra Mundial, realizó estudios con un grupo de diez mil sujetos normales y neuróticos. El primero de ellos lo efectuó con setecientos soldados neuróticos que habían asistido al psiquiatra, ya que tenía acceso a información referente a su historia de vida. Las tres dimensiones básicas de la personalidad estudiadas por Eysenck por medio del Análisis Factorial utilizando una gran cantidad de medidas, como cuestionarios, clasificaciones (ratings), medidas fisiológicas, pruebas objetivas, etc. son las siguientes: introversión-extroversión (diferencias de sociabilidad e impulsividad), normalidad-neuroticismo (estable-inestable), normalidad-psicoticismo (sensible-insensible) (Eysenck, 1987). Eysenck y sus colaboradores procedieron a explorarlas en un gran número de investigaciones subsecuentes para poder concretar las dimensiones en forma más precisa.

Eysenck nos ha dado una descripción muy completa de los dos tipos de individuo que identificó. También ha aportado un gran número de medidas objetivas que poseen significados psicológicos, y que pueden ser utilizadas para caracterizar sus tipos.

2.3.3.- RAYMOND BERNARD CATTELL (1905-1998)

Cattell es uno de los autores más influyentes debido a la cantidad de trabajos basados en la aplicación sistemática del método multivariado y el Análisis Factorial para el estudio de la estructura de la personalidad. Cattell (1965) define el concepto de Personalidad como, Aquello que nos dice lo que una persona hará en una situación determinada. Los primeros pasos de Cattell, en la exploración de la estructura de la personalidad, se dieron en el contexto del análisis léxico y pretendía encontrar en el universo de los términos del lenguaje, dedicados a describir los

rasgos de la personalidad, aquellas unidades amplias que explicasen las covariaciones que habitualmente se encontraban entre ellas en forma, las más de las veces, de sinonimia semántica. Cattell consideraba que todos los aspectos de la personalidad humana que tienen un cierto interés, utilidad o importancia, están registrados en el lenguaje natural (Pueyo, 1997).

Uno de los conceptos más relevantes para Cattell es el de “Rasgos” que define en varias ocasiones como “estructuras mentales”, una tendencia a reaccionar relativamente permanente y amplia. Los rasgos pueden ser comunes y únicos. Los rasgos comunes son aquellos de los que participan todos o casi todos los individuos que han tenido un medio social semejante. Los rasgos únicos son aquellos específicos de un individuo. Los rasgos fuente son aquellos que son la causa que subyace a las correlaciones observadas entre diversas variables; son una variable o dimensión importante responsable de una parte sustancial de la varianza en el campo de fenómenos en el que estamos interesados; operan como una fuente subyacente de la conducta observada; representan a las variables subyacentes que intervienen en la determinación de las manifestaciones múltiples; conexiones percibidas en la superficie; variables que se parecen o van juntas (Cattell, 1965).

Sin embargo no todas las conductas observadas que se correlacionan entre sí son rasgos fuente. A veces las cosas van juntas por la superposición de varias influencias, entonces podemos encontrar rasgos superficiales, que son una serie de conductas de las que se observa que van juntas, aparecen juntas y desaparecen juntas; como tal, tiene la forma de un simple grupo de correlaciones. (Cattell, 1965). Cualquier rasgo puede ser algo físico, fisiológico, psicológico o sociológico; producido y moldeado por la herencia, constitución, algo congénito o innato y el medio, o por una mezcla de todo esto (Cattell, 1957).

Así mismo, dichos rasgos se dividen en tres modalidades: habilidades, rasgos temperamentales y rasgos dinámicos.

- **Habilidades.** Una habilidad se demuestra en la forma de responder ante la complejidad de una situación cuando un individuo conoce la meta que quiere alcanzar en esa situación; se refiere a la afectividad con que un individuo alcanza una meta (Cattell, 1965).

- Rasgo temperamental. Un rasgo temperamental o general de la personalidad es, por lo general, estilístico, en el sentido de que se refiere al tiempo, forma, persistencia, etc., y abarca una gran variedad de respuestas específicas (Cattell, 1965); es aquél que se refiere a los aspectos constitucionales de la respuesta, tales como velocidad, energía o reactividad emocional.
- Rasgo dinámico. Un rasgo dinámico tiene que ver con las motivaciones e intereses (Cattell, 1965); es aquél que se refiere al hecho de situar al individuo listo para la acción en la consecución de una cierta meta. Cattell clasificó las principales fuentes de información para la observación y medición de la personalidad en tres tipos: datos L, datos Q y datos T.

Datos L (life = vida). Estos datos de vida diaria reflejan de manera real el comportamiento en situaciones cotidianas. Se usan básicamente calificaciones hechas por un observador sobre la frecuencia e intensidad con que se produce una clase específica de conducta en las personas observadas. Proviene de observar directamente cómo se comporta la persona en distintas situaciones y en distintos momentos de su vida.

Datos Q (questionnaire = cuestionarios). Esta fuente de datos es la derivada de respuestas a cuestionarios que contesta la propia persona según su auto-observación e introspección.

Datos T (test= prueba objetiva). Proviene de observar el comportamiento y respuesta de los individuos en situaciones diseñadas especialmente por un investigador, en las cuales, el sujeto observado no conoce ni puede deducir qué se le quiere medir (Cattell, 1965).

Cattell empieza su investigación con aquellos factores existentes en el registro de la vida (L) y registra frecuencias de actos conductuales y de aquí construye pruebas (Q y T). (Cueli, 1999). Además Cattell utiliza el diccionario de términos relacionados con los rasgos de Allport y Odbert, y redujo esta extensa lista a una de 171 términos. Aplicó a este conjunto de términos un procedimiento que le permitió reducir la lista a 35 variables, aunque en años posteriores agregó algunos términos considerados indispensables (Cattell, 1945 en John, 1990). A través de varios estudios verificó la existencia de estas 35 variables, y definió cada una de ellas en forma bipolar, ya que Cattell considera que estos rasgos son continuos y escalables, aunque un polo no siempre

es opuesto al otro; esto se debe a la ausencia de opuestos exactos y que algunas veces, sólo cuando se usan varias palabras, se puede dar el significado adecuado al factor estudiado.

Este primer Análisis Factorial reveló sólo 12 factores, a los que se les asignó una letra desde A hasta O. Pero después, cuando se crearon las preguntas para estos factores y se administraron, no como calificaciones, pero sí como un cuestionario de auto-relato a un grupo de sujetos, se encontraron cuatro factores adicionales en los análisis factoriales subsecuentes. Estos fueron nombrados Q1, Q2, Q3 y Q4 (Birkett, 1993).

Una vez que Cattell llegó a la conclusión de que había 16 factores, se dedicó a mejorar el modelo descriptivo, por medio de la introducción de sistemas heterogéneos de evaluación y observación de la personalidad, y la incorporación gradual de mejoras técnicas en los procedimientos estadísticos multivariados que permitían definir la estructura descriptiva de la personalidad, y en general ampliar y consolidar un modelo que no era simplemente descriptivo. (Cattell y Eber, 1962 en Pervin, 1998). Estos resultados llevaron al desarrollo y creación del 16PF en 1949.

Diversos investigadores se han dado a la tarea de replicar los trabajos de Cattell (1947), además de iniciar líneas de investigación factorial en el ámbito de la personalidad en diferentes contextos, algunos investigadores como Tupes y Christal, y Digman y Takemoto han concluido que el modelo original de Cattell presenta algunos errores, por lo que no puede ser correcto (John, 1990). De aquí surge la mayor controversia de la psicometría en los últimos 50 años, respecto a cuáles son las dimensiones básicas de la Personalidad.

2.4.- BIG FIVE: EL MODELO DE LOS CINCO FACTORES DE PERSONALIDAD

La Personalidad puede conceptualizarse desde una variedad de perspectivas teóricas, y en varios niveles de abstracción (Hampson, John y Goldberg, 1986), cada uno de los cuales puede hacer contribuciones únicas a nuestro entendimiento de las complejidades en la conducta humana (en John, 1990); y aunque la diversidad y el pluralismo científico pueden ser útiles, los profesionales en el campo de la evaluación de la personalidad, se enfrentan hoy en día a un

confuso orden de escalas de personalidad con el mismo nombre que generalmente miden conceptos que no son los mismos, y las escalas con nombres muy distintos generalmente coinciden en el contenido de los ítems (John, 1990).

La estructura del Modelo de los Cinco Grandes Factores de la Personalidad se ha conformado a través de diversos estudios de características adjetivales en varias lenguas, con Análisis Factoriales y utilizando diversas evaluaciones (Mc Crae y John, 1992); captura las similitudes entre la mayoría de los sistemas existentes que describen la personalidad y provee un modelo descriptivo integral para la investigación de la personalidad (John, 1990).

El primer reporte de este modelo fue el de Fiske (1949), quien construyó descripciones más simples de 22 variables de Cattell y las usó para obtener clasificaciones de rasgos de 128 aprendices de psicología clínica. Las estructuras factoriales derivadas de los autoevaluaciones, evaluaciones entre compañeros y las evaluaciones del personal experto de psicología fueron similares, sugiriendo una solución de cinco factores: Adaptación social, Conformidad, Afán de logro, Control Emocional y Curiosidad Intelectual.

Años más tarde, Tupes y Christal (1961) reanalizaron las correlaciones de ocho muestras diferentes. En todos los análisis, Tupes y Christal encontraron cinco factores relativamente fuertes y recurrentes. Llamaron a estos factores (I) Surgencia, (II) Asentimiento, (III) Dependencia, (IV) Estabilidad emocional y (V) Cultura.

Norman (1963) se enfocó a probar la generalización de los Cinco Grandes, para ello retomó la lista de Allport y Odbert y agregó algunos términos. Esta nueva lista es la base de las taxonomías contemporáneas, debido a que la exclusión e inclusión de términos estuvieron basados en criterios explícitos y al consenso de un grupo de cuatro jueces (John, 1990). Norman fue verdaderamente convincente por la seriedad de sus estudios y por el avance tecnológico existente en el ámbito estadístico por computadora a diferencia de los primeros estudios de Cattell (Uribe-Prado, 2003), además su trabajo es el más conocido y especialmente significativo debido a que su denominación es usada comúnmente en la literatura y ha sido referida inclusive como "*Los cinco grandes de Norman*" (Barrick y Mount, 1991, Pueyo, 1997), aunque para Goldberg (1993), los verdaderos padres del modelo son Tupes y Christal.

Posteriormente, Borgatta (1964) y Smith (1967) abordaron la misma cuestión con instrumentos diferentes; sin embargo, llegaron a la misma conclusión; eran cinco factores los que mejor explicaban los datos: Asertividad, Simpatía, Responsabilidad, Emocionalidad e Inteligencia. A pesar de su trabajo, la importancia de estos cinco factores permaneció escondida para la mayoría de los psicólogos de la personalidad durante los años 70's. En los 80's, sin embargo, los re-análisis de investigadores como Digman y Takemoto-Chock (1981), y Goldberg (1981, 1982) revivieron el interés en la aproximación léxica y reintrodujeron el Modelo de los Cinco Factores a la línea de la Psicología de la Personalidad (en Mc Crae y John, 1992).

De acuerdo con Digman (1989), en los últimos 50 años ha habido un esfuerzo por colocar el constructo de Personalidad en algún tipo de orden sistemático tomando en consideración el Análisis Factorial. Algunos investigadores han insistido en desarrollar escalas que consideran diferentes factores, proporcionando un número diverso de factores (p.e. Cattell, 1957; Eysenck, 1970; Guilford, 1975, en Uribe-Prado, 1997).

Según Golberg (1993), Sir Francis Galton fue uno de los primeros científicos que reconocieron explícitamente la existencia de una hipótesis léxica, es decir, que el vocabulario contenido en un diccionario puede entenderse en el terreno de la comprensión del significado y de esta manera relacionar términos de personalidad. Lo anterior, fue comprobado por Allport y Odbert (1936), y por Norman (1963), quienes utilizaron la segunda y tercera edición del “Webster’s Unabridged Dictionary” del idioma inglés (Uribe, 1997).

Uno de los pioneros interesados en explicar las relaciones estudiadas por Galton, Allport, Odbert (1936) y Norman (1967), fue Thurstone (1934) en un trabajo denominado “*The vectors of mind*” quien, partiendo de un estudio basado en la teoría factorial de Spearman (1972) propuso analizar el problema de la personalidad a partir de una teoría factorial, desarrollando en el campo de la psicología el método estadístico también conocido como Análisis Factorial (Uribe, 1997).

Ya antes, Cattell (1947), había usado una lista de adjetivos, palabras y frases en forma bipolar considerando los hallazgos de Allport y Odbert, usando análisis factoriales, obteniendo al menos una docena de factores que representaban la personalidad. Estos estudios elaborados por Cattell generaron uno de los modelos ampliamente conocidos en México como los 16 factores de Cattell. A partir de los estudios de Cattell (1947), diversos investigadores se dieron a la tarea de

replicar dichos estudios, además de iniciar líneas de investigación factorial en el ámbito de la personalidad en diferentes contextos (p.e. Fiske, 1949; Tupes y Christal, 1961; Norman, 1963; Norman y Goldberg, 1966; Smith, 1967; Digman y Takemoto-Chock, 1981) identificando curiosamente sólo cinco factores.

Partiendo de análisis factoriales y de variables diferentes a las utilizadas por Cattell (1947), cinco factores también han sido reportados en otras investigaciones (p.e. Borgatta, 1964; Mc Crae y Costa, 1985, 1987; Digman e Inouye, 1986; Goldberg, 1990, 1992; Digman, 1990; John, 1990; Mc Crae y John, 1992; Wiggins y Pincus, 1992).

Investigadores de diversas tradiciones concluyeron que estos factores eran dimensiones fundamentales de la personalidad, encontrados en clasificaciones de auto-reportes, en lenguas naturales y basadas teóricamente en cuestionarios. Los cinco factores mostraron tener convergencia y validez discriminativa a través de los instrumentos y los observadores (Mc Crae y Costa, 1990), por lo que fueron posteriormente llamados “*Los Cinco Grandes*” (Goldberg, 1981), para enfatizar que cada una de esas dimensiones es extremadamente amplia y resume un gran número de características de personalidad más específicas (en Mc Crae y John, 1992).

De acuerdo con Goldberg (1990) la acumulación de evidencia de investigación sugiere que virtualmente todas las mediciones de personalidad pueden ser reducidas o categorizadas con el “Modelo de los Cinco Factores de Personalidad”, que generalmente se conoce como “*Big Five*”, y señala que éstos cinco factores son tradicionalmente: Extroversión, Aceptabilidad, Conciencia, Estabilidad emocional y Cultura, de la siguiente manera: (ver Tablas 2.1 y 2.2).

TABLA: 2.1.

LOS CINCO FACTORES DE PERSONALIDAD DE ACUERDO A GOLDBERG (1990)

I. Surgency or Extroversion (Extroversión). Contiene características como habladoría, asertividad y un nivel de actividad, contrastando con silencio, pasividad y el ser reservado.
II. Agreeableness (Aceptabilidad). Contiene características como amabilidad, confianza y calidez, contrastando con hostilidad, egoísmo y desconfianza.

<p>III. Conscientiousness or Dependability (Conciencia). Contiene características como organización, cuidado y confiabilidad, contrastando con descuido, negligencia y desconfianza.</p>
<p>IV. Emocional Stability vs. Neuroticism (Estabilidad Emocional-Neurotismo). Contiene características como nerviosismo, volubilidad y temperamentalidad.</p>
<p>V. Intellect or Openess to Experience (Intelecto o Apertura a la experiencia). Contiene características como imaginación, curiosidad y creatividad, contrastando con superficialidad e imperceptibilidad.</p>

Fuente: Martínez, P. A. (2007) Personalidad y Tácticas de Influencia lateral en organizaciones privadas. Tesis de Licenciatura en Psicología. UNAM, Facultad de Psicología.

TABLA 2.2.

LOS CINCO FACTORES DE PERSONALIDAD (URIBE-PRADO, 2002)

I.-	Surgency	(or Extraversion)	(extroversión)
II.-	Agreeableness		(aceptabilidad)
III.-	Conscientiousness	(or Dependability)	(conciencia)
IV.-	Emotional Stability	(vs. Neuroticism)	(estabilidad emocional)
V.-	Culture	(or Intellect, or Openess to experience)	(cultura)

Fuente: Martínez, P. A. (2007) Personalidad y Tácticas de Influencia lateral en organizaciones privadas. Tesis de Licenciatura en Psicología. UNAM, Facultad de Psicología.

Digman (1965, 1972), al tratar de reproducir los hallazgos de Cattell y Coan (1957), quienes habían hallado 16 factores, encontró sólo 8, por lo que decidió desarrollar un segundo estudio, donde encontró 10 factores. Tales diferencias, llamaron la atención del investigador quien consideró que el análisis estadístico (desde un punto de vista matemático) podía estar fallando. En 1978, Digman reanalizó los datos de sus investigaciones y encontró errores en las matrices originales de Cattell, lo que revolucionó el famoso modelo de los 16 factores para considerar los errores estadísticos, de tal manera que al enmendar dichas consideraciones en los análisis factoriales, surgieron verdaderamente fortalecidos los estudios de Tupes y Christal (1961) y Digman y Takemoto-Chock (1981) principalmente a favor del Modelo de los Cinco Grandes Factores de la Personalidad (en Digman y Takemoto-Chock, 1981; Digman e Inouye, 1986).

Digman e Inouye (1986) presentan una tabla mostrando la relación de estudios factoriales de 1949 a 1989 que apoyan el modelo de los cinco factores como parte de la formación de una taxonomía de la personalidad. En esta tabla incluyen investigaciones como las de Fiske; Eysenck; Tupes y Christal; Norman y Goldberg; Gough, Costa y Mc Crae; Hogan; Cattell; Guilford, Buss y Plomin; Digman; Lorr y finalmente Comrey.

Buss y Plomin (1975) descubrieron una taxonomía donde consideraron exclusivamente los rasgos que denotan diferencias individuales en el temperamento. Estas escalas de medición de Buss y Plomin pueden ser fácilmente comparadas con los Factores I y IV de los Cinco Grandes Factores. Concluyeron que sus rasgos pueden clasificarse en los tres factores de personalidad más amplios: Los temperamentos activos y sociables son parte del Factor I (Extraversión); el temperamento altamente emocional es parte del Factor IV (baja Estabilidad emocional); y los componentes del temperamento impulsivo (baja Persistencia, rápidas Tomas de Decisión y pobre Inhibición de Impulsos) se relacionan con la pérdida de Conciencia (Factor III).

El objetivo de Peabody (1987) era seleccionar variables para obtener una adecuada pero limitada representación de rasgos comunes. Para este propósito, clasificó un gran número de descriptores utilizados por otros investigadores y seleccionó pares de adjetivos. La lista resultante de 57 adjetivos bipolares ha sido utilizada en numerosos estudios. Buscando fortalecer la investigación, Peabody y Goldberg (1989), decidieron realizar una serie de estudios factoriales considerando rotaciones ortogonales donde obtuvieron la incorporación de los factores de Peabody al modelo de los cinco factores. Una variable de validez al respecto fue la utilización de muestras de más de 1000 sujetos.

Según Mc Crae y Costa (1985) el Modelo de los Cinco Factores ha sido el foco de la disputa en el ámbito de la psicometría, sin embargo la evaluación psicológica sigue realizándose en muchos campos de igual forma en que se sigue realizando el diseño de investigación en el terreno de la personalidad. Lo anterior, según estos autores ha quedado demostrado por un uso notable de instrumentos como los siguientes: Minnesota Multiphasis Personality Inventory (MMPI); Californian Psychological Inventory (CPI); Sixteen Personality Factor Questionnaire (16PF); Guilford-Zimmerman Temperament Survey (GZTS); Maudsley Personality Inventory (MPI); Eysenck Personality Inventory (EPI); Eysenck Personality Questionnaire (EPQ).

Dichas escalas, según los investigadores, han distraído al mismo tiempo la atención del potencial teórico y de utilidad del modelo de los cinco factores, el cual está sustentado en diversas investigaciones al respecto.

Tal vez una de las aportaciones más grandes al modelo, es el hecho de que Mc Crae y Costa han realizado una amplia integración del modelo con otras escalas, por ejemplo con la de Eysenck (Mc Crae y Costa, 1985b); con la de Jackson (Costa y Mc Crae, 1988^a); con la de Spielberg (Costa y Mc Crae, 1987), y Wiggins (Mc Crae y Costa, 1989b). También lo han integrado con algunas escalas incluidas en el Inventario Multifásico de la Personalidad de Minnesota (MMPI) (Costa, Busch, Zonderman y Mc Crae, 1986) y con el indicador de tipos de Myers-Briggs (Mc Crae y Costa, 1989^a) (Uribe-Prado, 2002).

Wiggins ha sido uno de los principales investigadores que ha elaborado una serie de instrumentos derivados de algunos factores del modelo, de tal forma que se están construyendo variantes estructurales del mismo, corroborando la fortaleza de la estructura de la personalidad a partir del Modelo de los Cinco Factores. De acuerdo con John (1990) probablemente la más conocida y refinada de las estructuras taxonómicas actuales es la dimensión de los rasgos interpersonales descubierta por Wiggins (1992) que parecen ser universalmente aplicables a las interacciones humanas.

La siguiente tabla resume los factores que surgen de los estudios más representativos; incluye las etiquetas que los investigadores asignaron a las cinco dimensiones como ellos las interpretaron. Como ya mencionamos, la denominación de Norman (1963) es la que aparece comúnmente en la literatura. (Ver Tabla 2.3).

Tabla 2.3
NOMINACIONES DE LOS CINCO FACTORES EN DIVERSOS AUTORES
(FERNÁNDEZ BALLESTEROS, 1998)

Autores	I. Extraversión	II. Agreeableness	III. Conscientiousness	IV. Emocional	V. Intelect
Fiske, 1949	Adaptación social	Conformidad	Afán de logro	Control emocional	Curiosidad intelectual
Tupes y Cristal, 1961	Surgencia	Asentimiento	Dependencia	Emocionalidad	Cultura
Norman, 1963	Surgencia	Asentimiento	Conciencia	Emocional	Cultura
Borgatta, 1964	Asertividad	Simpatía	Interés en la tarea	Emocionalidad	Inteligencia

Brand, 1984	Extraversión	Afectividad	Conciencia	Emocional	Cultura
Costa y Mc Crae, 1985	Extraversión	Asentimiento	Conciencia	Neuroticismo	Apertura
Hogan, 1986	Sociabilidad	Simpatía	Prudencia	Ajuste	Intelectualidad
Lorr, 1986	Nivel de socialización	Involucración interpersonal	Autocontrol	Estabilidad emocional	Independencia
Digman, 1988	Extraversión	Obediencia	Afán de logro	Neuroticismo	Intelectual

Fuente: Martínez, P. A. (2007) Personalidad y Tácticas de Influencia lateral en organizaciones privadas. Tesis de Licenciatura en Psicología. UNAM, Facultad de Psicología.

El capítulo de Digman (1990) en el Annual Review of Psychology, muestra que el acuerdo general respecto a los cinco factores básicos no era anónimo entre un amplio número de Psicólogos de la Personalidad.

La mayoría de los autores concuerdan en que la primera dimensión es la llamada por Eysenck como Extroversión/ Introversión. Generalmente esta dimensión se conoce como Extroversión o Surgencia. Hogan (1986) nos habla de seis dimensiones, parece que esta diferencia se debe a que la dimensión Extroversión la divide en Sociabilidad y Ambición (Barrick y Mount, 1991). Dentro de las características de este factor se encuentra la asertividad, una expresión abierta a los impulsos; en otras, es una especie de dominio y seguridad confiada; a veces es una cualidad de felicidad. Sin embargo, también se considera que este factor añade un sentido de sociabilidad (Watson, Clark, McIntyre y Hamaker, 1992 en Moreno Zarco, 2003).

La segunda dimensión ha sido interpretada generalmente como Aceptabilidad. Los rasgos asociados con esta dimensión incluyen ser cortés, flexible, confiable, cooperativo, compartido y tolerante (Barrick y Mount, 1991). Digman y Takemoto-Chock (1981) comentan que esta dimensión, además de poseer la cualidad de ser cálido y agradable, en contraste a la frialdad; puede incluir en algunas conceptualizaciones, un tipo de aceptación dócil, o también un sentido de protección y apoyo emocional.

La tercera dimensión se denomina frecuentemente como Conciencia aunque también ha sido llamada Conformidad o Dependencia. Algunos autores han sugerido que refleja dependencia, lo que implica ser cuidadoso, responsable, organizado y planeador. Otros han sugerido que además de estos rasgos, incluye trabajador, orientado a logros y perseverante (Barrick y Mount, 1991). Otra de las etiquetas de este factor es la escrupulosidad, por las

cualidades de planeación, persistencia y esfuerzo positivo por alcanzar metas (Digman e Inouye, 1986). Algunos estudios han ligado este factor con el éxito educativo, por lo que se ha identificado también dicho factor como voluntad, apremio y responsabilidad.

La mayoría también concuerda en la cuarta dimensión. Ha sido frecuentemente llamada Estabilidad Emocional, Estabilidad, Emocionalidad o Neuroticismo. Digman y Takemoto-Chock lo llamaron Desorganización emocional. Los rasgos comunes asociados a este factor son: ser ansioso, depresivo, enojado, embarazoso, emocional, preocupado e inseguro. Estas dos dimensiones (Extroversión y Estabilidad Emocional) representan los dos grandes descritos por Eysenck (Barrick y Mount, 1991).

La última dimensión se interpreta como Intelecto o Inteligencia. También ha sido llamada Apertura a la experiencia o Cultura. Los rasgos comúnmente asociados son imaginativo, culto, curioso, original, mente abierta, inteligente y artísticamente sensitivo (Barrick y Mount, 1991). Aunque hay un acuerdo general entre los investigadores respecto al número de factores y mucha concordancia entre los rasgos que definen cada factor, es interesante que haya tanto desacuerdo acerca del nombre de los cinco factores (Digman e Inouye, 1986; Barrick y Mount, 1991)) desde las primeras versiones que se iniciaron al tomar como punto de partida los estudios de Cattell (1947), particularmente en el factor V denominado por Norman como Cultura, es para unos intelectualidad (Digman y Takemoto-Chock, 1981; Peabody y Goldberg, 1989), y para otros, Apertura a la Experiencia (Mc Crae y Costa, 1987).

Sin embargo, todas las investigaciones sugieren que el quinto factor mide una amplia dimensión de la personalidad que va más allá de la clase social, educación o inteligencia, ya que de acuerdo a algunos autores tiene una correlación muy baja con medidas de CI y aptitud escolar (Mc Crae y Costa, 1985).

Los Cincos Factores no son exhaustivos al describir la personalidad, meramente representan el nivel jerárquico más alto de descripción de rasgos. Como Mc Crae señaló, la medición de los cinco factores nos da una caracterización completa de la persona sólo a un nivel global. Los factores representan grupos de rasgos que covarían, pero no son necesariamente intercambiables.

Por ejemplo, un puntaje moderado en Extroversión pudo ser obtenido de un individuo que era energético pero reservado, o letárgico pero amigable, o con un nivel promedio de energía y sociabilidad (Mc Crae y John, 1992).

La generalización a través de las lenguas y las culturas es otro criterio importante para evaluar las taxonomías de la personalidad (John, Goldberg & Angleitner, 1984). En varios países se han realizado diversos estudios para comprobar la fortaleza del modelo y para conocer, al mismo tiempo, su grado de aplicación en diferentes contextos léxicos. Por ejemplo, en Inglaterra, Kline y Barret (1994), reportan un estudio que demostró que el Modelo de los Cinco Factores es adecuado para la examinación de la personalidad autoritaria. Raad y Szirmak (1994), encontraron una adecuada aplicación de los primeros cuatro factores del modelo en una población húngara. De igual forma Hofstee (1994, en Digman e Inouye, 1986)) reporta fortaleza del Modelo de Cinco Factores en una comparación entre escalas alemanas e inglesas. Caprari, Barbaranelli y Livi (1994) reportan tres estudios donde las diferencias individuales muestran el requerimiento de hacer una versión en el idioma italiano y la necesidad de alcanzar validez en la investigación para explicar fenómenos de personalidad.

En Alemania y Holanda se realizaron algunos proyectos de taxonomía en idiomas diferentes al inglés, donde los resultados fueron consistentes con los obtenidos en las otras investigaciones: sólo cinco factores pudieron replicarse a través de diversas selecciones de rasgos adjetivos y a través de diversas muestras, identificadas fácilmente como los Cinco Grandes (John, 1990). Bond, Nakazato y Shiraishi (1975) utilizaron estudiantes universitarios (chinos, japoneses y filipinos) y traducciones de las escalas de Norman en la lengua de los evaluadores, y obtuvieron cinco factores muy similares en contenido, a los reportados por Norman (en Digman e Inouye, 1986).

2.4.1.-LA APLICACIÓN DEL MODELO

El surgimiento del Modelo de los Cinco Factores tiene implicaciones importantes para el campo de la Psicología de la Personalidad. Ilustra que la Personalidad consiste de cinco dimensiones relativamente independientes que proveen una taxonomía significativa para el estudio de las diferencias individuales (Barrick y Mount, 1991).

Muchos autores han encontrado que el Modelo de los Cinco Factores es útil en alguna forma (Mc Crae y John, 1992). Según Goldberg (1993), el optimismo respecto al modelo se ha visto corroborado por la validación práctica. Recientes hallazgos demuestran que la medición de la personalidad proporciona un sustancial incremento en la validez predictiva sobre mediciones cognitivas en una variedad de criterios relacionados con los puestos de trabajo (Mc Henry, Hough, Toquam, Hanson y Ashworth, 1990, en Uribe-Prado, 2003).

Por ejemplo, Barrick y Mount, (1991) investigaron la relación de los Cinco Factores con tres criterios de desempeño laboral en varios grupos ocupacionales (dentro de cada dimensión de Personalidad de los Cinco Grandes). Los resultados indicaron que el factor Conciencia es un predictor válido del desempeño laboral para todos los empleos. Parece que este aspecto de la personalidad tiene relaciones importantes con el cumplimiento de tareas en todos los empleos. Esto es, que los individuos que muestran rasgos asociados con un fuerte sentido de responsabilidad y persistencia generalmente se desempeñan mejor que los que no muestran estos rasgos. Peabody y Goldberg (1989) han denominado a este factor Trabajo, debido a la relación tan cercana que tiene con el desempeño de labores. En este mismo estudio, se encontró que el factor Extroversión fue un predictor válido para dos tipos de ocupación que requieren interacción social, puestos gerenciales y representantes de ventas. Aquellos rasgos como sociable, gregario, hablador, asertivo y activo llevan a un desempeño efectivo de estos empleos, mientras que estos rasgos son menos importantes en empleos a nivel operativo. Por otro lado, los factores de Apertura a la Experiencia y Extroversión fueron predictores válidos para los criterios de rendimiento del entrenamiento, es decir, aquellos que desean tener nuevas experiencias de aprendizaje son los que más se beneficiarán de los programas de entrenamiento, aunque es posible que este factor además de la habilidad para aprender esté midiendo la motivación que se tiene para ello.

Tett y Jackson, (1991) compararon un grupo de profesionistas contra otro de no profesionistas, y muestras de puestos gerenciales contra no gerenciales descubriendo un vínculo entre el factor de Conciencia con la ejecución en el puesto, ya que se relaciona con la orientación al logro, la responsabilidad y el cuidado y, con la planeación y la organización del trabajo.

Según Judge, Higgins, Thoresen y Barrick (1999) Neurotismo, Extraversión y Conciencia son las dimensiones que aparecen como las más relevantes para explicar el éxito profesional a nivel laboral. El Neurotismo ha sido relacionado con una pérdida de ajuste al medio, lo cual disminuye el bienestar en términos de ansiedad, inseguridad y depresión (Costa y Mc Crae, 1988; Costa y Mc Crae, 1992). La Extroversión se vincula a sociabilidad, pero también con impulsividad, actividad y falta de introspección, lo cual puede ser una característica de cierto tipo de liderazgo (Watson y Clark, 1997) (en Uribe- Prado, 2002c) Hough, et. al. (1990) reportaron correlaciones importantes entre el factor Conciencia y conductas contraproducentes a nivel organizacional. Goldberg (1992) encontró que el factor Aceptabilidad se relacionaba con algunos componentes de deshonestidad, proporcionando evidencia a un estudio de Hogan y Hogan (1989) donde utilizaron una escala llamada Índice de Confiabilidad del Empleado (ERI) para medir un constructo llamado delincuencia organizacional; encontrando relación de algunos factores del ERI con el factor Conciencia (en Uribe-Prado, 1997). Existe evidencia que vincula a los cinco factores con bases genéticas e implicaciones hereditarias importantes (Digman, 1989, Jang, Livesley y Vernon, 1996 en Uribe-Prado, 2002c).

Los Cinco Factores han sido utilizados además para predecir criterios externos de habilidades del pensamiento (Mc Crae, 1987) hasta ajuste marital y divorcio (Nelly y Conley, 1987), o su relación con enfermedad coronaria (Dembroski, MacDougall, Costa y Grandits, 1989). Estas aplicaciones nos dan la evidencia de su validez (en Mc Crae y John, 1992). Ya existen instrumentos especialmente creados para la evaluación de los Cinco Grandes: el NEO-Inventory (Mc Crae y Costa, 1983) que sólo mide Neuroticismo, Extraversión y Apertura a la experiencia y el NEO-Personality Inventory (NEO-PI) (Costa y Mc Crae, 1985) que precisamente es uno de los más conocidos (en Fernández-Ballesteros, 1998), aunque existen otros instrumentos menos conocidos (p.e. Goldberg, 1992; John, et. al., 1994; John, Donahue, y Kentle, 1991; Saucier, 1994; Trapnell y Wiggins, 1990 en Uribe-Prado, 2002c).

En 1998, Benet-Martínez y John realizaron una traducción al español del NEO PI-R y lo probaron con estudiantes hispanos en Estados Unidos de Norteamérica, con lo cual hallaron que el modelo era eficiente, confiable y con reproducción teórica; aunque pudiera pensarse que es una población minoritaria cabe señalar que a pesar de que los estudiantes eran universitarios latinos, en su mayoría españoles bilingües, el trabajar con esta población amplió la diversidad de países de origen (Uribe-Prado, 2002c).

Es importante resaltar que cuando un modelo extranjero es investigado en otra cultura como la mexicana, es relevante conocer si lo que se pretende evaluar tiene el mismo significado en México que en el país de origen (Uribe-Prado, 1999). De hecho, investigaciones en el rubro de la inteligencia y la personalidad, han demostrado que no siempre los instrumentos o conceptos desarrollados en otros países se ajustan a nuestro medio, por lo que ha sido necesario llevar a cabo adecuaciones (p.e. Reyes-Lagunes, 1977; Díaz-Loving y Andrade-Palos, 1984).

En el terreno de la Personalidad del mexicano, diversas investigaciones se han desarrollado desde el ámbito del locus de control (Díaz-Loving y Andrade Palos, 1984; desde la masculinidad-femineidad (Díaz-Loving, Díaz-Guerrero, Helmreich y Spence, 1981); desde el autoconcepto (La Rosa y Díaz-Loving, 1999); desde la motivación al logro y evitación al éxito (Díaz-Loving, Andrade-Palos y La Rosa, 1989; Espinoza y Reyes Lagunas, 1991); y desde la flexibilidad (Melgoza-Enríquez y Díaz-Guerrero, 1990) (en Uribe Prado, 1997) Barrick y Mount (1998) afirman que los hallazgos del Modelo de los Cinco Factores tienen numerosas implicaciones para la investigación y práctica de la psicología de personal, especialmente en los subcampos de selección de personal, capacitación y desarrollo, y evaluación del desempeño.

2.4.2.-EL MODELO DE LOS CINCO FACTORES DE LA PERSONALIDAD EN MÉXICO

En México, se comercializa un instrumento en español del Big Five (Caprara, Barbaranelli y Borgogni, 1995) que tiene una gran desventaja psicométrica, es una adaptación italiana que fue traducida en España y sin adaptación alguna en nuestro país. En muchas empresas este instrumento que no cuenta con investigación, adaptación ni estudios de confiabilidad y validez, se manipula indiscriminadamente (en Uribe-Prado, 2002c).

En México, Rodríguez de Díaz y Díaz Guerrero (1997) cuestionaron la universalidad de los Cinco Rasgos de la Personalidad al compararlos con otros rasgos mexicanos encontrados en diversos estudios (abnegación y no asertividad). Realizaron una investigación en el que participaron estudiantes de preparatoria y tradujeron los adjetivos propuestos por Goldberg (1993), definiendo los cinco factores de acuerdo a las siguientes escalas:

- Factor 1. Extroversión-introversión: callado-comunicativo, reservado-expresivo, introvertido-extrovertido, desenvuelto-tímido e inhibido-desinhibido.
- Factor 2. Agradable-desagradable: bondadoso-no bondadoso, agradable-desagradable, cooperativo-no cooperativo, considerado-no considerado y cortés-descortés.
- Factor 3. Concienzudo-reflexivo: cuidadoso-descuidado, cumplido-incumplido, estudioso-perezoso, responsable-irresponsable, organizado-desorganizado.
- Factor 4. De estabilidad emocional: calmado-ansioso: tranquilo-nervioso, pacífico-agresivo, calmado-temperamental, sereno-ansioso, estable-inestable, no envidioso-envidioso.
- Factor 5. Abierto, intelectual y sensitivamente vs. Cerrado: imaginativo-no imaginativo, creativo-no creativo, intelectual-no intelectual, culto-inculto, accesible-inaccesible, conocedor-ignorante, analítico-no analítico.

Rodríguez de Díaz y Díaz Guerrero encontraron que sólo 4 de los 5 grandes factores norteamericanos aparecieron en la muestra mexicana, pero no se reprodujeron completos ni en el mismo orden.

Díaz Loving (1993) señala que actualmente hay autores que no delimitan sus hallazgos a la población de estudio, inclusive hay una tendencia a universalizar los resultados a todos los seres humanos debido a la falsa creencia de que al establecer una alta validez interna los resultados pueden generalizarse a poblaciones no representadas en el estudio. Subraya la importancia de determinar si los resultados de las investigaciones son universales (éticos) o particulares de un grupo cultural (émicos).

Al respecto, Díaz Guerrero (1989, 1990) nos habla de una rama de la psicología que estudia las características de las personas consideradas como miembros de un grupo, a la cual denomina etnopsicología. Además considera que los cinco factores básicos encontrados por los norteamericanos tienen utilidad especialmente para la psicología clínica pero no necesariamente para las áreas industrial o educativa.

Los hallazgos anteriores, resaltan la importancia de los estudios semánticos y culturales, además nos sugieren el incremento de investigación con el modelo en México y en países de habla hispana en el terreno psicométrico. Por su parte, Reyes-Lagunés (1993) afirma que, ante el gran número de pruebas psicológicas que invaden el mercado, nos enfrentamos ante varios problemas adicionales a resolver:

- Traducción de los instrumentos de un idioma a otro, sin validar (que mida lo que debe medir) y mucho menos estandarizar estadísticamente los instrumentos (probar el instrumento con muestras estadísticamente significativas), lo que provoca tergiversación de la información.
- Si bien los instrumentos pueden hacer referencia a características universales, pasan por alto las características culturales.
- Cuando se utiliza una palabra para elaborar preguntas escritas, orales o visuales, el significado de las palabras no es el mismo de una cultura a otra.
- Muchos de los instrumentos no reportan investigación teórica firme o de investigación que refuerce su utilidad.
- Por razones comerciales, los vendedores de dichos instrumentos colocan candados de información al respecto, para evitar información básica que proporcione legitimidad al uso de las pruebas para realizar investigación, por lo que no se puede comprobar la efectividad de su uso.

Arias-Galicia (1995), comenta en forma complementaria a lo anterior, que los instrumentos utilizados en México:

- No aclaran el propósito del diseño del instrumento, el cual puede ser clínico, educativo o laboral.
- Algunos instrumentos son muy viejos, y su aplicación, inclusive en los países de origen venció hace muchos años.
- Su adaptación a México, muchas veces no existe.

- Los constructores de pruebas no siempre cuentan con la formación necesaria para construir instrumentos psicométricos, no son psicólogos especializados en el trabajo, ni cuentan con estudios de posgrado en psicología, ni han participado en congresos internacionales sobre psicometría, ni colocan al debate público sus instrumentos con investigaciones y publicaciones internacionales en organismos y revistas arbitradas en la comunidad científica.

Ante la necesidad de contar con un instrumento semánticamente válido para México, que pudiera vincular el constructo de la Personalidad con su importancia en el campo del éxito profesional, la orientación vocacional y la selección de personal, Uribe-Prado (1997) desarrolla un instrumento llamado Los Cinco Factores Mexicanos de la Personalidad (5FM), y la Facultad de Psicología de la UNAM le abre la posibilidad para llevar una primera investigación con este modelo, cubriendo los siguientes objetivos:

- Conocer el equivalente semántico de los Cinco Factores en la Cultura Mexicana.
- Realizar investigaciones básicas con este instrumento, cumpliendo con todos los requisitos psicométricos pertinentes.
- Promover la creación de instrumentos mexicanos con teorías fortalecidas en el terreno internacional en psicología cuyo sustento sea la investigación científica. Y proporcionar a las organizaciones mexicanas, instrumentos de medición que no sean producto de traducciones mecánicas ni de inventos teóricos inexistentes.

En el estudio del significado del Modelo de los Cinco Factores participaron 442 sujetos y se utilizó la técnica de redes semánticas propuesta por Reyes-Lagunés (1993). Uribe-Prado (1997) encontró palabras similares al modelo norteamericano y palabras particulares de la muestra mexicana, lo que coincide con la noción de lo etic y lo emic en el terreno transcultural. De aquí, se derivó la siguiente conceptualización para cada uno de los factores (Tabla 2.4):

TABLA 2. 4.
ADAPTACIÓN DEL MODELO DE LOS CINCO GRANDES FACTORES A LA
CULTURA MEXICANA

FACTOR	SIGNIFICADO EN LA CULTURA MEXICANA
1.- Sociabilidad expresiva	Diferentes formas de expresión que las personas tienen o llevan a cabo al relacionarse con los demás graduándose entre las dimensiones afectivas, cognitiva y conductual, fluctuando entre extroversión e introversión.
2.- Aceptabilidad	Características por medio de las cuales se describe a una persona que es aceptada o rechazada por otros. Dichas características generan actitudes positivas o negativas.
3.- Organización	Son las formas y estilos de dirección que una persona adopta al desarrollar una relación, actividad o tarea, resaltando conceptos de actitud, eficiencia y calidad.
4.- Control emocional	Es el grado de estabilidad emocional observada en una persona al expresar actos, ideas y pensamientos.
5.- Sensibilidad intelectual	Es la capacidad, habilidad, forma, estilo y grado de sensibilidad intelectual con que una persona percibe y expresa experiencias y/o problemas.

Fuente: Martínez, P. A. (2007) Personalidad y Tácticas de Influencia lateral en organizaciones privadas. Tesis de Licenciatura en Psicología. UNAM, Facultad de Psicología.

Una vez interpretados y adaptados los conceptos del modelo, Uribe-Prado (1997), elaboró un primer instrumento que explora los cinco factores. Los reactivos se encuentran agrupados en cuatro contextos: Educativo, Familiar, Laboral y Social. Cada área contiene 8 preguntas o reactivos correspondientes a cada factor, es decir 8 reactivos por 5 factores, lo que nos da un total de 40 preguntas por cada contexto, teniendo un total de 160 reactivos (4 áreas por 40 preguntas). Además existen 16 reactivos distribuidos en las cuatro áreas (4 en cada una) relacionados con preguntas de credibilidad, es decir, conforman un factor que nos permite conocer si la persona que contesta el cuestionario está mintiendo.

Este primer instrumento tuvo como objetivo llevar a cabo una aplicación a ejecutivos mexicanos y así conocer si el 5FM funciona para la cultura mexicana, y conocer además, si el instrumento mexicano conforma los cinco factores como lo ha hecho en otros países (validez), de acuerdo con la teoría, así mismo saber si existe consistencia interna en las respuestas (confiabilidad) y también conocer estadísticas que permitan calificar el instrumento, basadas en normas de mexicanos (estandarización).

Siguiendo esta línea de trabajo, Uribe (2003) llevó a cabo un análisis de reactivos de donde se eligieron aquellos que resultaron con índices de confiabilidad significativa, con un total de 85 ítems incluyendo el factor de credibilidad.

La escala quedó conformada de la siguiente manera:

- Factor I. Sociabilidad Expresiva (23 reactivos).
- Factor II. Aceptabilidad (11 reactivos).
- Factor III. Organización (9 reactivos).
- Factor IV. Control Emocional (12 reactivos).
- Factor V. Sensibilidad Intelectual (14 reactivos).
- Factor de credibilidad (16 reactivos).

El cuestionario de Uribe-Prado (1999) ha sido utilizado en distintas investigaciones y con diversos enfoques, principalmente en tesis de licenciatura. Salinas-Ávila (2000), “El Modelo de los Cinco Factores de Personalidad en Universitarios y Profesionistas en Educación”, en una muestra de 507 sujetos encontró diferencias significativas entre cinco carreras profesionales y correlación entre variables demográficas como edad y años de experiencia laboral; el cuestionario también fue utilizado por Salinas Zamora (2002), “Educación y Personalidad: Factores que influyen en el rendimiento académico en una institución privada de educación superior”, en una muestra de 60 profesores universitarios con actividades laborales en otras organizaciones, encontrando diferencias significativas de acuerdo a variables relacionadas con la actividad laboral externa a las actividades docentes (tipo de empresa, grado de estudios y puesto); Mondragón Castillo (2001), “Cinco Factores de Personalidad y Locus de Control en el Delincuente”, encontró relaciones de los Cinco Factores, Locus de Control y algunas variables demográficas en una muestra de delincuentes de diferentes reclusorios de la Ciudad de México; López –Raya y Navarro-Martínez (2001), “La Personalidad y su Relación con Variables Demográficas con Estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas” encontraron diferencias significativas entre los cinco factores y las características demográficas; Amador-Estrada (2002), “Características Socio-demográficas y de Personalidad en Estudiantes de Trabajo Social: un Indicador de Orientación Profesional”, en que también encontraron relación significativa; Sandoval- González (2002), “Comportamiento Organizacional:

La Personalidad de los Empleados y su Relación con Factores Biográficos”, obtuvo resultados similares en una muestra de trabajadores del sector turismo, en el que encontraron que la actividad laboral fue significativa.

Con base en lo anterior, en el año 2002 Uribe-Prado realizó una investigación buscando los siguientes objetivos:

- Validar el cuestionario de Uribe-Prado (1997, 1999) mediante un análisis factorial confirmatorio para conocer si la estructura de los cinco factores se reproduce y en qué orden, además de obtener su confiabilidad.
- Conocer si existen diferencias significativas entre cuatro de los seis grupos de Holland en función de los Cinco Factores de Personalidad.
- Conocer si existen diferencias significativas entre variables clasificatorias como sexo, grupos de edad, grado de estudios, carrera, áreas académicas y tipo de empresa, en función de los Cinco Factores de Personalidad. Así como conocer si existe relación entre los cinco factores y variables como edad, años de experiencia laboral y sueldo.

En este estudio participaron 815 sujetos mexicanos a quienes se les aplicó el instrumento denominado 5FM de 160 reactivos, como resultado dicho instrumento se redujo a 69 reactivos.

Es así como surge el 5FM, un instrumento mexicano, con validez, estandarización y confiabilidad, basado en un modelo internacional (Uribe-Prado, 2003). En el terreno de la investigación, se puede polemizar sobre la funcionalidad del 5FM, sin embargo, la utilidad en las áreas como selección o desarrollo de recursos humanos queda justificada cuando se piensa en la satisfacción de la gente por estar en un puesto adecuado a su personalidad que le brinde, además de bienestar, salud física y mental, lo que se traduce en productividad (Uribe-Prado, 1999).

Se cree que hoy en día es más fructífero adoptar la hipótesis de trabajo de que el Modelo de los Cinco Factores de la Personalidad es una correcta representación de la estructura de los rasgos y a proseguir sus implicaciones para la Teoría de la Personalidad y sus aplicaciones a través de la psicología (Mc Crae y John, 1992).

La importancia del modelo radica en que puede proveer un lenguaje común para los psicólogos de diversas tradiciones, un fenómeno básico para que los teóricos de la personalidad expliquen, un marco natural para la investigación, y una guía para la evaluación comprensiva de los individuos que puede ser de gran valor para los psicólogos educacionales, industriales / organizacionales y clínicos (Mc Crae y John, 1992).

Nuestro interés en el tema de la Personalidad se debe a que su medición es fundamental en uno de los procesos donde los psicólogos organizacionales hacen su aparición y mayor aportación: el reclutamiento y selección de personal (al igual que la variable de Compromiso Organizacional). La Personalidad es una pieza clave en el perfil de un puesto, ya que las características individuales tienen que ver con el comportamiento de una persona en el desempeño de su puesto, va de la mano con la satisfacción laboral, que se verá reflejada en la productividad y el índice de rotación de personal de la empresa.

Un punto que debe resaltar en este trabajo es el manejo de un instrumento mexicano para evaluar Personalidad. Actualmente en las empresas se utilizan pruebas extranjeras que tienen además un enfoque totalmente clínico, y es casi nulo el desarrollo de pruebas de Personalidad enfocadas al ambiente de las organizaciones.

Así, esta tesis pretende aportar un avance en la investigación de dos temas: la Personalidad y el Compromiso Organizacional, al resolver ¿qué características de personalidad tienen los empleados relacionados con cierto tipo y nivel de compromiso en el trabajo? La relación de ambos temas ha sido poco estudiada, tanto individual como conjuntamente, por lo que se dedica el siguiente capítulo a la revisión de la literatura entorno al Compromiso Organizacional.

CAPÍTULO III

COMPROMISO

ORGANIZACIONAL

La existencia del Compromiso Organizacional es, la clave para que en las organizaciones puedan haber empleados intrínsecamente motivados, identificados, vinculados, auto-eficaces, con orientación a la innovación y a la mejora continua; aspectos o características que irremediablemente provocarán que la organización se fortalezca y se establezca como firme, sólida, con personal capacitado y dispuesto a “ponerse la camiseta”; sin embargo, no es la organización un agente pasivo que espere a que el compromiso de sus empleados se forme de manera mágica de la noche a la mañana, la organización por sí misma es a la vez receptora y generadora de este compromiso (Vega, 1998), es decir, el Compromiso Organizacional es un fenómeno que fluye de manera bidireccional del empleado a la organización y de la organización al empleado, en esta dinámica el compromiso se establece, se consolida y crece.

El Compromiso Organizacional es la base para que los trabajos se conviertan no en una especie de sacrificio o en un “deber hacer” diario sino en un lugar en el que podamos desarrollar nuestras habilidades, aplicar nuestros conocimientos, desarrollarnos personal y profesionalmente, en el convencimiento de que la organización es el lugar apropiado para hacerlo y en el aseguramiento de que la misma organización sabrá corresponder a nuestros esfuerzos. La organización por su parte también espera algo de nosotros, tal como Chiavenato lo menciona: *“Las personas necesitan de las organizaciones para trabajar, colaborar, participar y ganarse la vida u obtener productos, servicios, entretenimiento y comodidades, mientras que las organizaciones dependen de las personas para poder operar y funcionar satisfactoriamente y, así, vender sus productos y servicios. Una parte no puede vivir o sobrevivir sin la otra (Chiavenato, 2004)”*.

Comenzaremos este capítulo mencionando algunas generalidades de la variable de este estudio, para después adentrarnos en sus características, sus vínculos con otras variables y para finalizar se señalarán la manera en la que diferentes autores la han modelado.

3.1.- DEFINICIONES DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Las definiciones del Compromiso Organizacional han sido diversas durante los últimos años, a continuación retomaremos algunas de ellas.

La definición de Compromiso según el diccionario de Psicología de Galimberti es la siguiente: *“Determinación de un sujeto para asumir una tarea y para actuar conforme al objetivo prefijado. El Compromiso exige una correcta valoración entre métodos y fines, y no se releva con una acción única, sino con la actitud general del sujeto que se compromete”* (Galimberti, 2002).

Para Organ (1988, citado en Chiavenato, 2002), el grado de compromiso es un comportamiento discrecional que no forma parte de las exigencias funcionales de una persona, pero que ayuda a propiciar el funcionamiento eficaz de la organización.

Para Ferré (2000), el Compromiso es el acto social, material, etc., a través del cual un sujeto asume los valores que le son propios, expresando, de esta forma su manera de ser.

Porter, Steers y Mowday (1974, citados en Mercado, 2002) definen al Compromiso Organizacional como la fuerza relativa de la identificación de un individuo para involucrarse con la organización, incluyendo tres factores:

- I. Creencia en los objetivos y valores de la organización.
- II. Voluntad para realizar un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y,
- III. Deseo para continuar como miembro de la organización.

El compromiso no es simplemente lealtad a la organización, más bien es un proceso continuo mediante el cual los miembros manifiestan su interés hacia la institución, sintiéndose bien y teniendo éxito.

Dunham (1994, citado en Mercado, 2002) señala que el Compromiso puede ser catalogado como actitud o perspectiva de comportamiento, ya que es una afirmación evaluativa (favorable o desfavorable) en relación con objetivos, personas o hechos; refleja la forma en que uno se siente acerca de algo.

El sentido de compromiso debe ser entendido como una fuerza interior que empuja a los sujetos a entrar y permanecer en forma activa y adecuada, orientando su esfuerzo hacia el alcance de los objetivos de la organización (Ruiz 1995, citado en Mercado, 2002).

El Compromiso Organizacional para Muchinsky (2002), es el grado de fidelidad que siente un empleado por su empleador. Meyer (1997, citado en Muchinsky 2002), afirma que el compromiso con la organización refleja, en general, la relación del empleado con la organización y que tiene implicaciones en su decisión de continuar formando parte de ella.

Para Steers y Porter (1991, citados en Mercado, 2002) es el proceso por el cual la gente se adhiere psicológicamente a una organización, buscando aumentar el Involucramiento del empleado y su contribución a la efectividad de toda la organización.

Meyer y Allen (1991, citados en Mercado, 2002) determinan el Compromiso como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para permanecer o marcharse. Dividen al Compromiso en tres grandes componentes: Afectivo (deseo), Normativo (deber) y de Continuidad (necesidad). Así los empleados con alto Compromiso Afectivo continúan con la organización porque quieren, aquellos con alto Compromiso Normativo lo hacen porque creen que deben, y los que tienen alto Compromiso de Continuidad permanecen porque lo necesitan.

El Compromiso es un ingrediente del trabajo humano, que hace de lo ordinario lo extraordinario, de lo adecuado lo excelente, y que llega a las emociones más que a la lógica, que parte de lo emotivo más que de lo argumentativo. Es una emoción dirigida y orientada. Es la precisión que uno se pone. Para aclarar un poco más: lo contrario al compromiso es hacer lo mínimo posible para no ser despedido, es indiferencia al trabajo, a la organización y a los compañeros, es ser un auténtico mediocre (Mercado, 2002).

Según Chiavenato (2002), las organizaciones exitosas necesitan de personas que hagan más que sus deberes normales y que presenten un desempeño que vaya más allá de las expectativas. Como en las organizaciones exitosas cada vez es más frecuente que hayan equipos que se encargan de realizar las tareas, y como la flexibilidad es un factor importante para ello, entonces necesitan de personas que adopten un mayor grado de compromiso y se ofrezcan voluntariamente para realizar tareas extraordinarias, ayudando a los colegas en sus equipos, haciendo declaraciones positivas sobre el trabajo de su grupo y de su organización, evitando conflictos innecesarios, cuidando el patrimonio de la organización, respetando las leyes y los reglamentos.

Según McMillan y Chavis (1986, citados en Montero 2004), el compromiso y los lazos emocionales compartidos, se manifiestan cuando pertenecer a una comunidad, significa compartir fechas y acontecimientos especiales, conocer a la gente por su nombre y sobrenombre, mantener relaciones estrechas y afectivas con muchas personas, saber que se cuenta con ellas en momentos de alegría y de tristeza. Según los autores, este es el componente fundamental del Sentido de Comunidad, que está basado en relaciones afectivas. Como podemos ver, McMillan y Chavis (1986, citados en Montero 2004) ubican el Compromiso dentro de una comunidad en un contexto más Afectivo, casi familiar, en donde la base es en el fondo un sentimiento recíproco entre los integrantes. El Compromiso en las organizaciones no es completamente Afectivo, sin embargo, sí tiene componentes de este tipo aunque el afecto no sea lo más predominante o primordial, aun así los dos compromisos siguen la misma ruta y se enfocan ambos en actitudes y acciones que resulten en el bienestar de los integrantes de la organización/comunidad y en la organización y/o comunidad misma.

Como podemos apreciar en las definiciones anteriores, existen denominadores comunes en el significado de la variable de este estudio, tales denominadores como: el deseo de permanencia, el esfuerzo, el Involucramiento, la lealtad, la adherencia psicológica y el respeto a las leyes y reglamentos, por lo tanto, tomaremos como definición para este trabajo la siguiente: El Compromiso Organizacional se refiere a la identificación personal y el Involucramiento en una organización. El compromiso está caracterizado por la aceptación de las metas y valores de la organización, un deseo de invertir esfuerzo a favor de una organización y el deseo de permanecer en ella (Belausteguigoitia, 2000).

3.2.- MODELOS DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Steers (1977, citado en Mercado, 2002) encuentra que la mayor influencia para el compromiso personal hacia la organización, está en el ambiente laboral o en el clima organizacional. Presenta un modelo compuesto por antecedentes y consecuencias del compromiso, en donde los primeros son agrupados en tres categorías: características personales, características del trabajo y experiencia laboral, y en cuanto a las consecuencias el compromiso está fuertemente relacionado con el deseo de permanencia en la organización y moderadamente con la rotación, la asistencia y el desempeño en el trabajo.

Las características personales en este modelo son aquellas variables que definen al individuo. Por ejemplo, se ha mostrado que el compromiso está relacionado con la edad, las oportunidades de logro, la educación, la tensión (ansiedad) del rol y el interés central de la vida (Steers, 1977, citado en Mercado, 2002). El modelo sugiere además que las características del trabajo también influyen en el compromiso aunque esta influencia es probablemente más acentuada en otras respuestas afectivas como es la satisfacción en el trabajo, adicionalmente se infiere que el compromiso está influido por la naturaleza y calidad de la experiencia laboral de los empleados durante su permanencia en la organización la cual se manifiesta mediante la actitud del grupo hacia la organización, solidez y credibilidad organizacional, las percepciones de una inversión personal y la importancia que la organización brinde al personal, lo cual incluye las recompensas y el cumplimiento de expectativas.

Los resultados de la investigación de Steers (1977, citado en Mercado, 2002) le permiten concluir que el origen y la naturaleza de los antecedentes del compromiso son muy diversos, que el compromiso está más relacionado con la experiencia laboral que con las características personales y del trabajo, pero sobre todo que cuando el individuo llega a una organización, lo hace con ciertas necesidades, deseos, habilidades en busca de un ambiente donde pueda satisfacer lo básico, por lo que cuando la organización provee un vínculo para ello, la probabilidad de aumentar el compromiso está, aparentemente dada.

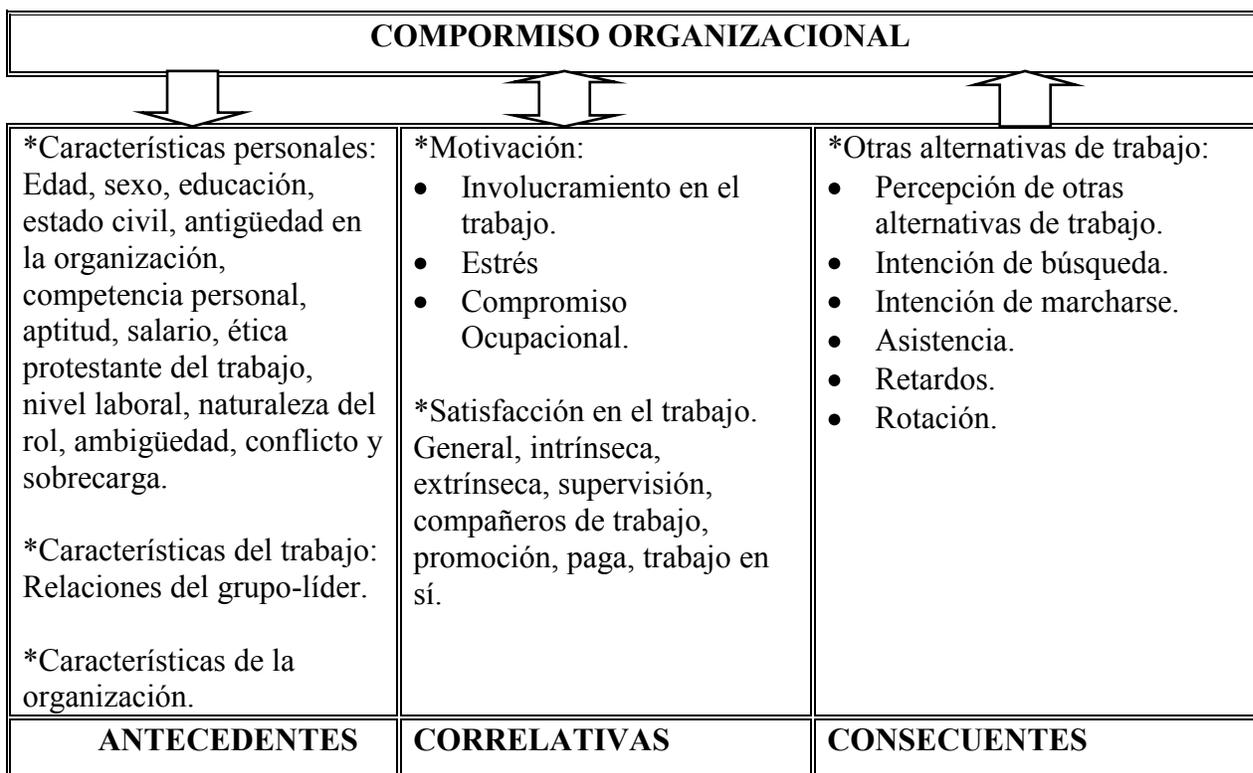
- a) El modelo basado en la persona, sostiene que el compromiso se origina en las acciones y atributos personales de los empleados; y
- b) El modelo basado en la organización, el cual parte de la premisa de que el compromiso refleja una reciprocidad del sujeto por lo que la organización le ha proporcionado para satisfacer sus necesidades más importantes.

La investigación que configuró el modelo planteado anteriormente se realizó con una muestra de 1099 operadores de transporte público de 24 empresas del oeste de Estados Unidos. Los atributos personales considerados fueron: sexo, nivel educativo, estado civil, antigüedad en la organización, participación en el sostenimiento familiar y edad. También se consideró la percepción que los sujetos tenían en relación a otras posibilidades de trabajo y a la posibilidad de ser transferidos. Los resultados arrojaron que el modelo basado en la persona explica el 11% de la varianza del compromiso, mientras que el modelo basado en la organización alcanzó un

porcentaje de 58.8% siendo la variable dominante el trato que reciben de la organización. Con ello, los autores concluyeron que el compromiso surge de un proceso recíproco entre la organización y los empleados (Angle y Perry, 1983, citados en Mercado, 2002).

Por su parte Mathieu y Zajac (1990, citados en Mercado, 2002), consideran como antecedentes del compromiso las características personales, naturaleza del rol, características del trabajo, relaciones líder-grupo y características de la organización. De éstas, la relación más fuerte es con las características del trabajo y el vínculo líder-grupo, mientras que en menor grado están las características personales y estructurales (características de la organización y naturaleza del rol). En cuanto a las variables consecuentes, el compromiso se relaciona más con la rotación, aunque también considera el desempeño laboral, la percepción de otras alternativas de trabajo, la intención de búsqueda de trabajo, el abandono, la asistencia y los retardos (Ver Figura 3.1).

FIGURA 1
MODELO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE MATHIEU Y ZAJAC (1990
CITADO EN MERCADO 2002)



Fuente: Villegas-Ronce, L.M. (2009) *Compromiso Organizacional y Servicio Profesional de Carrera en la Secretaría de la Función Pública*. Tesis de Licenciatura en Psicología. UNAM, Facultad de Psicología.

Adicionalmente estos mismos autores sostienen que el Compromiso está constituido por dos componentes:

- Un componente actitudinal, activo, moral y Afectivo, referido a la implicación e identificación con valores y metas organizacionales. Factor que representa la unión afectiva y emocional con la empresa, y
- Un segundo componente, el conductual, pasivo, cognitivo y calculativo, referido a la unión instrumental, al producto de las inversiones hechas por el empleado, sean éstas conscientes o no (Mathieu y Zajac (1990, citados en Vega, 1998).

En el Modelo de Meyer y Allen de 1991, el compromiso es multidimensional y proponen dos componentes: el Afectivo como una liga emocional con una identificación e Involucramiento con una organización y el de Continuidad denotando la percepción de costos asociados con estar en la organización. Posteriormente, se incluye como tercer componente el Compromiso Normativo que refleja una percepción de obligación a mantenerse en la organización (Meyer y Allen, 1991, en Betanzos, 2007):

- El Compromiso Afectivo: Comprende los lazos emocionales intensos que las personas forjan con su organización, pues perciben que se satisfacen sus necesidades (especialmente psicológicas) y expectativas; por ende disfrutan de su permanencia en la organización (Meyer y Allen 1990, citados en Mercado, 2002). El Compromiso Afectivo nace de la congruencia entre expectativas y experiencias, particularmente de las experiencias laborales intrínsecas que provocan sentimientos de desafío y bienestar. Por tanto, el Compromiso Afectivo además de estar determinado por aspectos intrínsecos, lo está por la experiencia de reciprocidad (Meyer y Allen 1990, citados en Vega, 1998).
- El Componente Normativo: Se refiere al sentido moral por pertenecer a la organización, a la lealtad hacia ella, quizá por recibir ciertas prestaciones que pueden generar en las personas un sentido de deber, un sentido de correspondencia (Meyer y Allen 1990, citados en Mercado, 2002). Este compromiso es resultado del desequilibrio cognitivo experimentado por la persona al ver que la empresa ha invertido tiempo y dinero en ella (p.ej., en formación), motiva correspondencia del individuo (Meyer y Allen 1990, citados en Vega, 1998).

- Con relación al Componente de Continuidad: Las personas sienten que han invertido mucho tiempo y esfuerzo y que el salir de la organización se traduciría en una pérdida personal. Se refleja aquí una faceta calculadora, pues prevalece más el interés hacia un plan de pensión y primas de antigüedad, entre otros, que contribuir con un esfuerzo mayor para que la organización cumpla sus objetivos. Es decir, dejar a la organización resulta cada vez más costoso y crea un “compromiso por conveniencia”, no dejando de lado que un elevado índice de desempleo en una sociedad acarrea un mayor compromiso de este tipo (Meyer, Allen y Gellatly, 1990, citados en Mercado, 2002). Se diferencia del Normativo en que fluctúa con los cambios en la cualidad y cantidad de contribuciones y costos percibidos por el trabajador (Meyer y Allen 1990, citados en Vega, 1998).

En este sentido, los empleados con un fuerte Compromiso Afectivo permanecen en la organización porque quieren, mientras que los de alto Compromiso de Continuidad permanecen porque lo necesitan. El modelo se completa cuando estas tres dimensiones del Compromiso Organizacional se reflejan en la intención de permanecer o no en la organización (Mercado, 2002).

Los antecedentes del Compromiso Afectivo son: aspectos personales del empleado, características y estructura de la organización, experiencias en el trabajo (confort, satisfacción y competencia). Para el Compromiso de Continuidad, las variables que influyen en la formación son: las inversiones hechas por el empleado como el tiempo y el esfuerzo que el empleado aplica en su trabajo y que son diferentes para cada persona, así como las alternativas de trabajo percibidas. En el Compromiso Normativo, los antecedentes son: aspectos de socialización organizacional, cultural y familiar, las inversiones de la organización realizadas en el empleo y las normas de reciprocidad. Los resultados o consecuentes de los tres tipos de compromiso son conductas en el trabajo, como desarrollo, ciudadanía organizacional, rotación y ausentismo (Betanzos, 2008).

En 1997, Meyer y Allen hacen una modificación al modelo de tres dimensiones propuesto en 1991, esta vez enfocándose en los antecedentes tanto distantes como próximos de este constructo. Introducen un aspecto sobresaliente al considerar los procesos que están inmersos en la formación del Compromiso Organizacional. En la Figura 3.2 se presentan las modificaciones al primer modelo:

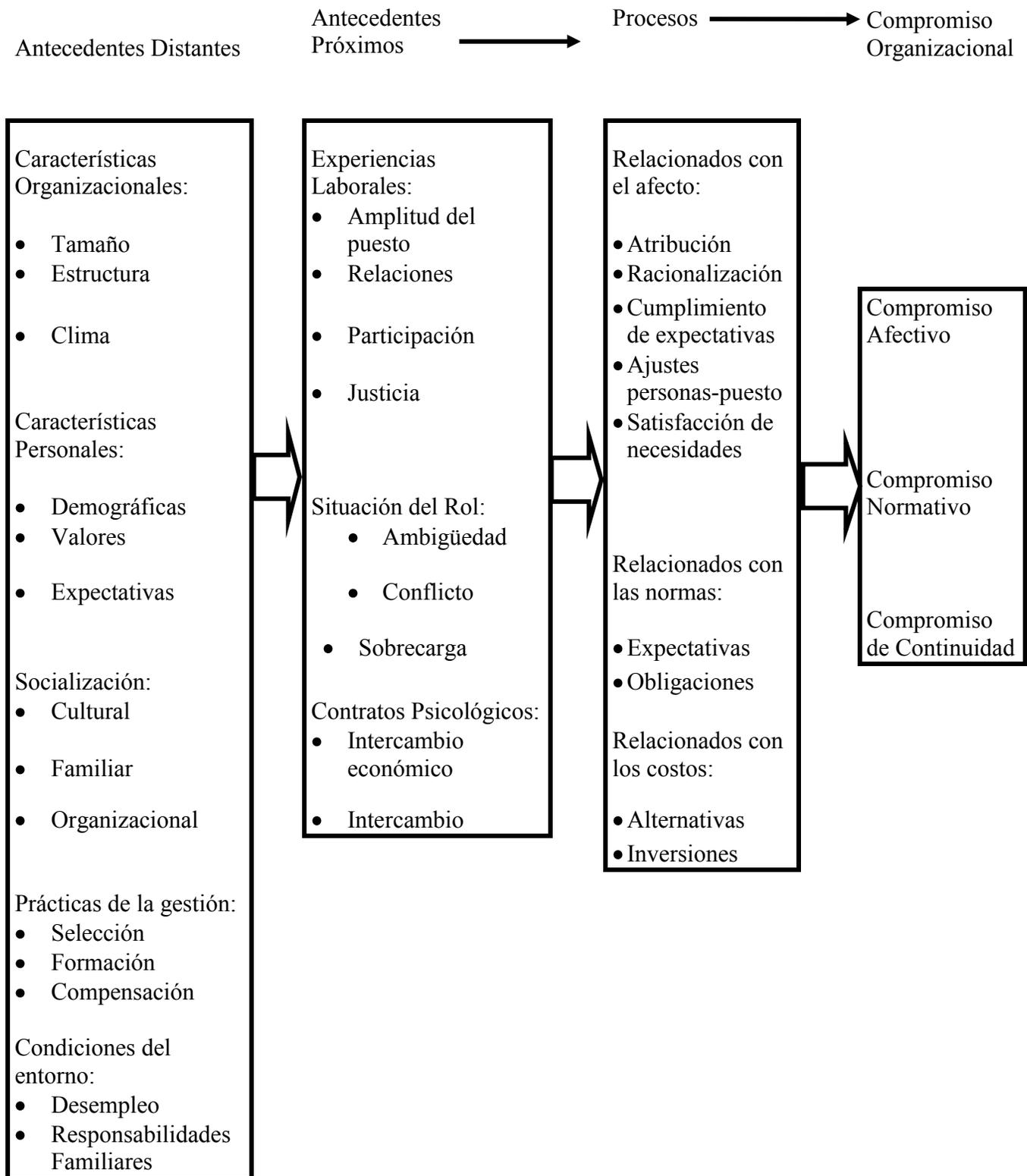


Figura 3.2.. “Comittment in the workplace: Theory, research and application” por J.P. Meyer y N.J. Allen 1997. Thousand Oaks: C.A: Sage p 106 (en Betanzos, 2007).

Al respecto de las bases del Compromiso, O'Reilly y Chatman (1986, citados en Belausteguigoitia, 2000), argumentan que el Compromiso Organizacional puede estar basado en la complacencia, la identificación y la internalización.

La complacencia ocurre cuando los comportamientos y actitudes son adoptados para obtener recompensas específicas o para evitar ciertos castigos. La identificación ocurre cuando los comportamientos y las actitudes involucran la satisfacción que existe en la relación establecida con otra persona.

Finalmente, la internalización ocurre cuando los comportamientos y actitudes son adoptados porque el contenido de la actitud o comportamiento es congruente con el sistema de valores del individuo.

El Modelo de Equidad de Kanfer (1992, citado en Vega, 1998) defiende la idea de que el trabajador en aras de maximizar compensaciones y reducir contribuciones, está motivado por la compensación, proporcionalidad e instrumentalidad en la interacción individuo-organización. La norma de equidad se considera a la vez un valor y un fin en sí mismo. Con base en la experiencia pasada del empleado, el balance recompensa/costo, la comparación social y la evaluación subsiguiente que realiza, activan estados de injusticia que determinan conductas y actitudes hacia el trabajo y hacia la organización. Sin embargo, hay que pensar que la inequidad es relativa puesto que la satisfacción de cada parte depende de las expectativas y percepciones poseídas. En este marco teórico, la inequidad percibida por la recompensa determina el compromiso, pues hace que los trabajadores se sientan en la obligación moral de corresponder para restablecer el equilibrio -la norma de reciprocidad produce motivación interna-(Meyer y cols., 1993; Pfeffer, 1985, citados en Vega, 1998). Esta percepción de las recompensas origina que el empleado se esfuerce más por demostrar a la empresa que lo que se ha invertido en él/ella vale la pena.

De otro modo, aquellos empleados que se sienten infra-recompensados pueden llegar a reducir las autopercepciones de obligación, el grado de compromiso y las conductas de lealtad, con el fin de restablecer la consistencia psicológica (Vega, 1998). De esta teoría se desprende la idea de que las recompensas laborales experimentadas y esperadas ejercen una influencia determinante en la formación de actitudes hacia el trabajo y la organización (Vega, 1998).

Betanzos (2007), a partir de tres estudios previos (estudio de opinión, grupos focales y redes semánticas), diseñó un modelo de Compromiso Organizacional para población mexicana. En dicho modelo, la autora enfatiza en lograr un resultado o consecuente tangible del Compromiso Organizacional: la productividad. Como antecedentes del compromiso se ubican las características personales (sexo, edad, escolaridad, antigüedad en el puesto, etc.), la responsabilidad en el trabajo (mantenida por sus creencias culturales), las inversiones (en tiempo y esfuerzo), el apoyo organizacional percibido (tanto de sus superiores como de sus compañeros) y la satisfacción laboral (satisfacción con compañeros, supervisor, pago, trabajo en sí y reconocimiento). La autora ubica al Involucramiento en el puesto como correlato directo del Compromiso Organizacional. Finalmente como variables consecuentes propone tres aspectos relacionados con el trabajo: la productividad, las faltas y los retardos de los empleados. Uno de los aspectos importantes de las discusiones del trabajo de Betanzos (2007), es que deja de considerar al Compromiso Normativo del Modelo de Meyer y Allen (1997) un factor que merezca lugar aparte de entre los dos restantes (Afectivo y de Continuidad), apoyándose en la reflexión de que el Compromiso Afectivo y Normativo correlacionan fuertemente y que pueden ser aspectos de un solo constructo integrado en el Compromiso Afectivo (Brown S.P. 1996; Angle y Lawson, 1993, citados en Betanzos, 2007). Este punto también es respaldado por Cohen (2007) quien retoma el modelo de Meyer y Allen (1997) y los reconceptualiza argumentando que en realidad el Compromiso Organizacional es bidimensional, por una parte es instrumental en su naturaleza y por la otra es puramente Afectivo.

El modelo de Betanzos (2007), es sin duda, un acercamiento realista y enfocado a la población mexicana, aunque vale la pena poner en discusión si puede ser generalizado a cualquier tipo de organización o incluso a cualquier tipo de área dentro de una misma organización, ya que como la misma autora lo reflexiona en su investigación, las empresas públicas y privadas tienen misiones diferentes, mientras en algunas empresas, como la que el estudio de Betanzos aborda, la productividad se puede medir en recuperación de cuentas por medio de llamadas telefónicas de los empleados a los que se les establecen metas semanales, en las dependencias públicas la productividad puede ser entendida de diferente manera al tratarse de organizaciones en las que lo servicios a la ciudadanía y en general las actividades y la productividad puede ser difícilmente definida y medida.

Algunos otros autores han clasificado las escalas que componen el Compromiso y lo han tipificado para su mejor estudio y comprensión, tal es el caso de Becker (1993, citado en Belausteguigoitia, 2000), quien en un estudio realizado en una organización militar, identificó ocho escalas del Compromiso Organizacional, tomando como base las escalas de medición desarrolladas por Ashforth y Mael (1989) o O'Reilly y Chatman (1986):

- Identificación con la organización.
- Internalización relacionada con la organización, particularmente con sus valores.
- Identificación con el supervisor.
- Internalización relacionada con el supervisor.
- Identificación con el grupo de trabajo.
- Internalización con el grupo de trabajo, particularmente con sus valores.
- Compromiso Normativo hacia la alta dirección.
- Compromiso y cumplimiento total.

Por su parte, Toro Álvarez (1998, citado en Belausteguigoitia, 2000) clasifica el Compromiso Organizacional en las siguientes categorías:

- Compromiso con la tarea: Concepto equivalente al de Involucramiento con el trabajo.
- Compromiso con el grupo de trabajo: Se refiere a la disposición a trabajar en equipo, al cumplimiento y adhesión a las normas y patrones colectivos de actuación en la empresa y en el trabajo.
- Compromiso con la autoridad organizacional: Se refiere a la disposición a respetar a la autoridad y condescender con las decisiones de las personas investidas de autoridad en la organización. Es también la disposición a acoger y asimilar las normas y principios de actuación emanados de las personas con autoridad.
- Compromiso con los objetivos y metas institucionales: Se refiere a la disposición a actuar en concordancia con la misión, los valores, las políticas, los planes y las estrategias organizacionales.
- Compromiso con la organización: Disposición favorable a experimentar interés hacia el trabajo, hacia la empresa, que mueve a la persona a dar apoyo, a realizar esfuerzo adicional, a dar cumplimiento cabal a sus responsabilidades.

3.3.- VARIABLES RELACIONADAS CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Existen muchas variables que han sido de alguna manera ligadas a la generación y el mantenimiento del Compromiso Organizacional, se mencionarán algunas que están citadas en la literatura de este análisis y que servirán para entender mejor los resultados de este trabajo. Se comenzará por las variables relacionadas al ambiente laboral y posteriormente con las variables relacionadas al individuo.

Variables relacionadas al ambiente laboral que impactan en el Compromiso Organizacional

- **Clima Organizacional.** Se refiere a las propiedades del ambiente de trabajo que perciben los empleados como característico de la naturaleza de la organización (Ivancevich, 1992, citado en Mercado, 2002). Brown y Leigh (1996, citados en Mercado, 2002) proponen cinco componentes del clima organizacional, mientras los dos primeros se refieren al trabajo en sí mismo, los otros tres lo hacen con respecto a los factores ambientales.
 - √ Contribución personal: Si la persona siente que su esfuerzo tiene sentido respecto a los procesos y resultados de la organización, muy probablemente se sienta identificada y comprometida (Kahn, 1990, citado en Mercado, 2002).
 - √ Claridad del rol: Si las situaciones de trabajo y las expectativas respecto a la manera en la cual se pueden lograr resultados son imprecisas, los niveles de estrés se incrementan y la satisfacción y el compromiso disminuyen (Arias Galicia, 1989; Kahn, 1990; citados en Mercado, 2002).
 - √ Apoyo del superior inmediato: Pueden establecerse dos extremos. En uno se localiza un estilo inflexible y rígido como un síntoma de falta de confianza en el subordinado para efectuar el trabajo sin una supervisión estrecha; en el otro, en cambio, el estilo permite cambiar los métodos y aprovechar los errores, utilizar la creatividad para solucionar los problemas. Se ha encontrado una

relación entre el último estilo descrito y la motivación y el compromiso (Kahn, 1990). Por otro lado, Kast y Rosenzweig (1998, citados en Mercado, 2002) afirman que el superior inmediato desalienta y sofoca el compromiso con actitudes negativas y comportamiento orientado hacia el control.

- √ Expresión de sentimientos. Se refiere a la libertad que perciben los empleados para ser sinceros en cuanto a lo que sienten hacia el trabajo y la organización sin temor a represalias.

- √ Reconocimiento: La percepción de que la organización aprecia el propio esfuerzo y los resultados obtenidos trae como consecuencia mayor compromiso (Kahn, 1990, citado en Mercado 2002). El refuerzo positivo incrementa el compromiso, mientras que el enfoque negativo lo disminuye. La crítica y el castigo producen tensión al largo plazo e inhiben la comunicación, aunque al corto plazo pueden dar resultados. La crítica es un enfoque negativo, ya que se concentra en lo que no se debe hacer, mientras que el refuerzo positivo (reconocimiento) apunta hacia el comportamiento deseado y, a la larga, es más eficaz (Mercado, 2002). Al respecto, Vega (1998), señala que cuando el empleado logra con éxito las metas organizacionales, tal logro le informa de sus competencias, pero asimismo, cuando alcanza tales metas, las recompensas contingentes recibidas de la empresa también le informan y le procuran reconocimiento y valía (p.ej., reconocimiento por parte del superior). Vega parte del argumento de que el compromiso se forma de la búsqueda del autoconocimiento, esto es, de la necesidad de superar desafíos y de comprobar la autovalía (Vega, 1998).

Con base en los resultados de las investigaciones realizadas por Hutchison y Sowa (1986, citados en Belausteguigoitia, 2000), el Compromiso Organizacional es promovido y apoyado por las percepciones que los empleados tienen de la organización. Consecuentemente, para incrementar el esfuerzo, los resultados y las expectativas del personal, el clima organizacional debe tener efectos positivos para el personal y, consecuentemente, para su desempeño laboral.

- **Coherencia con los valores de la organización.** Hutchison y Sowa (1986, citados en Belausteguigoitia, 2000), mencionan que para incrementar el Compromiso Afectivo de los empleados, el clima organizacional y los valores de la organización deben tener un efecto positivo sobre ellos.

Al respecto Vega (1998) sugiere que son los empleados de los niveles directivos de los que más se espera un compromiso con la organización, puesto que las funciones que realizan exigen conductas y actitudes ejemplares ante los subordinados. Un directivo comprometido manifestará preocupación por los subordinados y les dará un trato justo, motivando en ellos, a su vez, actitudes de compromiso. Nuevamente vemos que la generación del Compromiso Organizacional es un fenómeno que se esperaría que fuera derivado, en parte, de la congruencia entre lo que la organización promulga y lo que lleva a cabo en el día a día y de lo que sus directivos o titulares esperan de los empleados y lo que éstos mismos hacen.

- **Socialización Organizacional.** Es el proceso mediante el cual una persona conoce las expectativas de la organización para la que trabaja, llega a entender los valores, aptitudes, comportamientos y conocimientos de tipo social que resultan fundamentales para desempeñar su trabajo en la organización y participar como miembro de la misma (Mercado, 2002).

La socialización organizacional puede darse de manera formal e informal. La primera se refiere a los programas de orientación y la segunda a que el jefe y los compañeros de trabajo proporcionen información a la persona de recién ingreso, sobre las expectativas que pueden encontrar en la organización. Esto encierra dos posturas: por un lado, las personas se integran a la organización para trabajar y alcanzar sus objetivos personales y, por otro, la organización contrata personal que haga ciertos trabajos, los cuales-generalmente- ya están definidos por una estructura. Para llegar a la eficiencia, la coincidencia es esencial, pues el éxito depende, en parte, de esa adaptación (Gibson *et. al.*, 1997, en Mercado 2002).

Recientemente diversos autores han iniciado el estudio de variables organizacionales para explicar el Compromiso Organizacional tales como oportunidades de promoción, relaciones estructurales entre los miembros de la organización y la capacitación (Quarles, 1994; Saks, 1996, citados en Belausteguigoitia, 2000).

- **Salario.** Es un aspecto fundamental para el empleado pues representa la retribución que se le otorga por llevar a cabo ciertas actividades, en donde aplica sus conocimientos, habilidades y esfuerzos en bien de una organización. La remuneración o pago salarial es, en muchos casos, el motivo principal que lleva a muchos trabajadores a establecer una liga con la empresa, pues esta relación les permite satisfacer necesidades materiales para ellos y sus familias (Betanzos, 2007). Por ello, el salario se ha relacionado de manera significativa principalmente con el Compromiso de Continuidad (Mathieu y Zajac, 1990, citados en Betanzos, 2007). Un salario bajo o el hecho de que el empleado perciba como “poco” el salario pagado en comparación con el trabajo desempeñado, actuará negativamente en el compromiso pues genera en el empleado sentimientos de frustración y resentimiento que pueden asociarse con reacciones afectivas negativas a autoridades de la organización (Greenberg, 1990 citado en Betanzos, 2007).
- **Políticas de la empresa (capacitación y planes de carrera).** Las percepciones del contexto laboral referidas a las prácticas de empleo de la empresa (p.ej.: promoción, seguridad de un puesto fijo), mantienen una relación directa y positiva con el compromiso actitudinal. La influencia del entrenamiento se debe, a que en la medida en la que la empresa asigne a sus efectivos apuestos seguros (fijos) con oportunidades de aprendizaje y de desarrollo de carrera (es decir, con posibilidad de ser promocionados a puestos intrínsecamente recompensantes) estará demostrándoles que valora sus conocimientos, competencias, esfuerzos y contribuciones, por lo que les manifestará reciprocidad y apoyo que, de ser percibidos, favorecerán el compromiso con la organización (Vega, 1998).
- **Contrato Psicológico.** Cuando una persona acepta un empleo en una organización, establece un contrato psicológico no escrito. Debido a las diferencias en percepción, atribución, actitudes, valores y personalidad general, los individuos se forman un punto de vista de las expectativas inherentes en el contrato psicológico. El contrato psicológico no es un documento escrito entre una persona y la organización, pero es un entendimiento implícito de las contribuciones mutuas. El individuo tiene una percepción de las obligaciones recíprocas que él o ella tienen con la organización. Por

ejemplo, los empleados pueden asumir que si trabajan duro y muestran lealtad, la organización les proporcionará buenas condiciones de trabajo y seguridad laboral (Gibson, 2006). No se trata de un contrato formal, legal o convencional, sino de un conjunto de expectativas, casi siempre poco definidas o aclaradas, pero importantes que, en caso de no ser cumplidas por una de las partes involucradas, pueden perjudicar la relación entre la organización y las personas (Chiavenato, 2004).

Actualmente en las organizaciones existen diversas tendencias tales como: una reubicación de planta, aumento de la dependencia de los trabajadores temporales, recortes y despidos, diversidad demográfica y la competencia extranjera, han tenido un efecto significativo en la manera en que los individuos y las organizaciones visualizan sus contratos psicológicos. Conforme las fuerzas ambientales se vuelven más turbulentas y la economía cambia, es probable que la percepción individual y las actitudes acerca de la obligación de las organizaciones continúe siendo problemática e incierta (Gibson, 2006).

- **Otras variables relacionadas al ambiente laboral.** Existen otras variables que se ha demostrado que incrementan o favorecen la generación del Compromiso Organizacional, tales como: el comportamiento del superior inmediato con el subordinado (si el estilo de liderazgo del jefe es uno que permite cambiar los métodos y aprovechar los errores, utilizar la creatividad para solucionar problemas, etc.) (Kahn, 1990, citado en Belausteguigoitia, 2000), la comprensión de trabajo, las relaciones interpersonales, la retribución y la estabilidad (Toro Álvarez, 1998, citado en Belausteguigoitia, 2000).

Variables relacionadas al individuo que impactan en el Compromiso Organizacional

- **Compromiso hacia la profesión.** Mientras el Compromiso Organizacional se enfoca sobre el afecto de uno hacia la entidad en donde presta sus servicios, el Compromiso Profesional lo hace hacia un grupo que se distingue de otros por compartir elementos propios de alguna carrera u oficio en particular (Mathieu y Zajac, 1990, citados en Mercado, 2002). Sería una identificación e implicación en la propia ocupación.

De ahí que se relacione más con el interés mostrado en realizar actividades propias de la profesión (lectura de revistas profesionales, asistencia a reuniones, unirse en asociaciones, etc.) que con aspectos específicos de la empresa o del trabajo (Vega, 1998).

La magnitud de la correlación entre el Compromiso Organizacional y el Compromiso hacia Profesional se refleja en la investigación realizada en un hospital de asistencia pública de la Ciudad de Toluca, México (Mercado, 2000, citada en Mercado 2002), se encontró que el Compromiso Organizacional en sus tres dimensiones (Afectivo, Normativo y de Continuidad) era menor que el ocupacional, esto es, resulta de mayor importancia la profesión que la organización para el personal que labora en dicha institución.

En este sentido, se considera importante mencionar la diferencia que puede existir en las investigaciones que se realizan en organizaciones de diferente índole. Las organizaciones orientadas a la salud suelen estar conformadas por médicos, enfermeras, pasantes, etc. que se encuentran todo el tiempo ejerciendo su profesión, están en contacto todo el día con pacientes, y en general tienen contacto permanente con el fenómeno enfermedad-curación a través de intervenciones quirúrgicas, consultas, programas de prevención, investigación, etc.

Sin embargo, por ejemplo, la organización en la que se realiza la investigación de este trabajo, es una empresa especializada en la gestión integral de siniestros de automóviles, la es una organización en la que las profesiones no se ejercen “a flor de piel”, es decir, se realizan funciones tanto de la profesión como administrativas e incluso de otras profesiones, es decir, el trabajo diario se llega a convertir en multidisciplinario. Por esta razón pudiera verse un Compromiso Organizacional mayor o igual que el Compromiso Profesional en este tipo de empresas, ya que no todo gira alrededor del ejercicio “puro” de la profesión a diferencia de las instituciones como la del estudio de Mercado (Mercado, 2000) en las que se manifiestan en todo momento actividades propias de carreras o profesiones específicas.

- **Apoyo Organizacional Percibido.** La percepción de justicia y apoyo pudiera ser considerada de mayor peso en el fortalecimiento del compromiso que, por ejemplo, las características del trabajo y las políticas de la organización.

El compromiso aumenta frente a experiencias positivas del trabajo, sobre todo cuando éstas se atribuyen a la propia organización (apoyo percibido) y no solamente a otras causas como el sindicato, la profesión o los compañeros (Meyer, 1997, citado en Mercado, 2002).

Según Eisenberger, et al. (1997, citado en Mercado, 2002), el Apoyo Organizacional Percibido fortalece el Compromiso Afectivo hacia la organización e incrementa el esfuerzo, entendido como “hacer y querer hacer”. Por el contrario, cuando en repetidas ocasiones la organización le da poco valor a las contribuciones personales y a las cosas bien hechas, se modifica la imagen que el empleado tiene del empleador. En este caso, disminuye el Compromiso Afectivo, así como el desarrollo de las actividades normales del trabajo. Según el autor, la medición de esta variable está orientada a conocer la percepción que los empleados tienen de la organización con relación a la manera en que son apoyados mediante el reconocimiento de sus opiniones, sus problemas personales y su bienestar, así como la manera en que reaccionarían los superiores frente a un error involuntario del personal.

Si la empresa deja al empleado tomar parte de las decisiones que afectan a su propio trabajo y a la empresa, éste percibe que es valorado y se compromete en acciones que benefician a la organización. El apoyo socio-laboral ayuda a prevenir y/o reducir el estrés y el *burnout* y a aumentar la responsabilidad, la competencia y la contribución personal, aspectos que conllevan al compromiso con la empresa (Vega, 1998).

Vega (1998), con base en un estudio realizado en 1996, plantea que el efecto del Apoyo Organizacional Percibido con respecto al Compromiso Organizacional, depende del momento de la socialización donde se esté dando dicho apoyo, es decir, el apoyo ejerce una influencia preventiva y moderadora sobre el compromiso actitudinal en el primer año de trabajo en la organización, mientras que en el segundo año este efecto no tiene lugar. Explica que esto se debe a que en el primer año el empleado está motivado por aprender el rol y los desafíos que conlleva, por adquirir habilidades para poder afrontar los problemas del trabajo y ser aceptado. Sin embargo, en el segundo año, el empleado busca la independencia y la autonomía necesarias para poder probar su autovalía y afrontar de forma constructiva, efectiva y profesional, los retos y fracasos personales y laborales. Por ello el apoyo queda relegado a un segundo plano en el desarrollo del compromiso.

- **Satisfacción Laboral.** En la explicación de la conducta organizacional el Compromiso mantiene una asociación notoria con la satisfacción laboral. La Satisfacción Laboral se entiende como un estado emocional de carácter positivo originado, al igual que el Compromiso, a partir de la evaluación de las experiencias en el trabajo (DeCottis y Summers, 1987, citados en Vega 1998).

En concreto la satisfacción resulta del grado de correspondencia entre las características personales percibidas –necesidades, valores y expectativas- y las de la situación –recompensas laborales- (Wanous, 1992, citado en Vega, 1998). A grandes rasgos, la satisfacción se diferencia del compromiso en ser una actitud más específica, inestable, pasiva y dependiente de las variaciones del contexto laboral (Mowday y cols., 1982, citados en Vega, 1998). Por el contrario, el compromiso es una actitud más global, gradual, consistente y activa (DeCottis y Summers, 1987; Mowday y cols., 1982; Williams y Hazer, 1986, citados todos en Vega, 1998).

- **Edad.** Algunos investigadores (Mathieu y Zajac, 1990, citados en Mercado, 2002) aseguran que la edad debería estar más relacionada al compromiso intencional, pues esta relación se atribuye a limitadas oportunidades alternativas y mayores costos ocultos a lo largo de los años. Sin embargo, Meyer y Allen (1984, citados en Mercado, 2002) han sugerido que los trabajadores más viejos llegan a estar más comprometidos actitudinalmente hacia una organización por varias razones, incluyendo mayor satisfacción con su trabajo, habiendo recibido mejores puestos y teniendo cognoscitivamente justificada su permanencia en la organización, además porque han tenido experiencias más positivas, son personas autoseleccionadas que han racionalizado y madurado su permanencia (Meyer y Allen 1984, citados en Vega, 1998), los mismos autores plantean que la asociación negativa que arrojan algunos otros estudios entre las variables de edad y compromiso, obedece a que los jóvenes, al ser conscientes de su escasa experiencia laboral, perciben pocas oportunidades de otros empleos y se comprometen más.
- **Sexo.** Grusky (1996, citado en Mercado 2002) propuso que las mujeres llegarían a estar más comprometidas debido a que tenían que superar y/o vencer más barreras que los hombres para ganar un lugar en la organización. Para Mercado (2002) las mujeres que deciden trabajar tienen mayor predisposición al compromiso que aquellas que pudiendo hacerlo no lo hacen.

Comparada con el hombre, la actitud pasiva de la mujer frente al Compromiso de Continuidad hacia la profesión, es el resultado de políticas y prácticas discriminatorias en el mercado laboral (Mohsin, 1997, citado en Mercado 2002), lo cual pudiera estar relacionado con el rol de esposa y madre, el trabajo doméstico y el paquete de prestaciones.

Según Vega (1998), el hecho de que las mujeres se comprometan en general menos que los hombres tiene dos posibles explicaciones: por un lado, basándose en el modelo de género se sustentaría que la diferencia actitudinal entre hombres y mujeres se debe a que la mujer se centra en el rol familiar y tiene una personalidad más dependiente, mientras que el hombre se centra en el rol laboral y tiene una personalidad más independiente. Una segunda explicación se centra en las experiencias laborales, en cómo las mujeres son objeto de experiencias laborales más negativas que los hombres.

- **Estado Civil.** No se han encontrado muchas investigaciones donde esta variable impacte directamente en la generación o no del compromiso, sin embargo, parece que los casados reportan mayor nivel de compromiso que los solteros debido a las responsabilidades familiares y a las presiones sociales que comporta el estar casado(Mathieu y Hamel, 1989; Mathieu y Zajac, 1990, citados en Vega, 1998). Probablemente esta variable esté más relacionada con el Compromiso Normativo y sobre todo de Continuidad, en el que el empleado decide permanecer en la organización por un “deber hacerlo” o “convenir hacerlo” externo a la misma organización que pudiera ser la familia y la cantidad de responsabilidades que ésta conlleva en comparación con un empleado soltero o sin hijos.
- **Nivel educativo.** En una investigación realizada por Mathieu y Zajac (1990, citados en Mercado, 2002), el nivel educativo mostró una ligera correlación negativa con el compromiso. Esta relación inversa pudiera resultar del hecho de que individuos con mayor educativo tienen expectativas más altas de lo que la organización puede ofrecerles, o bien, tienen más oportunidades laborales y probablemente lleguen a arriesgarse menos en cualquier posición o empresa (Mathieu y Zajac, 1990, citados en Mercado, 2002). Para Mottaz (1986, citado en Vega, 1998), el nivel de estudios afecta al compromiso por medio de la influencia que ejerce sobre los valores y las recompensas laborales. A través de un estudio demostró que cuando se mantenían

constantes las recompensas intrínsecas, la asociación educación-compromiso era negativa. Cuando controló el efecto de las recompensas de la empresa (políticas de promoción, seguridad, etc.) la relación fue positiva y, en el caso de las recompensas sociales, no se produjo asociación relevante. De aquí se deduce que el nivel de estudios ejerce distinta influencia sobre el compromiso en función del tipo de recompensa laboral que valore el sujeto (Mottaz, 1986, citado en Vega, 1998). En otros términos podemos decir que la relación negativa de las dos variables se debe a que cuando el empleado tiene recompensas intrínsecas (sabe de su nivel de autoeficacia, del grado de su autonomía y de autocontrol, desarrolla su creatividad y sus habilidades, percibe su trabajo como un desafío, etc.) y tiene un nivel educativo alto, entonces el compromiso disminuye, debido a que no existen recompensas extrínsecas o de la empresa (contemplación de promociones, de prestaciones, de niveles tabulares, cursos de entrenamiento, etc.), así cuando las recompensas son de tipo laborales y el nivel educativo aumenta, el Compromiso Organizacional crece de igual manera generando la relación positiva.

- **Nivel Jerárquico.** El trabajo de Welsch y LaVan (1981, citados en Vega 1998) mostró, en distintos profesionales, que la percepción de autoridad iba acompañada de un alto nivel de compromiso con la empresa. En consecuencia, los empleados con autoridad se sentirán con mayor autonomía, responsabilidad y control de sus actos, desarrollarán percepciones de apoyo social y estarán de acuerdo con las políticas de la organización, reduciendo su percepción de otras posibilidades de empleo. De igual modo, en la medida que el trabajador posea mayor autoridad, experimentará mayor claridad de rol y menor conflicto de rol. A pesar de esas cualidades hay estudios como el de Vega (1996, citada en Vega, 1998) en los que se demuestra que la autoridad percibida por empleados de la policía no afecta el compromiso (Vega, 1998).
- **Estrés del rol y *Burnout*.** El estrés del rol ocurre, especialmente, cuando los procesos de socialización y de entrenamientos son débiles, o sea, cuando las reglas, las normas y las conductas no se comunican clara y consistentemente. En este sentido, cuando el empleado percibe falta de claridad en lo que concierne a sus responsabilidades, derechos y métodos, puede llegar a padecer ambigüedad del rol. Si el trabajador experimenta peticiones incompatibles, inconsistentes o inadecuadas puede estar ante

un conflicto del rol. Estas ideas reflejan que el estrés de rol surge como consecuencia de que el trabajador no ha utilizado (por los motivos que sean: falta de formación, excesivas presiones organizacionales, sentimientos de autoineficacia), las estrategias de afrontamiento adecuadas a las circunstancias ambiguas o inconsistentes con las que se ha topado. Ello quiere decir que otros trabajadores, ante las mismas circunstancias, no tienen porqué interpretar las presiones como amenazantes, sino, por ejemplo, como retos personales. Por lo tanto, los trabajadores en función de cómo perciban la situación laboral actúan de manera diferente (Vega, 1998). Ambos (conflicto y ambigüedad del rol) reducen la responsabilidad personal y afectan negativamente el compromiso (Gregersen y Black, 1992, citados en Vega, 1998).

El estrés de rol será experimentado y se manifestará, directamente, en un desarrollo negativo de las actitudes (Breugh y Colihan, 1994, citados en Vega, 1998). Los estudios han probado que el estrés afecta a las actitudes laborales a través de la ansiedad y el *burnout* que genera (Cherniss, 1980; Vega, 1996, citados en Vega, 1998).

- **Antigüedad en la organización.** Para Mathieu y Zajac (1990, citados en Mercado 2002) al acumular más años en una organización, probablemente se adquieran mayores derechos e inversiones. Sin embargo, con las nuevas formas de contratación, tales como *free lance*, por honorarios o consultorías, bien vale la pena considerar que si no se genera antigüedad, tampoco se acumulan derechos. Entonces pareciera suponer que con estas modalidades de contratación el Compromiso Organizacional sería menor.

Al respecto de esta variable, Vega (1996, citada en Vega, 1998), encontró en empleados de la policía que los valores intrínsecos (nivel de autoeficacia, grado de autonomía y de autocontrol, desarrollo de la creatividad de habilidades, etc.) y extrínsecos (contemplación de promociones, de prestaciones, de niveles tabulares, etc.) afectaban al compromiso, halló asimismo que esta influencia dependía de la fase de socialización en la que se encontraban. Después de un año de prácticas de trabajo, los valores extrínsecos—y no los intrínsecos— aumentaron el compromiso, pero un año después de finalizadas las prácticas, los valores intrínsecos —y no los extrínsecos— contribuyeron a formar actitudes de compromiso con la organización policial. Con respecto a lo anterior, Vega (1998) explica este fenómeno basándose en la hipótesis de la acomodación,

sugiere que si el empleado no recibe de la empresa los resultados valorados, la importancia de los mismos se reduce por la discrepancia percibida entre lo esperado y lo percibido, pero aumenta el valor de lo proporcionado por la empresa. Por consiguiente, el empleado se acomoda a la situación actual, aunque ello no implica que no valore lo no encontrado. Por ejemplo, en el caso de la investigación de Vega (1996, citada en Vega, 1998), el que los policías valoren más los aspectos extrínsecos que los intrínsecos, se podría justificar acudiendo a la hipótesis de la acomodación, es decir, los policías valoran los factores extrínsecos porque son los que proporciona la organización, lo cual no es incompatible con una orientación conductual intrínseca. Esto significa que los policías han adoptado una visión realista del entorno laboral, social y organizacional.

- **Otras variables de personalidad.** El Maquiavelismo definido como “*una orientación de conducta interpersonal que consiste en la manipulación o intento de manipulación estratégica de otros para obtener beneficios personales mediante la creencia de que el mundo es manipulable por medio de comportamientos aceptados o no aceptados según una moral convencional en un ambiente social organizacional (Uribe-Prado, 2001, citado en Beltrán y Mancilla, 2007)*”, es una variable de personalidad que de acuerdo con investigaciones realizadas correlaciona negativamente con el Compromiso Organizacional (Arias-Galicia, 1998; Hollon, 1983; Schwartz, 1982; Kimmons y Greenhouse, 1976; Parasuramen y Alutto, 1984; citados en Uribe, 2001). Christie y Geis (1970, en Uribe, 2001) caracterizan al maquiavélico como un sujeto frío y calculador que no se involucra con ninguna gente o situación, entonces el maquiavelismo se opone al compromiso, al menos con el Compromiso Afectivo y Normativo y por lo tanto con el compromiso percibido. El maquiavelismo como una orientación de personalidad señala que puede ser una variable relacionada con factores psicológicos que se vinculen con el compromiso, por ejemplo, el Involucramiento Afectivo, la identificación ideológica y el apego a una moral convencional (Uribe, 2001).

3.4.- INVESTIGACIONES REALIZADAS SOBRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN MÉXICO Y EN EL MUNDO

En este apartado, retomaremos algunas investigaciones realizadas en nuestro país y en el Mundo y donde se puede observar que la variable de nuestro estudio ha sido considerada con más ahínco en los últimos años.

En un estudio longitudinal, Brooks y Steers (1991, citados en Vega, 1998), pretendían conocer cuál era el mejor predictor del compromiso en cada etapa de carrera. Hallaron que la auto-eficacia de los novatos fue el precursor más saliente del compromiso (dada la preocupación inicial por ajustar psicológicamente las experiencias pasadas a las presentes), no obstante su efecto disminuyó en el tiempo. En la fase de identificación, el apoyo de los compañeros y la cohesión grupal, adquirieron relevancia en el ajuste psicológico. En la tercera etapa, al centrarse el individuo en su desarrollo personal, las características intrínsecas del puesto y la influencia del supervisor fueron determinantes del compromiso, pero también aquí el efecto decayó en el tiempo. En todas las etapas el desafío de la tarea ejerció un efecto significativo creciente sobre el compromiso (Brooks y Seers (1991, citados en Vega, 1998).

Acercas de la importancia del compromiso temprano, los trabajos de Lee y cols. (1992) y de Vega (1996, citados en Vega, 1998) comprobaron que el compromiso propio de los primeros meses influía en el compromiso posterior y en la interpretación de la experiencia laboral. Ello significa que el compromiso tiene una función de autoconocimiento, pues, condiciona el modo en que el trabajador interacciona con las demandas situacionales. De forma que a medida que el principiante se familiariza con el contexto laboral, la actitud de compromiso adquiere relevancia en la explicación de las experiencias y del compromiso posterior (Vega, 1996, en Vega, 1998).

En México, Belausteguigoitia (2000), realizó un estudio con una muestra de 271 sujetos, los cuales trabajaban en empresas familiares, no familiares y gubernamentales. Sus variables dependientes fueron el esfuerzo y el Compromiso Organizacional y sus variables independientes fueron: tipo de organización (familiar o no familiar), puesto, edad y relación familiar (con el director). Encontró una correlación positiva entre las variables de Compromiso (Afectivo y Normativo) y los componentes del clima organizacional, así como una fuerte correlación positiva

entre los tres tipos de Compromiso (Afectivo, Normativo y de Continuidad) y el esfuerzo (representado en inversión del tiempo y la intensidad del trabajo). De igual manera y en el mismo sentido correlacionaron las variables dependientes de esfuerzo y clima organizacional en todos los grupos. Con respecto a las variables independientes, se encontró que el Compromiso Afectivo y Normativo correlacionó positivamente con el tipo de empresa (mayor en empresa familiar, luego en empresa privada y luego en gubernamental), en relación al Compromiso Afectivo Belausteguigoitia encontró que en las empresas familiares, éste es mayor cuando existe una relación directa entre el empleado y el o los dueños de la empresa. En cuanto al Compromiso Normativo encontró que la percepción que tenga la persona sobre la importancia y significado de su trabajo como medio para el logro de metas de la organización se verá reflejada en un mayor Compromiso Normativo. El Compromiso de Continuidad se caracteriza por ser, a palabras del autor, un compromiso interesado y que en algunas ocasiones no es antecedente del esfuerzo, e incluso puede tener una relación inversa.

En una investigación recientemente realizada a partir de una muestra de 982 empleados de distintos niveles organizacionales de más de 23 empresas del noreste de México, en la que se consideraron como variables independientes (variables causa), factores organizacionales tales como: comunicación, *empowerment*, etc., y otras variables actitudinales como la satisfacción con la compensación, con la estabilidad laboral, etc. Se pudo identificar cuál podría considerarse como el perfil del empleado mexicano que tiene bien puesta la camiseta. En síntesis se puede decir que un colaborador que tiene un alto Compromiso Afectivo, es aquel que percibe que conoce hacia dónde va su empresa y en qué medida su trabajo diario repercute en los objetivos organizacionales, tiene una percepción de un trabajo seguro y estable en el futuro, su empresa le faculta para tomar decisiones que repercuten sobre su trabajo diario y, además, siente que su trabajo le llena como persona (Arciniega, 2002).

Nieto (2004), con una muestra de 44 empleados de una empresa privada, correlacionó las variables de Compromiso Organizacional y satisfacción laboral, encontrando que a mayor escolaridad de los sujetos era menor su Compromiso Organizacional y su satisfacción laboral. De la misma manera encontró que entre las dos variables dependientes la correlación era débil así como que las personas más satisfechas eran las que tenían un puesto intermedio.

Por su parte, García Becerril (2006) realizó una investigación con 96 empleados pertenecientes a una empresa de *outsourcing* (subcontratación), uno de los principales resultados fue que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre el compromiso dirigido a la empresa “cliente” (en la que trabajan los empleados diariamente) y la empresa *outsourcer* (la que les paga). En este estudio no se encontraron diferencias estadísticamente significativas para las variables de: edad, sexo, estado civil ni escolaridad. Se concluye que el personal subcontratado sólo cubre con lo mínimo necesario que le exige la empresa pero que no tiene disposición para dar un *plus* en sus actividades y que probablemente en el momento en que se le presente una alternativa que le de un beneficio instrumental adicional, la tomará.

Betanzos (2007), a partir de tres estudios previos (estudio de opinión, grupos focales y redes semánticas), diseñó un modelo de Compromiso Organizacional para población mexicana. El primero de los estudios previos lo realizó con 200 empleados de dos tipos de organizaciones: pública y privada, ubicadas en el Distrito Federal y Área Metropolitana, a los que aplicó un cuestionario para conocer su opinión acerca de qué aspectos consideraban importantes para comprometerse y permanecer en una organización. Posteriormente realizó un segundo estudio en una empresa de la industria eléctrica del Distrito Federal, la muestra (n=17) se compuso de 4 grupos focales que estaban clasificados por puesto y por antigüedad en la organización (los puestos iban de empleados hasta asesores), todos los empleados tenían más de dos y hasta 35 años de antigüedad en la organización [se descartaron a los que tenían menos de dos años debido a que éstos se encuentran en la fase de establecimiento del Compromiso Organizacional (Mowday et al., 1982, citado en Betanzos, 2007)], se exploró en ellos el concepto de Compromiso Organizacional y las variables relacionadas a éste, planteando una pregunta a libre discusión: “¿se sienten comprometidos con la organización?”, rescatándose en las discusiones grupales, aspectos como: el reconocimiento positivo y negativo, la satisfacción con el trabajo, con el sueldo, con la organización, con compañeros de trabajo (positiva y negativa), con superiores (positiva y negativa), enseñanza a otros, autorrealización, responsabilidad con compañeros, con subordinados y con el trabajo, ambiente de trabajo, apoyo recibido por la organización, Compromiso Afectivo y de Continuidad, Involucramiento en el puesto e inversiones.

Es importante mencionar, que el objetivo de conocer el concepto de responsabilidad que manejan los empleados mexicanos y las características que debe reunir una persona responsable, utilizó la técnica de redes semánticas similar a la de Reyes (1993, citada en Betanzos, 2007), la aplicó a una muestra conformada por 25 hombres y 25 mujeres de una empresa privada del D.F., encontrando que los principales conceptos asociados con la “responsabilidad” para ambos sexos, fueron la puntualidad, la honestidad y el compromiso. Adicionalmente encontró que para los hombres la responsabilidad es más activa, en el sentido de que significa aportar de sí mismo a la organización por medio de iniciativas y de reciprocidad, mientras que para las mujeres la responsabilidad tiene que ver más con ser confiable, cooperativo y cumplido. El Modelo de Compromiso Organizacional propuesto por Betanzos sitúa como las causales de Compromiso: las características personales, la responsabilidad en el trabajo, las inversiones de tiempo y esfuerzo, la satisfacción laboral (producida por jefes, compañeros, trabajo en sí, sueldo y reconocimiento) y el apoyo organizacional percibido. Plantea que sólo existe el Compromiso Afectivo y de Continuidad (elimina del panorama el Normativo) y relaciona al Compromiso directamente con el Involucramiento en el puesto. Como consecuencias de la relación Involucramiento-compromiso sitúa las faltas y retardos (consecuencias negativas) y la productividad (consecuencia negativa).

Finalmente, Chiavenato (2004), menciona que uno de los aspectos que la organización espera de las personas que laboran en ella es precisamente el Compromiso Organizacional y refiere que en la actualidad, la vieja y tradicional fidelidad del empleado por la organización que lo emplea se está volviendo pieza de museo debido a los cambios en el concepto de empleo; por ejemplo, el empleo parcial, el empleo de medio tiempo, el trabajo a distancia, en la oficina, en casa, el trabajo compartido, las cooperativas de trabajo, etc., y las organizaciones esperan el compromiso y la dedicación de las personas que trabajan en ellas, sin importar la temporalidad y la ubicación del trabajo.

Una vez explicado de manera más amplia el fenómeno del Compromiso Organizacional, en el siguiente capítulo se retomarán los aspectos principales que tienen que ver con las políticas y el servicio que se manejan en las empresas especializadas en la gestión integral de siniestros de automóviles.

CAPÍTULO IV

SEGURO

DE

AUTOMÓVILES

El contrato de seguro, es aquel mediante el cual una persona llamada asegurador se obliga, a cambio de una suma de dinero, conocida como prima, a indemnizar a otra llamada asegurado o a la persona que este designe, por un perjuicio o daño que pueda causar un suceso incierto. A partir de este concepto podemos establecer que los sujetos que intervienen en el contrato de seguro son: el asegurador, el asegurado y el beneficiario.

El seguro es actualmente una pieza básica de nuestra estructura social. En el mundo antiguo la institución familiar, los sistemas de producción agrícola y la organización gremial proporcionaban al individuo la protección que necesitaba. En cambio, la sociedad moderna, basada en el individualismo y reducción del entorno familiar, obliga a buscar protección mediante fórmulas legales o contractuales contra crecientes riesgos personales y patrimoniales que se derivan y tienen su consecuencia del progreso tecnológico.

4.1.- EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL SEGURO.

La historia del Seguro se remonta a las antiguas civilizaciones de donde se utilizaban prácticas que constituyeron los inicios de nuestro actual sistema de Seguros. Probablemente las formas más antiguas de Seguros fueron iniciadas por los Babilonios y los Hindúes. Estos primeros contratos eran conocidos bajo el nombre de Contratos a la Gruesa y se efectuaban, esencialmente, entre los banqueros y los propietarios de los barcos. Con frecuencia, el dueño de un barco tomaría prestados los fondos necesarios para comprar carga y financiar un viaje.

- El primer contrato de seguro, surgió en 1347 en Génova Italia, mientras que la primera póliza apareció en Pisa en el año de 1385.
- Para 1629 en Holanda, nace la Compañía de las Indias Orientales, primera gran compañía moderna que asegura el transporte marítimo. Este tipo de institución se multiplicó por todo el Continente Europeo.
- Debido al incendio registrado por el año de 1710 en la ciudad de Londres, Inglaterra, donde se consumieron cerca de 13,200 casas, 89 iglesias y la Catedral de Saint Paul, se fundó el “*Fire Office*” para el auxilio a las víctimas. Sólo en ese momento el hombre ha ponderado la posibilidad de amenizarse las pérdidas a un nivel financiero. Surge, así, el más antiguo Seguro contra Incendios del mundo.

- El Seguro crece en Inglaterra en el siglo XIX, amparando manufacturas emergentes de incendios, garantizando condiciones básicas, permitiéndoles expandir sus servicios y el número de protegidos por el seguro.
- La apertura de los puertos al Comercio Internacional en 1808 por D. João VI, origina en el Brasil la primera sociedad aseguradora: La compañía de Seguros Boa Fe.
- En la historia reciente de México, los antecedentes formales del Seguro se remontan a 1870, cuando en el Código Civil se regula el Contrato del Seguro.
- Después de varios años, en 1892 se promulga la primera ley que rige a las compañías de seguros, mexicanas y extranjeras existentes en esos años.
- Para 1969 aparece la Compañía Real Brasileira de Seguros, empresa del Grupo Real, que actualmente, y desde 1973, extiende su "know how" por muchos países de Hispanoamérica.
- En la época actual que parte de 1990, se establecen las Reformas a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros. Mientras que en 1991 se lleva a cabo la Emisión del Nuevo Reglamento de Inversiones, Establecimiento del Capital Mínimo de Pagos.
- Durante 1994 aparece el Desarrollo de Estudios para Reformas a la ley del Contrato de Seguros y Participación a través del COECE en las negociaciones del TLC en Estados Unidos y Canadá y dos años más tarde las Reformas a La Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, para incorporar al Sector Asegurador, al nuevo régimen de Seguridad Social.
- Durante 1997 hubo cambios al Marco Jurídico para fortalecer el esquema de supervisión y el Marco de Operación de la Empresa. Este nuevo marco para la operación de Reaseguro, ofrecer cobertura a los ramos de Accidentes y Enfermedades y la posibilidad de incluir el ramo de salud. Actualización del Margen de Solvencia, contemplando nuevos factores para requerimientos de capital.
- En 1998 se hace el Establecimiento de bases legales, acordes al nuevo esquema de supervisión que operará la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. En el año siguiente viene la autorización, para operar el mercado del Seguro de Salud.
- En el 2000 se hace una expedición por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que habla sobre las Reglas de Operación de las Instituciones Seguridad Especializadas en Salud (ISES).

4.2.- MISIÓN DEL SEGURO

La institución del seguro es una parte importante del desarrollo de los países, debido al impacto socioeconómico derivado de su operación. En México la participación del Seguro al Producto Interno Bruto (PIB) no llega al 2%, sin embargo, la importancia del sector es la siguiente:

- Promueve el ahorro interno: La capacitación e inversión de sus recursos a largo plazo son la esencia misma de su actividad.
- Las aseguradoras ofrecen protección con más de 37 millones de pólizas y certificados en vigor, que representan sumas aseguradas por más de 5 billones de pesos.
- Redistribuye las aportaciones de monto pequeño realizadas por sus asegurados. Cada peso captado por concepto de Primas, el Seguro Mexicano retorna a los asegurados 70 centavos por concepto de pago de siniestros para todo tipo de coberturas.
- Ofrece protección al patrimonio familiar, garantiza la liquidación de créditos, en caso de ocurrir fallecimiento o incapacidad permanente del deudor asegurado, o la destrucción del bien asegurado.
- Es fuente de empleo e ingresos para más de 60 mil familias a través de más de 19 mil empleos directos, cerca de 30 mil agentes de seguros y una gran cantidad de empleos indirectos en las actividades de sus proveedores de servicios.

4.3.- EL SEGURO DE AUTOMÓVILES

Seguros automóviles: ¿cómo conseguir un seguro del coche cuando recién lo compra? ¿Cómo saber cuál es la mejor opción? Cuando compramos un vehículo nuevo la primera pregunta que se nos cruza por la mente es ¿a qué compañía aseguradora recurriremos para asegurar nuestro vehículo?.

Con tanta oferta de compañías de seguro y tantos tipos de seguros diferentes a disposición la búsqueda se hace un poco difícil. De todas formas, a no desesperar. En este artículo te daremos algunas sugerencias para que consigas seguro automóviles baratos sin tener que tomarse demasiado trabajo ni perder demasiado tiempo.

Para empezar, bien sabido es que existe un seguro obligatorio que su coche debe tener sí o sí para poder circular, sea que usted quiera o no asegurar su vehículo. La particularidad de esta cobertura es que se la considera como seguro de responsabilidad civil o seguro contra terceros ya que cubre a los terceros afectados en un accidente de tránsito. Es decir, si usted es propietario de un vehículo y el mismo está asegurado con la póliza obligatoria de responsabilidad civil, ése será el seguro que responda por usted en caso de tener un accidente y ser usted el causante del mismo. Es decir, es la protección obligatoria que usted debe tener para asegurarles a las víctimas de su accidente de tránsito que usted se hará cargo de los costos por accidente ya sean estos materiales o físicos.

Ahora bien, ¿qué entendemos por “terceros”? Bueno, los “terceros” son todas aquellas personas distintas a usted que forman parte del accidente. Es decir, pueden ser tanto los acompañantes suyos en el vehículo o bien los ocupantes de los otros vehículos involucrados en el accidente. Este tipo de seguro, el obligatorio, es prácticamente un costo fijo de su coche en tanto y en cuanto no le quedará opción de tener uno a efectos de circular con todas las condiciones que establece la ley. Entonces, muy probablemente le interese hacer el mayor ahorro posible en el pago mensual de esta cuota, al mismo tiempo que querrá un servicio bueno que realmente le permita circular con tranquilidad. En este caso es recomendable hacer una búsqueda entre la oferta de mercado en relación a las compañías de seguro disponibles en su localidad que tengan mejor precio o mejor relación costo-beneficio.

Pues bien, para hacer esto existen dos opciones. En primer lugar, usted puede hacer su búsqueda de manera “artesanal” y puede salir a buscar y recorrer cada una de las compañías aseguradoras para consultar a los productores de seguros de cada una de ellas el costo y las coberturas que incluye el seguro de responsabilidad civil de cada compañía. Claro está que esta opción le podría llevar semanas completas hasta meses de su preciado tiempo que posiblemente usted prefiera utilizar en otras cuestiones personales.

La segunda opción, y la más rápida y efectiva, es la de recurrir a Internet. La web se ha convertido gracias a los avances tecnológicos y las modificaciones en las pautas de consumo en una cuna de posibilidades y sobre todo en la base a la que uno debe recurrir para ahorrar dinero. Para el caso particular de los seguros automóbiles existe una herramienta gratuita que hace prácticamente toda esa tediosa búsqueda por usted.

Esta herramienta se conoce como “comparador de seguros online” o bien como “comparadora de seguros”. Básicamente usted debe completar un formulario que le solicita todos los datos necesarios del coche, del conductor propietario y del uso que quiere darle al seguro de manera tal de identificar cuál es su perfil y sugerirle un listado de ofertas acordes con ese perfil.

Viene a ser una especie de consultor virtual gratuito que en pocos minutos le devolverá un efectivo listado “on-line” con los resultados más baratos del mercado, y que incluirá todas las promociones vigentes de cada una de las compañías aseguradoras.

Es decir, que con esta opción, apenas dedicándole algunos minutos y dándole los datos del kilometraje del coche, marca y modelo y tipo de motor, datos de la antigüedad de la licencia del conductor y tipo de uso que le da al coche, el comparador de seguros a través de un software procesará toda la información y la cotejará con la oferta disponible devolviéndole siempre las mejores ofertas. Es decir que a usted sólo le quedará en su poder la decisión final con toda la información disponible.

En resumen, el seguro tiene como fin primordial, salvaguardar el patrimonio de la persona que contrató un seguro, en caso de que se incurra en un siniestro, debido a que transfiere la responsabilidad, que en el recaiga, a una compañía de seguros.

Cuando una persona contrata un seguro para su automóvil, transfiere la responsabilidad que se adjudica en caso de un siniestro, atendiendo los bienes y la salud, tanto propios como de terceros involucrados en el siniestro.

En la actualidad, existen muchas compañías con las cuales se pueden asegurar vehículos como son banco, sociedades mutualistas y las compañías aseguradoras, siendo éstas últimas las que captan la mayor cantidad de vehículos asegurados. Las compañías de seguros han modificado, en los últimos años, la forma de operar tratando de tener un mayor acercamiento al cliente ofreciendo múltiples ventajas y mayor variedad de servicios con lo cual se pretende ganar su confianza y con ello acaparar el mayor mercado posible.

Cualquier persona, sea física o moral, puede asegurar sus automóviles con la compañía de su elección, para lo cual basta contactar a un agente de seguros o simplemente conectarse a un portal en internet para la obtención de la póliza y proteger su unidad. Es importante resaltar que un seguro de automóvil no sólo cubre los bienes materiales de un vehículo que sufrió algún tipo de siniestros o robo, sino que también se pueden cubrir lesiones que sufran los ocupantes de la unidad al momento de presentarse dicho siniestro y de igual manera se puede amparar el apoyo jurídico que se requiera.

Los principales riesgo que se recomienda amparar en un seguro de automóviles son:

- Daños materiales por colisiones o vuelcos.
- Responsabilidad civil a terceros en sus bienes y personas.
- Gastos médicos.
- Robo total.
- Defensa jurídica.
- Asistencia vial.

Según la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguro, en lo sucesivo AMIS, en México la mayoría de los propietarios de un vehículo automotriz no lo protegen con un seguro contra los riesgos que éste pueda sufrir. Esto se confirma con los datos de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) que señala que sólo 31.3% de los 21.4 millones de automóviles, que estimó el Sistema de Información del Sector Automotor Mexicano (SISAM) para el 2005, contaba con algún tipo de seguro.

4.4.- LEY SOBRE EL CONTRATO DEL SEGURO

Por contrato de seguro se entiende al documento mediante el cual la compañía de aseguradora te obliga, mediante el pago de una prima, a resarcir el daño o pagar una suma de dinero al realizarse una pérdida o siniestro.

La Ley sobre el Contrato de Seguro es la que regula las condiciones, requisitos, información y tiempos de respuesta que se deben considerar al contratar un seguro. Dentro de esta Ley también se consideran los cuestionarios que requiere la compañía aseguradora cuando una persona solicita un seguro de automóviles, y es importante mencionar que cuando una persona incurre en omisiones o declaraciones inexactas, la ley otorga a la compañía el derecho a invalidar el contrato.

En los apartados siguientes se contemplarán aspectos importantes que se deben conocer para la contratación de una póliza de seguros de automóviles.

4.4.1. LA PÓLIZA

Los datos que deben contener la póliza son los siguientes:

1. Nombre y domicilio de las partes y firma de la aseguradora.
2. Riesgos amparados.
3. Suma asegurada.
4. Vigencia.
5. Cuota o prima.
6. Condiciones generales y específicas.

El contrato de seguro se perfecciona en el momento en que el solicitante se entera de que el riesgo ha sido aceptado por la compañía. No es necesario que se haya entregado la póliza, ni que se haya pagado la prima. Para que se tenga validez legal, todas las cláusulas de la póliza deberán estar escritas o impresas en caracteres fácilmente legibles. En la CNSF quien determinará si se ha cumplido este requisito.

Si el contenido de la póliza o sus modificaciones no concuerdan con lo solicitado, el asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente, dentro de los 30 días a la recepción de la póliza. Transcurrido dicho plazo, se entenderá como aceptada la póliza tal como se expidió.

4.4.2. LA PRIMA

El asegurado, está obligado (si no hay estipulación expresa en contrario) a pagar la prima en el domicilio fiscal de la aseguradora.

Salvo pacto en contrario, se entenderá que la prima vencerá en el momento de la celebración del contrato. No tendrá validez, ni podrá eludir su responsabilidad la aseguradora por medio de cláusulas o condiciones que convengan en que, solamente, después de pagada la prima, tendrá vigor el seguro. Podrá convenirse el pago de la prima en forma semestral, trimestral o mensual, de lo anterior con sus respectivos recargos por pago fraccionado. Así también, se considerará que cada pago fraccionado vencerá al comienzo del período que comprende.

El asegurado disfrutará de un plazo, período de espera, el cual no podrá ser inferior a tres días ni mayor a treinta días naturales contados a partir de la fecha de su vencimiento para cubrir la prima respectiva. Si el siniestro ocurre dentro de dicho plazo, la compañía está obligada a responder.

4.4.3. DEL RIESGO Y LA REALIZACIÓN DEL SINIESTRO

El contrato será nulo en caso de que el siniestro ya hubiese ocurrido al momento de la celebración del mismo, o bien, si el riesgo hubiese desaparecido.

Como regla general que se maneja en las compañías de seguros es que cualquier omisión o inexacta declaración de los hechos, facultará a la aseguradora para considerar invalidado de pleno derecho en contrato aún cuando la omisión o inexactitud no haya influido en la realización del siniestro.

A pesar de la omisión o la inexactitud, la aseguradora no podrá rescindir en los siguientes casos:

- a. Cuando la empresa provocó la omisión o la inexactitud.
- b. Cuando la empresa conocía o debía conocer la verdad que fue omitida declarada.
- c. Cuando la empresa renunció al derecho de rescindir por esa causa.
- d. Cuando el solicitante deja en blanco alguna o algunas de las respuestas y no obstante, la aseguradora celebra el contrato.

La empresa aseguradora comunicará en forma auténtica al asegurado la cancelación del contrato, dentro de los treinta días posteriores a la fecha en que conoció la omisión o inexacta declaración. En caso de que la aseguradora invalide el contrato por omisión o inexacta declaración, conserva su derecho a la prima por el período del seguro de automóviles en curso. La empresa responderá de todos los acontecimientos que presenten el carácter del riesgo amparado, a menos que en el contrato se excluyan de una manera precisa determinados acontecimientos.

Si durante la vigencia de la póliza se modifican las condiciones generales, en contratos del mismo género, el asegurado podrá pedir que se le apliquen las nuevas condiciones; en su caso, deberá cubrir la diferencia correspondiente en primas.

El asegurado o el beneficiario deberá reportar el siniestro, por escrito, a la aseguradora, en un plazo máximo de cinco días naturales (salvo pacto en contrario) a partir de que tuvo conocimiento de la realización del hecho. Cuando el asegurado o el beneficiario no cumplan en estas obligaciones, la aseguradora podrá reducir su prestación, hasta el importe que hubiere alcanzado, si el reporte se hubiera producido oportunamente.

Si la demora tuvo la intención de ocultar o simular las circunstancias del siniestro, la empresa quedará liberada de sus obligaciones. La aseguradora podrá exigir del asegurado o del beneficiario, toda clase de información relacionada con el siniestro, que le sirva para determinar las circunstancias en que ocurrió, así como sus consecuencias.

La compañía quedará liberada, si demuestra que el asegurado o el beneficiario, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente, hechos que excluyan o puedan restringir las obligaciones de las compañías. Las reclamaciones procedentes deberán ser pagadas en un plazo máximo de treinta días, a partir de que la empresa recibió todos los documentos e informes que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

Si la compañía no paga adentro del plazo antes determinado, estará obligada a cubrir al asegurado o beneficiario, intereses moratorios según lo establece el Artículo 135bis de la LGISMS.

En ningún caso quedará obligada la empresa, si demuestra que el siniestro se causó por dolo a mala fe del asegurado, del beneficiario o de sus respectivos causahabientes. La empresa responderá del siniestro aún cuando éste haya sido causado por culpa del asegurado o por las personas respecto a las cuales sea civilmente responsable y sólo se admitirá en el contrato, la cláusula que libera a la aseguradora en caso de culpa grave.

4.4.4. MECANISMO DE OPERACIÓN DEL RAMO DE AUTOMÓVILES

Para poder asegurar algún vehículo se tiene que solicitar a la compañía con la que se quiere asegurar el automóvil, una cotización por medio de un agente de seguros, si se está de acuerdo con el precio, se tendrá que llenar la solicitud correspondiente, la cual diseña la compañía según sus intereses, con toda la información que se solicite referente a la unidad a asegurar y al dueño o propietario. Estos datos serán de suma importancia para la compañía, debido a que se utilizarán para el llenado de la póliza de la unidad y cualquier error o falsedad podría dejar desamparado el vehículo en caso de siniestro.

Una vez que se obtiene la póliza de automóvil, se debe verificar que la información que contiene es correcta y en caso contrario, solicitar las modificaciones necesarias. En caso de un siniestro, la compañía podrá negar el servicio si detecta errores, los cuales se podrían interpretar como falsedad en declaraciones del propietario o del conductor del vehículo.

Otros de los puntos fundamentales de la póliza de autos son las coberturas o riesgos amparados que se han contratado, estos deben de coincidir con lo que se ofreció en la cotización y cada uno debe de contar con su suma asegurada, deducibles (cuando opera y cuando no), prima neta y prima total por cobertura. Asimismo, se puede contratar una cobertura adicional, por lo que se deberá solicitar a la compañía por medio de un endoso de aumento de o en su caso contrario se puede solicitar un endoso de disminución para eliminar coberturas de la póliza.

Además de la información anterior, la póliza debe indicar los gastos de administración y adquisición al igual que el monto total a pagar y, en caso de solicitar pago fraccionado, contendrá el número de parcialidades y sus montos así como la tasa de financiamiento en caso de que ésta aplique. Muy importante es siempre tener presente el número de la póliza porque será un requisito obligatorio en caso de alguna reclamación derivada de un siniestro.

Los siniestros que lleguen a ocurrir durante la vigencia de la póliza serán atendidos y resarcidos por la compañía aseguradora siempre y cuando se cuente con la cobertura que se afecto en dicho siniestro y éste no rebase la suma asegurada o límite máximo de responsabilidad por parte de la compañía.

En caso de sufrir un siniestro, se debe informar a la compañía el hecho para que se asigne un ajustador y un número de siniestro o reclamación. El ajustador tiene la tarea de verificar que los datos de la póliza sean correctos, evaluar el monto estimado de la pérdida y pagar o cobrar por el siniestro según la responsabilidad del o los involucrados.

4.4.5. COBERTURAS

En el ramo de automóviles se cuenta con una amplia variedad de coberturas que se pueden contratar para asegurar los vehículos, depende de las necesidades de cada persona o empresa el decidir qué coberturas adquirir para proteger su automóvil o sus vehículos.

El deber de la compañía es entregar junto con la póliza las condiciones generales en donde se define cada una de las coberturas atendiendo la responsabilidad de cada una de ellas, deducibles y exclusiones. Se recomienda ampliamente que el cliente lea y comprenda en su totalidad, este documento y en su caso de tener alguna duda deberá aclararla con su ejecutivo o agente. A continuación se mencionan las principales coberturas disponibles dentro del seguro de automóviles y una leve descripción en la Tabla 4.1:

**TABLA 4.1
PRINCIPALES COBERTURAS DENTRO DEL SEGURO DE AUTOMÓVILES**

Daños materiales	Amparar los daños materiales que sufran el vehículo asegurado y que se generen a consecuencia de un siniestro.
Robo total	Ampara el robo total del vehículo asegurado y las perdidas o daños materiales que sufran durante el tiempo en que se encuentre sustraído.
Responsabilidad civil por daños a terceros en sus bienes	Amparar la responsabilidad civil legal en que incurra el asegurado o cualquier persona que use el vehículo asegurado y que a consecuencia de dicho uso cause a terceros daños materiales en sus bienes.

Responsabilidad civil por daños a terceros en sus personas	Ampara la responsabilidad civil legal en que incurra el asegurado o cualquier persona que use el vehículo asegurado y que a consecuencia de dicho uso cause lesiones corporales o la muerte o terceros, incluyendo la indemnización por daño moral que legalmente corresponda.
Responsabilidad civil catastrófica	Esta cobertura opera como suma asegurada única en exceso de las sumas aseguradas contratadas para las coberturas de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros en sus Bienes y en sus Personas.
Extensión de responsabilidad civil	Ampara el primer titular de la póliza contra los mismos riesgos estipulados en las coberturas de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros en sus Bienes y Responsabilidad Civil por Daños a Terceros en sus personas, cuando se encuentre como conductor de un vehículo similar en clase, tipo, servicio y uso al vehículo asegurado.
Gastos médicos ocupantes	Quedan amparados los gastos médicos, cuando a consecuencia de un accidente de tránsito o un asalto se causen lesiones corporales a cualquier persona ocupante del vehículo asegurado, al encontrarse dentro del compartimiento, caseta o cabina diseñada para el transporte de personas.
Cobertura cero	En caso que la Institución declaré la Pérdida Total por Daños Materiales del vehículo asegurado, la indemnización correspondiente se efectuará sin aplicar el deducible contratado.
Adaptaciones y conversiones	Ampara los daños materiales, robo, daño o pérdida que sufran las adaptaciones y conversiones instaladas en el vehículo asegurado a consecuencia de los riesgos descritos en la cobertura de Daños Materiales o Robo Total, según sea el caso.
Equipo especial	Ampara los daños materiales, robo, daño o pérdida que sufra el equipo especial instalado en el vehículo asegurado a consecuencia de los riesgos descritos en la cobertura de Daños Materiales o Robo Total, según sea el caso.
Auto sustituto por robo total	En caso de Robo Total del vehículo asegurado, la institución se obliga a rembolsar al Asegurado el importe de la renta de un automóvil, de acuerdo a las condiciones que éstas establezca.

Entre las coberturas, dentro del seguro de automóviles, se consideran algunas que dan como beneficios las compañías aseguradoras, éste es el caso de asesoría legal y asistencia vial, estas coberturas son incluidas en todas las pólizas de automóviles que emita la compañía sin importar que sean coberturas limitadas o amplia, a menos que por petición del cliente excluyan en la póliza.

Para concluir, podemos decir que los seguros desempeñan un papel primordial en las economías modernas, proporcionando medios adecuados para reemplazar la pérdida o destrucción de bienes materiales y garantizando un poder adquisitivo mínimo en caso de enfermedad, accidente o defunción.

Además, las enormes reservas de capital que necesitan las empresas de seguros para hacer frente a los pagos por indemnización se invierten, por lo que constituyen una fuente de financiación para que la industria aumente sus inversiones o sus bienes de capital.

Las compañías aseguradoras amplían de forma constante su ámbito de competencia asegurando a las personas ante nuevos riesgos. En años anteriores era normal que los seguros de vivienda no protegieran contra catástrofes como los terremotos, las guerras, el riesgo de explosión nuclear o de radiación y otros acontecimientos similares.

Sin embargo, durante la década de 1980 las compañías aseguradoras han ampliado su cobertura, por lo que ahora se pueden cubrir casi todos los riesgos posibles. Desde el punto de vista social la función del seguro es obvia, dado que permite solventar los inconvenientes económicos que derivan de la desaparición física de quien era hasta entonces sostén del hogar. Además permite la detección precoz de enfermedades.

En el aspecto económico, posibilita el desarrollo del crédito, es fuente de trabajo para quienes se dediquen a esta actividad (productores asesores, entidades aseguradoras, médicos, laboratorios de análisis clínicos, etc.). Contribuye a la formación del producto bruto interno y por lo tanto del producto bruto nacional. El objeto del contrato es el de indemnizar al asegurado, previo pago de una prima al asegurador, hay que tomar en cuenta que esta indemnización es variable ya que está sujeta a que el siniestro ocurra.

El contrato de seguro no siempre es considerado como un contrato de adhesión, si bien es cierto dentro de las características figura la de ser uno de adhesión esto no es siempre así, ya que cabe la posibilidad de que sea consensual, esto dependerá de la voluntad de las partes, de la póliza que se emita, el riesgo cubierto, etc. La clasificación que dan los autores sobre el contrato de seguro es diversa, sin embargo dentro del trabajo se ha buscado unificar la clasificación en dos grandes ramas que son: los seguros de interés y los seguros de personas.

En cuanto a los elementos esenciales del contrato de seguro tenemos el interés asegurable, que es el ánimo del asegurado de querer proteger un objeto; el riesgo asegurable, que es un hecho incierto que puede suceder y que es descrito en el contrato de seguro; la prima, que es el monto que paga el asegurado a cambio de una indemnización en caso de ocurrir el siniestro; y la obligación de indemnizar, que está a cargo de la aseguradora ya que esta recibió a cambio el pago de la prima.

Tenemos también otras figuras de seguros como el reaseguro, que es la operación de seguros realizada por el asegurador, por la que transfiere parte de los riesgos asumidos al reasegurador, pero es el único obligado con respecto al asegurado o tomador del seguro, y el Coaseguro, que es cuando la cobertura de un riesgo se comparte entre dos o más aseguradores, estableciéndose una relación contractual entre cada coasegurador y el asegurado.

Finalmente tenemos que la póliza, es el instrumento probatorio por excelencia del contrato celebrado entre el asegurado y el asegurador. Es aconsejable antes de celebrarlo, leer todas las cláusulas contenidas en el mismo, para tener una información completa de sus términos y condiciones. En él se reflejan las normas que de forma general, particular o especial regulan la relación contractual convenida entre el asegurador y el asegurado.

El hecho de tener contratado un seguro no exime al contratante de tomar las precauciones necesarias para evitar el daño, y se hace recomendable adaptar las condiciones del seguro a las circunstancias reales de cada momento.

CAPÍTULO V

METODOLOGÍA

5.1.- JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, las organizaciones tienen conciencia clara de que el dinero y la tecnología no podrán responder de manera efectiva a las exigencias de una delicada competencia en la economía global en tanto no se revalorice la intervención del capital humano.

El Psicólogo Organizacional, es el encargado de estudiar, evaluar la conducta humana y las variables que la afectan dentro de la organización. Su labor está encaminada a beneficiar tanto a empleador como empleados y de su trabajo dependerá en gran medida los resultados globales de una organización.

El estudio de las personas dentro de su ambiente laboral es substancial, ya que éstas son los elementos impulsores de la organización, capaces de dotarla de inteligencia, talento y el aprendizaje indispensable para estimular la renovación y competitividad constante, además de ser capaces de llevarla a la excelencia y al éxito con sus esfuerzos, dedicaciones, responsabilidad, compromiso, etc., que serán retribuidos en ganancias mutuas (Chiavenato, 2000).

La selección de personal en México es una de las actividades más populares para el psicólogo, y la existencia de instrumentos adaptados o desarrollados con confiabilidad, validez y estandarización es una prioridad urgente para los profesionistas que se dedican a tan noble y delicada labor; por lo que sugiere no sólo probar y adaptar modelos extranjeros, sino desarrollar modelos propios desarrollados de la idiosincrasia y cultura mexicana como lo plantea Díaz-Guerrero 1996, en Uribe-Prado, 2002).

De esta manera, ante la necesidad de contar con un instrumento semánticamente válido para México que pudiera vincular el constructo de la Personalidad con su importancia en el campo de selección de personal y éxito laboral, Uribe-Prado (1997, 1999, 2002) desarrolla un instrumento llamado Cinco Factores Mexicanos de la Personalidad, 5FM, basado en el modelo internacional, “Big Five”; el cual ha demostrado gran funcionalidad, ya que se ha probado para la elaboración de perfiles de puesto.

Por otro lado, el constructo de Compromiso Organizacional ha generado ahora gran interés, principalmente porque esta variable tiene un impacto directo en actitudes y conductas del empleado; como aceptación de metas, valores y cultura de la organización, menor ausentismo y baja rotación de personal, entre otros. Por ello el Compromiso Organizacional es un concepto que ha crecido en importancia en la psicología organizacional, y se centra en estudiar los vínculos que se generan entre los empleados y la organización (Betanzos, 2007a).

Sin embargo, una revisión de la literatura científica muestra que aún hay aspectos fundamentales por resolver como diferencias en la conceptualización; aproximaciones teóricas y modelos para explicar y determinar cómo es que el trabajador se compromete con su organización; tampoco existe un acuerdo generalizado sobre cuáles son las dimensiones necesarias para explicar el Compromiso Organizacional, ni tampoco su número; así mismo no se ha clarificado qué variables llevan a formar y estabilizar su compromiso en el tiempo; esto también sucede en relación a los instrumentos de medición que reflejan diferentes enfoques a las posturas o modelos de los investigadores. (Betanzos, 2007a).

Uno de los instrumentos más utilizados para medir el compromiso de los empleados es el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991), en el cual se ha visto que no todas las escalas funcionan adecuadamente en poblaciones y países con diferente cultura. Por tanto al tratar de estudiar la formación y mantenimiento del Compromiso Organizacional en trabajadores mexicanos se hace necesario elaborar instrumentos que tomen en cuenta los aspectos culturales, para así tener mediciones válidas y confiables que arrojen mayores datos sobre el Compromiso Organizacional en nuestro país, tal y como ha sucedido con la escala recientemente elaborada por Betanzos-Díaz (2007a), el cual comienza a mostrar resultados valiosos.

Así, el propósito de esta investigación, es conocer en forma exploratoria la relación entre Personalidad y Compromiso Organizacional. De esta manera, obtener información relevante en un contexto laboral y que ésta pueda ser utilizada posteriormente con aplicaciones de selección y desarrollo de personal.

5.2.- PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Existe un perfil de Personalidad vinculado con los diferentes tipos y niveles de Compromiso Organizacional de acuerdo a los diferentes instrumentos utilizados?

5.3.- OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN

Determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre Personalidad y Compromiso Organizacional, realizando una comparación por un lado, entre uno de los cuestionarios más utilizado en la literatura internacional y en México para medir Compromiso Organizacional formado por Meyer y Allen (1991); y por el otro, la escala recientemente elaborada por Betanzos-Díaz (2007a), para medir este constructo en la población mexicana, remarcando el valor de desarrollar instrumentos ajustados a la población estudiada que permitan la generalización de un modelo; con el fin de proporcionar información útil para la elaboración de perfiles de puestos que se adecuen a los objetivos de las organizaciones y así mejorar los procesos de selección y desarrollo de personal.

5.4.- HIPÓTESIS

- ✓ H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre la Personalidad y el Compromiso Organizacional de acuerdo a los diferentes instrumentos utilizados.
- ✓ H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre la Personalidad y el Compromiso Organizacional de acuerdo a los diferentes instrumentos utilizados.
- ✓ H2: Existe una relación estadísticamente significativa entre Personalidad con relación a las variables clasificatorias.
- ✓ H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre Personalidad con relación a las variables clasificatorias.
- ✓ H3: Existe una relación estadísticamente significativa entre Compromiso Organizacional con relación a las variables clasificatorias.
- ✓ H0: No existe una relación estadísticamente significativa entre Compromiso Organizacional con relación a las variables clasificatorias.

5.5.- VARIABLES

Para esta sección se hace una pequeña clasificación de los tipos de variables, señalando el orden que se asignó a los factores de acuerdo a los instrumentos utilizados. (Ver Tabla 5.1).

TABLA 5.1
VARIABLES ORGANIZADAS POR FACTORES DE ACUERDO A LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS.

TIPO DE VARIABLE	INSTRUMENTOS	FACTORES
Variable Independiente	Cinco Factores Mexicanos de Personalidad (5FM) de Uribe-Prado (2002)	F1 Sociabilidad expresiva (Extraversión) F2 Aceptabilidad (Amabilidad) F3 Organización (Responsabilidad) F4 Control emocional (Neurotismo) F5 Sensibilidad intelectual (Apertura)
Variable Dependiente	Compromiso Organizacional de Betanzos-Díaz (2007a) (1)	F6 Involucramiento (Implicación) F7 Compromiso Afectivo F8 Compromiso de Continuidad
	Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991) (2)	F9 Compromiso Afectivo F10 Compromiso Normativo F11 Compromiso de Continuidad

❖ VARIABLES CLASIFICATORIAS.

- Edad
- Sexo
- Estado civil
- Dependientes económicos
- Escolaridad
- Jornada laboral diaria
- Puesto
- Área
- Antigüedad en el puesto
- Antigüedad en la empresa
- Ascensos
- Personal a cargo
- Sueldo
- Tipo de nómina

5.5.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Personalidad: Organización más o menos estable y duradera del carácter, temperamento, intelecto y físico de una persona que determina su adaptación única al ambiente. El carácter denota el sistema de una persona más o menos estable y duradero del comportamiento conativo (voluntad); el temperamento, el sistema más o menos estable y duradero del comportamiento afectivo (emoción); el intelecto, el sistema más o menos duradero del comportamiento cognitivo (inteligencia) y el físico, el sistema más o menos estable y duradero de la configuración corporal y de la dotación neuroendocrina (Eysenck y Eysenck, 1986):

- **Factores**

1. Sociabilidad expresiva (Extraversión): Diferentes formas de expresión que las personas tienen o llevan a cabo al relacionarse con los demás, graduándose entre las dimensiones afectiva, cognitiva y conductual y, fluctuando entre extraversión e introversión (Uribe-Prado, 2008).
2. Aceptabilidad (Amabilidad): Características por medio de las cuales se describe a una persona que es aceptada o rechazada por otros. Dichas características generan actitudes positivas o negativas, según sea el caso (Ibídem).
3. Organización (Responsabilidad): Son las formas y estilos de dirección que una persona adopta al desarrollar una relación, actividad o tarea, resaltando conceptos de actitud hacia la eficiencia y la calidad (Ibídem).
4. Control emocional (Neurotismo): Es el grado de estabilidad emocional observada en una persona al expresar pensamientos, ideas y actos (Ibídem).
5. Sensibilidad intelectual (Apertura): Es la capacidad, habilidad, forma, estilo y grado de sensibilidad intelectual con que una persona percibe y expresa experiencias y/o problemas (Ibídem).

Compromiso Organizacional de Betanzos-Díaz (2007a) (1): Representa el estado en el que el trabajador se identifica y extiende una liga afectiva con la organización y con sus metas, y desea seguir siendo miembro de la misma (Peiró y Prieto, 1996 en Betanzos-Díaz 2007b):

- **Factores**

1. Involucramiento: Grado en que una persona está identificada psicológicamente con su trabajo, que se evidencia por la importancia que el trabajo tiene en su autoestima (Betanzos-Díaz 2007b).
2. Compromiso Afectivo: Lazos emocionales que tiene el trabajador con su organización que le lleva a tener un marcado orgullo de pertenencia con la empresa (Ibídem).
3. Compromiso de Continuidad: Manifiesta el apego del empleado a la organización por las ganancias económicas y por mantener los beneficios que se le brindan (Ibídem).

Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991) (2): Estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual representa consecuencias respecto a la decisión para continuar dentro de ésta o dejarla (Meyer y Allen, 1991 en Belausteguigoitia, 2000):

- **Factores**

1. Compromiso Afectivo: Surge cuando el trabajador se involucra emocionalmente y establece lazos Afectivos que forja con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas y por consiguiente, disfruta de su permanencia en la organización (Meyer y Allen, 1991 en Belausteguigoitia, 2000 y Betanzos-Díaz, 2007a).
2. Compromiso Normativo: Indica un aspecto emocional y consiste en un fuerte sentimiento de obligación por parte del empleado por permanecer en la organización. El empleado puede llegar a desarrollar un fuerte sentimiento de lealtad y deber por considerar que tiene una deuda por las oportunidades y recompensas que se le brindaron (sueldo, promociones, capacitación, etc.) que son altamente valoradas por los trabajadores (Betanzos-Díaz 2007a).
3. Compromiso de Continuidad: Manifiesta el apego del empleado a la organización por las ganancias económicas que se le brindan, así permanece en la organización porque ha invertido tiempo, esfuerzo y/o dinero y el renunciar significaría perder lo invertido.

En este tipo de compromiso también el empleado valora la oportunidad que tiene para conseguir otro trabajo con el sueldo, prestaciones y condiciones similares a las que se le brindan en la organización actual. Se observa un mínimo esfuerzo y el cumplimiento con lo estrictamente necesario para no tener problemas y seguir trabajando en la organización (Meyer, et al., 2002).

❖ VARIABLES CLASIFICATORIAS

- Edad: Tiempo que ha vivido una persona o animal desde que nació.
- Sexo: Conjunto de caracteres genéticos, morfológicos y funcionales que distinguen a los individuos machos de las hembras en el seno de cada especie. Masculino-Femenino.
- Estado civil: Condición de cada persona con relación a los derechos y obligaciones al adquirir o no un contrato matrimonial.
- Dependientes económicos: Aquellas personas las cuales tienen una subordinación hacia otra por una dependencia económica.
- Escolaridad: Último grado de estudios formales que se refiere haber cursado.
- Jornada laboral diaria: Tiempo de duración del trabajo diario.
- Puesto de trabajo: Unidad de trabajo específica e impersonal, constituido por el conjunto de funciones y requisitos que debe llenar todo trabajador.
- Área de trabajo: Conjunto de operaciones, responsabilidades, cualidades y condiciones que se integran por varios puestos de trabajo para la coordinación exitosa de una labor compleja relacionada con los objetivos y metas de la organización.
- Antigüedad en el puesto: Tiempo que el trabajador ha generado en un puesto de trabajo.
- Antigüedad en la empresa: Tiempo que el trabajador ha generado en la organización.
- Ascenso: Promoción o mejora de categoría en un empleo.
- Personal a cargo: Función que desarrolla un trabajador de rango superior el cual es responsable de los trabajos y acciones de otros empleados.
- Sueldo: Remuneración regular asignada por el desempeño de un servicio realizado.
- Tipo de Nómina: Empresa que acredita el pago de las diferentes cantidades de sueldo de algunos trabajadores.

5.5.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL

Personalidad: Respuestas obtenidas en la aplicación del instrumento 5FM de Uribe-Prado (2002):

- **Factores**

1. Sociabilidad expresiva (Extraversión): Comprende características como habladoría, asertividad y un nivel de actividad. (Salinas, 2000).
2. Aceptabilidad (Amabilidad): Comprende características como cortesía, confianza y calidez (Ibídem).
3. Organización (Responsabilidad): Comprende características como cumplimiento, ordenación y cuidado.
4. Control emocional (Neurotismo): Comprende características como nerviosismo, volubilidad y temperamentalidad (Ibídem).
5. Sensibilidad intelectual (Apertura): Comprende características como perspicacia, ingenio y reflexión.

Compromiso Organizacional de Betanzos-Díaz (2007a) (1): Puntaje total obtenido en el instrumento de Betanzos-Díaz:

- **Factores**

1. Involucramiento: Puntaje total de los reactivos que miden el factor de Involucramiento del instrumento de Betanzos-Díaz.
2. Compromiso Afectivo: Puntaje total de los reactivos que miden el factor Afectivo del instrumento de Betanzos-Díaz.
3. Compromiso de Continuidad: Puntaje total de los reactivos que miden el factor de Continuidad del instrumento de Betanzos-Díaz.

Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991): Puntaje total obtenido en el instrumento de Meyer y Allen:

- **Factores**

1. Compromiso Afectivo: Puntaje total de los reactivos que miden el factor Afectivo del instrumento de Meyer y Allen.
2. Compromiso Normativo: Puntaje total de los reactivos que miden el factor Normativo del instrumento de Meyer y Allen.
3. Compromiso de Continuidad: Puntaje total de los reactivos que miden el factor de Continuidad del instrumento de Meyer y Allen.

- ❖ **VARIABLES CLASIFICATORIAS**

- Edad: Número de años de vida de la persona.
- Sexo: Masculino o Femenino.
- Estado civil: Soltero, Casado, Unión libre, Divorciado o Viudo.
- Dependientes económicos: Respuesta elegida entre las opciones 1) Sí y 2) No, y por consiguiente, el número de personas de las que el sujeto se hace responsable económicamente.
- Escolaridad: 1) C. Técnica y Preparatoria y 2) Licenciatura y Posgrado.
- Jornada laboral diaria: Respuesta elegida entre las opciones 1) Menos de 6 hrs. 2) 6 hrs. 3) 8 hrs. 4) 10hrs. y 5) Más de 10 hrs.
- Antigüedad en el puesto: Número en años que el trabajador ha generado en el puesto de trabajo actual.
- Antigüedad en la empresa: Número de años que el trabajador ha generado en la organización.
- Ascenso: Respuesta elegida entre las opciones 1) Sí y 2) No, y por consiguiente, el número de ascenso que el trabajador ha tenido desde que labora en la organización.
- Personal a cargo: Respuesta elegida entre las opciones 1) Sí y 2) No, y por consiguiente, el número de personas que supervisa.
- Sueldo: Cantidad que percibe mensualmente el empleado, entre las opciones 1) Hasta \$4000, 2) \$4001-\$6000, 3) \$6001- \$8000, 4) \$8001-\$10000, 5) Más de \$10000.
- Tipo de Nómina: Respuesta elegida entre las opciones 1) Empresa y 2) Outsourcing.

5.6.- MUESTRA

La muestra es no probabilística conformada por 202 sujetos que se encontraban laborando en una empresa de servicio, es decir, es un muestreo intencional ya que se selecciona directamente a los sujetos. (Kerlinger, 2001).

5.7.- DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de esta investigación es no experimental, ya que no se tiene control directo de las variables, debido a que no son manipulables o a que sus manifestaciones ya han ocurrido, por lo tanto, no es posible hacer uso de la manipulación experimental; transversal porque se realizará en un periodo determinado, sin ningún seguimiento posterior. (Kerlinger, 2001).

5.8.- TIPO DE ESTUDIO

Estudio descriptivo, en el cual no se interviene o manipula el factor de estudio, es decir se observa lo que ocurre con el fenómeno en condiciones naturales, en la realidad; correlacional por que éste tiene como propósito saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas, tratando de determinar la causalidad de la relación (Kerlinger, 2001).

5.9.- INSTRUMENTOS

1. Cuestionario Sociodemográfico de autoaplicación que contiene preguntas clasificatorias a las que pertenece el sujeto, así como datos de interés para esta investigación de su desarrollo laboral dentro de la organización. (Ver Anexo A).
2. Escala de los Cinco Factores Mexicanos de Personalidad (5FM) de Uribe-Prado (2002), el cual es un cuestionario que se compone de 69 reactivos de tipo diferencial semántico con seis opciones de respuesta que van de Nunca a Siempre, constituida por Cinco Factores: Sociabilidad Expresiva, Aceptabilidad, Organización, Control

emocional y Sensibilidad Intelectual. Los 69 reactivos están contextualizados en cuatro áreas fundamentales: social, educativa, laboral y familiar. (Ver Anexo B).

La escala cuenta con una confiabilidad entre .60 y .81% entre cada uno de los factores, y una confiabilidad total entre .80 y .90% reportados entre los diferentes estudios en los que se ha utilizado.

3. Compromiso Organizacional de Betanzos-Díaz (2007b), de 19 reactivos formado por tres escalas: Implicación, Compromiso Afectivo y Compromiso de Continuidad. Los reactivos son politómicos con el siguiente formato de respuesta: 1 significa Nunca, 2 Pocas veces, 3 Muchas veces, 4 Siempre (para Involucramiento y Compromiso Afectivo) y 1 Total desacuerdo, 2 Desacuerdo, 3 Acuerdo y 4 Total acuerdo (para Compromiso de Continuidad) (Ver Anexo C).

La escala cuenta con alphas de confiabilidad de .84 para Involucramiento, .87 para Compromiso Afectivo y .76 para Compromiso de Continuidad. Obteniendo una confiabilidad general de .80 %.

4. Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991) formado por 18 reactivos, instrumento adaptado por Arias (1998), el cual realiza una traducción / retraducción del instrumento; una escala tipo Likert de 7 grados que va de Totalmente en desacuerdo a Totalmente de acuerdo (Ver Anexo D).

El instrumento mide tres dimensiones: Compromiso Afectivo con un alpha de confiabilidad entre .71 a .81, Compromiso Normativo entre .63 a .82 y Compromiso de Continuidad entre .47 a .48 (Arias, 2001).

5.10.- PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN

Los instrumentos fueron aplicados en las instalaciones de la empresa, en un lugar apropiado preparado específicamente para el estudio, realizando diferentes etapas de aplicación colectiva de alrededor de 30 participantes por bloque. Las instrucciones se dieron de forma escrita y verbal, sin limitar el tiempo y aclarando cualquier duda que pudiera surgir entretanto que las personas contestaban; tomando aproximadamente de 30 a 45 minutos para responder el total del paquete psicométrico.

5.11.- ANÁLISIS DE LOS DATOS

La información fue analizada en el paquete estadístico SPSS versión 11.0 (Statistical Package for the Social Sciences 11.0) para Windows, utilizando la estadística descriptiva para conocer las características principales de la muestra; correspondiente al área de estadística inferencial se realizaron pruebas de Alpha de Cronbach para determinar la fiabilidad de los instrumentos, así como correlaciones Pearson para las asociaciones entre las variables y Análisis de Varianza (One-Way ANOVA) para las comparaciones entre los grupos (Hernández, 2003).

CAPÍTULO VI

RESULTADOS

6.1.- ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

En este apartado se hace referencia a la estadística descriptiva de todas las variables clasificatorias que se utilizaron en esta investigación; resumidas con la información de su distribución en términos de frecuencia, apoyándonos de medidas como la Media y la Desviación estándar para explicar las características de la muestra.

En la Tabla 6.1 se presentan los resultados obtenidos primero de las variables demográficas y en la Tabla 6.2 las variables de interés acerca de su desarrollo laboral. Es necesario mencionar que las variables Edad, Antigüedad en el puesto, Antigüedad en la empresa y Número de personas a cargo fueron recodificadas en grupos para un mejor manejo de la información.

TABLA 6.1

VARIABLES DEMOGRÁFICAS

VARIABLE	GRUPO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Sexo	Masculino	149	73.8		
	Femenino	53	26.2		
Edad	19-25 años	62	30.7	28	5.8
	26-30	80	39.6		
	31-58	60	29.7		
Estado civil	Soltero	93	46.0		
	Casado	75	37.1		
	Unión libre	29	14.4		
	Divorciado	5	2.5		
Escolaridad	C. Técnica y Preparatoria	111	55.0		
	Licenciatura y Posgrado	91	45.0		
Dependientes económicos	Sí	137	67.8		
	No	65	32.2		
No. Dependientes	1	33	24.1	2.20	0.9
	2	59	43.1		
	3	31	22.6		
	4	13	9.5		
	5	1	0.7		

La muestra quedó integrada por 202 sujetos, 149 del sexo masculino (73.8%) y 53 del sexo femenino (26.2%), con un promedio de edad de 28 años (rango 26 a 30) y una desviación estándar de 5.8 años. Los sujetos reportaron ser de estado civil solteros con un 46.0%, casados 37.1%, en unión libre 14.4% y divorciados 2.5%. La escolaridad de los sujetos se distribuyó en dos grupos: carrera técnica y preparatoria 55% y licenciatura y posgrado 45%. Finalmente, el 67.8% reportó tener la responsabilidad de dependientes económicos de los cuales el número de dependientes promedio es 2 con un 43.1% con el puntaje más alto.

TABLA 6.2.

DESARROLLO LABORAL

VARIABLE	GRUPO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Jornada laboral diaria	6 hrs.	5	2.5		
	8 hrs.	109	54.0		
	10 hrs.	45	22.3		
	Más de 10 hrs.	43	21.3		
Antigüedad en el puesto	1 año	96	47.5	1 año, 6 meses	1 año, 4 meses
	Más de 1 año- Hasta 3 años	87	43.1		
	Más de 3 años	19	9.4		
Antigüedad en la empresa	1 año	70	34.7	2 años, 3 meses	2 años, 1 mes
	Más de 1 año- Hasta 3 años	82	40.6		
	Más de 3 años	50	24.8		
Ascensos	Sí	64	31.7		
	No	138	68.3		
No. Ascensos	1	41	64.1	1.5	0.7
	2	16	25.0		
	3	5	7.8		
	4	2	3.1		
Personal a cargo	Sí	27	13.4		
	No	175	86.6		
No. Personal a cargo	1-10 subordinados	15	57.1	11.89	9.9
	Más de 10 subordinados	12	42.9		
Sueldo	Hasta \$4000	41	20.3		
	\$4001-\$6000	80	39.6		
	\$6001-\$8000	34	16.8		
	\$8001-\$10000	33	16.3		
	Más de \$10000	14	6.9		
Tipo de nómina	Empresa	110	54.5		
	Outsourcing	92	45.5		

Respecto al desarrollo laboral dentro de la organización tenemos que 8 horas es el tiempo que más señalan los trabajadores, un 54.0% como jornada laboral diaria. La antigüedad promedio en el puesto es de año y medio; mientras tanto la antigüedad promedio en la empresa es de dos años y tres meses. El 31.7% de los empleados reportó haber tenido ascensos dentro de la empresa, de lo cual un ascenso ocupa el 64.1%. El 13.4% de los empleados indicó tener personal a cargo de los cuales 12 es el promedio de subordinados a los que se supervisa. El rango de sueldo entre \$4000 a \$6000 lo reporta un 39.6% de los sujetos. Informando también, 110 personas pertenecer a la nómina de la empresa 54.5%, y 92 al *outsourcing*, 45.5%. Estas y otras características se pueden observar en la Tabla 6.2.

6.2.- ESTADÍSTICA INFERENCIAL

6.2.1. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD ALPHA DE CRONBACH

Para esta investigación el análisis de confiabilidad que se utilizó fue el índice de confiabilidad interna Alpha de Cronbach para detectar hasta qué punto nuestros instrumentos tienen un rendimiento consistente. En la Tabla 6.3, 6.4 y 6.5 se muestran los puntajes de consistencia de los instrumentos aplicados.

TABLA 6.3.

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LA ESCALA (5FM) DE URIBE-PRADO (2002)

FACTORES	NÚMERO DE REACTIVOS	POSIBLE ÍTEM A ELIMINAR	CONFIABILIDAD POR FACTOR	CONFIABILIDAD GENERAL
Factor 1 Sociabilidad expresiva	23	66* Aumentaría a .81	.80	.90
Factor 2 Aceptabilidad	11	18* Aumentaría a .69	.67	
Factor 3 Organización	9	2* Aumentaría a .64	.62	
Factor 4 Control emocional	12	62* Aumentaría a -.66	.61	
Factor 5 Sensibilidad intelectual	14	47* y 65* Aumentaría a .80	.76	

*Correlación ítem/test < .20

Como podemos observar en cada uno de los factores se presenta al menos un posible ítem a considerar para eliminar porque presentan una correlación ítem/test menor a .20. En el factor 1, Sociabilidad expresiva, al eliminar el reactivo 66 la confiabilidad aumentaría a .81. En el factor 2, Aceptabilidad, al eliminar el reactivo 18 la confiabilidad aumentaría a .69. En el factor 3, Organización, al eliminar el reactivo 2 la confiabilidad aumentaría a .64. En el factor 4, Control emocional, al eliminar el reactivo 62 la confiabilidad aumentaría a .66. Por último en el factor 5, Sensibilidad intelectual, al eliminar el reactivo 47 y 65 (únicos dos reactivos negativos en este factor) la confiabilidad aumentaría a .80. Sin embargo, a pesar de lo anterior la escala posee excelentes índices de confiabilidad tanto por factor como en su totalidad .90% aún sin eliminar los reactivos antes mencionados.

TABLA 6.4.
ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE BETANZOS-DÍAZ (2007A)

FACTORES	NÚMERO DE REACTIVOS	CONFIABILIDAD POR FACTOR	CONFIABILIDAD GENERAL
Factor 1 Involucramiento	5	.82	.90
Factor 2 Compromiso Afectivo	8	.91	
Factor 3 Compromiso de Continuidad	6	.74	

La Tabla 6.4 muestra los índices de confiabilidad del instrumento de Compromiso Organizacional de Betanzos-Díaz, a diferencia de la Tabla 6.3 de la Escala 5FM de Uribe-Prado no se presenta la columna “Posible ítem a eliminar” porque este instrumento no mostró ítem menores a .20 respecto a la escala global. Dichos puntajes son excelentes para cada uno de los factores, Involucramiento .82, Compromiso Afectivo .91 y Compromiso de Continuidad .74, así como el puntaje global del cuestionario .90%.

TABLA 6.5.
ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE MEYER Y ALLEN (1991)

FACTORES	NÚMERO DE REACTIVOS	CONFIABILIDAD POR FACTOR	CONFIABILIDAD GENERAL
Factor 1 Compromiso Afectivo	6	.70	.75
Factor 2 Compromiso Normativo	6	.71	
Factor 3 Compromiso de Continuidad	6	.52	

Nuevamente en la Tabla 6.5 no se presenta la columna “Posible ítem a eliminar” porque en el instrumento de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen al analizar cada uno de los factores los ítem fueron superiores a .20; sin embargo al analizar el puntaje de confiabilidad global, el reactivo “Hoy, permanecer en esta organización, es una cuestión primordialmente de necesidad” del factor de Compromiso de Continuidad presenta una calificación ítem/test menor a .20, el cual si se eliminara aumentaría la confiabilidad general de .75 a 77%.

6.2.2. CORRELACIÓN PRODUCTO MOMENTO DE PEARSON

Se realizó esta prueba estadística para conocer el grado de relación lineal entre las variables independiente y dependiente y éstas con las variables clasificatorias. En la Tabla 6.6 se presentan los valores de correlación entre los factores del instrumento 5FM (variable independiente) y los diferentes tipos de Compromiso Organizacional (variable dependiente).

TABLA 6.6
CORRELACIÓN ENTRE PERSONALIDAD Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

	F1 Sociabilidad Expresiva	F2 Aceptabilidad	F3 Organización	F4 Control Emocional	F5 Sensibilidad Intelectual
F6 Involucramiento	.306**	.249**	.275**	.251**	.313**
F7 Compromiso Afectivo	.276**	.246**	.338**	.288**	.224**
F8 Compromiso de Continuidad		.159*	.151*		
F9 Compromiso Afectivo	.271**	.217**	.297**	.261**	.188**

F10 Compromiso Normativo	.248**	.244**	.224**	.226**	.192**
F11 Compromiso de Continuidad					

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

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

Para el primer factor, Sociabilidad expresiva (F1) encontramos que las personas extrovertidas tienden a involucrarse más ($r=.306$, $p<.01$), presentando igualmente un componente Afectivo ($r=.276$, $p<.01$ y $r=.271$, $p<.01$) y un Compromiso Normativo ($r=.248$, $p<.01$).

En lo que respecta al factor de Aceptabilidad (F2) se encontró una relación positiva con los factores de Involucramiento, Compromiso Afectivo, de Continuidad y Normativo indicando que conforme más aceptada se siente una persona más se involucrará en sus actividades ($r=.249$, $p<.01$), generará relaciones afectivas más fuertes con la empresa ($r=.246$, $p<.01$ y $r=.217$, $p<.01$), manifestando un apego por lo que se ha obtenido ($r=.159$, $p<.05$) y sentimientos de lealtad y obligación por seguir en la organización ($r=.244$, $p<.01$).

Con relación al factor de Organización (F3), se observa que las personas que tienden a ser más responsables presentan mayor Involucramiento en sus actividades ($r=.275$, $p<.01$), estableciendo lazos Afectivos con la organización ($r=.338$, $p<.01$ y $r=.297$, $p<.01$), cierto Compromiso de Continuidad ($r=.151$, $p<.01$), al igual que un Compromiso Normativo ($r=.224$, $p<.01$).

El factor de Control emocional (F4) correlacionó directamente con Implicación en el trabajo ($r=.251$, $p<.01$), un componente Afectivo ($r=.288$, $p<.01$ y $r=.261$, $p<.01$) y un elemento Normativo ($r=.226$, $p<.01$).

El factor de Sensibilidad intelectual (F5) correlacionó positivamente con el factor de Involucramiento ($r=.313$, $p<.01$), igualmente creando lazos emocionales ($r=.224$, $p<.01$ y $r=.188$, $p<.01$) y sentimientos de lealtad y deber hacia la organización ($r=.192$, $p<.01$).

Posteriormente, se muestran los valores de correlación entre los factores del instrumento 5FM y los diferentes tipos de Compromiso Organizacional ahora entre las variables clasificatorias de tipo numérico. Cabe señalar que sólo se presentan aquellos factores donde se encontraron asociaciones con las variables clasificatorias (Ver Tabla 6.7).

TABLA 6.7.

CORRELACIÓN ENTRE PERSONALIDAD, COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y VARIABLES CLASIFICATORIAS

	F1	F4	F5	F6	F8	F9	F10
Edad				.204**		.152*	
Antigüedad en el puesto	-.141*		-.150*				
Antigüedad en la empresa						.191**	
No. Dependientes económicos				.215*			
No. Ascensos		.251*					.247*
No. Personal a cargo					.556**	.491**	.465*

F1=Sociabilidad expresiva; F4= Control emocional; F5=Sensibilidad intelectual; F6=Involucramiento; F8 Compromiso de Continuidad; F9 Compromiso Afectivo; F10 Compromiso Normativo.

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

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

Como puede advertirse en la Tabla 6.7 existe una relación negativa entre el factor de Sociabilidad expresiva (F1) y la antigüedad en el puesto ($r = -.141$, $p < .05$), lo que explica que entre más expresiva es una persona, permanece menos tiempo en un puesto.

En el caso del factor Control emocional (F4) encontramos una asociación positiva respecto al número de ascensos ($r = .251$, $p < .05$), manifestando que cuando una persona presenta cierto equilibrio es más probable que sea promovida dentro de la organización.

Con relación al factor de Sensibilidad intelectual (F5) existe una relación inversa con la antigüedad en el puesto ($r = -.150$, $p < .05$) indicando que al tener características como perspicacia, ingenio y reflexión, permitirán un desarrollo exitoso en cualquier ambiente ocasionando, casi automáticamente, ascensos dentro de la empresa.

Podemos notar que hay una correlación directa entre la edad ($r = .204$, $p < .01$) y el número de dependientes económicos ($r = .215$, $p < .05$) con el factor Involucramiento (F6) lo que señala que las personas de mayor edad y con mayor número de dependientes económicos más se involucran en la organización.

Se presenta una correlación media positiva que nos explica que los empleados que tienen más personal a cargo ($r = .556$, $p < .01$) muestran principalmente Compromiso de Continuidad (F8).

En el factor de Compromiso Afectivo (F9) hallamos asociaciones positivas entre la edad ($r = .152$, $p < .05$), la antigüedad en la empresa ($r = .191$, $p < .01$) y el número de personas a cargo ($r = .491$, $p < .01$), mostrando que las personas de mayor edad establecen una liga emocional más fuerte, sucediendo lo mismo en cuanto más tiempo se va generando en la empresa y se tiene un mayor número de subordinados.

Finalmente, el factor de Compromiso Normativo (F10) correlacionó con un mayor número de personal a cargo y ascensos, exponiendo que cuando se dirige a un mayor número de subordinados ($r = .465$, $p < .05$) y se es promovido dentro de la organización ($r = .247$, $p < .05$) existen sentimientos de obligación de seguir trabajando para ésta por la responsabilidad que ahora se ha otorgado.

6.2.3. ANÁLISIS DE VARIANZA (ONE-WAY ANOVA)

Debido a que la muestra estuvo conformada por sujetos que pudieron ser clasificados por grupos, nos permitió realizar la correspondiente prueba estadística de Análisis de Varianza (One-Way ANOVA) para determinar si existían diferencias significativas entre grupos específicos (Ver Tabla 6.8 y 6.9).

En la Tabla 6.8 se muestran los grupos respecto a las variables demográficas y las correspondientes comparaciones entre las medias que resultaron significativas, tanto para los factores de Personalidad y los diferentes tipos de Compromiso Organizacional. Cabe señalar que sólo se presentan aquellos factores donde se encontraron diferencias estadísticamente significativas.

TABLA 6.8.

ANÁLISIS DE VARIANZA DE PERSONALIDAD, COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y GRUPOS RESPECTO A VARIABLES DEMOGRÁFICAS

	F3	F4	F6	F7	F9	F10
Sexo		F=6.68				
Femenino		4.64**				
Masculino		4.85**				
Edad		F=2.95	F=6.87			
19-25 años		4.69*	2.72**			
26-30		4.77*	2.70**			
31-58		4.92*	3.03**			
Estado Civil			F=3.97	F=2.58	F=3.58	F=3.18
Soltero			2.67**	2.87*	4.65**	4.69*
Casado			2.97**	3.14*	5.22**	5.18*
U. libre			2.81**	2.98*	4.78**	4.97*
Divorciado			3.00**	2.85*	4.47**	4.13*
Escolaridad	F=5.17					
C. Técnica y Preparatoria	4.90*					
Licenciatura y Posgrado	5.07*					
Dependientes económicos		F=8.19	F=4.70			
Si		4.86**	2.87*			
No		4.65**	2.68*			

F3=Organización; F4= Control emocional; F6=Involucramiento; F7=Compromiso Afectivo; F9 Compromiso Afectivo; F10 Compromiso Normativo.

** La correlación es significativa al nivel .01

* La correlación es significativa al nivel .05

Los resultados indican que existen diferencias significativas entre los grupos de sexo con relación al factor de Control emocional (F4); en los hombres se observa un grado de estabilidad emocional mayor que en las mujeres al expresar pensamientos, ideas y actos ($F=6.68, p<.01$)

La edad, establecida por grupos, también mostró diferencias estadísticamente significativas en dos factores; para Control emocional (F4) se observó que las personas que se encuentran en un rango entre 31 a 58 años tienen mayor control de sus emociones que las personas jóvenes de entre 19 a 25 años ($F=2.95, p<.05$); para Involucramiento (F6) se obtienen los mismos datos que en el análisis de Correlación, donde se confirma que las personas de mayor edad son las que más se involucran ($F=6.87, p<.01$).

Los grupos de estado civil presentaron diferencias significativas en cuatro factores: Involucramiento (F6); Compromiso Afectivo (F7 y F9) y Compromiso Normativo (F10), se observa en dichos factores, de manera general, que las personas que reportaron estar casadas y en unión libre, se involucran más con las actividades ($F=3.97, p<.01$) originando un componente Afectivo ($F=2.58, p<.05$ y $F=3.58, p<.01$) y de lealtad hacia la empresa ($F=3.18, p<.05$).

La escolaridad mostró resultados significativos para el factor de Organización (F3); indicando que entre menor escolaridad los sujetos tienden a ser menos organizados ($F=2.81, p<.05$).

Fueron también significativos los resultados entre las personas que señalaron tener dependientes económicos a diferencia de los que no, presentando mayor Control emocional (F4) ($F=8.19, p<.01$) e Involucramiento con la organización (F6) ($F=4.70, p<.05$).

Enseguida, en la Tabla 6.9, se puede apreciar el correspondiente Análisis de Varianza referente al desarrollo laboral dentro de la organización. De nuevo, sólo se presentan aquellos factores donde se encontraron diferencias estadísticamente significativas.

TABLA 6.9.

ANÁLISIS DE VARIANZA DE PERSONALIDAD, COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y GRUPOS RESPECTO AL DESARROLLO LABORAL

	F3	F4	F6	F7	F8	F9	F10	F11
Trabajo diario	F=4.37	F=2.61	F=7.62	F=9.63		F=8.87	F=9.14	
6 hrs.	4.67**	4.58*	2.76**	3.05**		5.10**	5.03**	
8 hrs.	4.90**	4.71*	2.66**	2.79**		4.51**	4.52**	
10 hrs.	5.22**	4.88*	2.86**	3.15**		5.41**	5.34**	
Más de 10 hrs.	4.96**	4.92*	3.13**	3.32**		5.22**	5.38**	
Ascensos		F=5.73		F=5.24	F=7.93	F=6.79		
Si		4.66**		3.14*	2.80**	5.20**		
No		4.85**		2.92*	2.55**	4.74**		
Personal a cargo			F=5.30	F=6.81		F=8.54		
Si			3.04*	3.28**		5.48**		
No			2.77*	2.94**		4.78**		
Nómina				F=5.01		F=9.11	F=4.09	
Empresa				3.08*		5.10**	5.05*	
Outsourcing				2.88*		4.61**	4.72*	
Tiempo en el Puesto								F=3.00
1 año								4.31*
Más de 1 a 3 años								4.53*
Más de 3 a 8 años								3.90*
Tiempo en la Empresa						F=3.03		
1 año						4.74*		
Más de 1 a 3 años						4.78*		
Más de 3 a 8 años						5.23*		
Sueldo			F=4.72	F=5.65		F=8.78	F=3.50	
Hasta \$4000			2.59**	2.64**		4.14**	4.44**	
\$4001 a \$6000			2.71**	2.95**		4.77**	4.79**	
\$6001 a \$8000			3.02**	3.18**		5.38**	5.24**	
\$8001 a \$10000			3.03**	3.22**		5.42**	5.22**	
Más de \$10001			2.93**	3.14**		5.12**	5.27**	

F3=Organización; F4= Control emocional; F6=Involucramiento; F7=Compromiso Afectivo; F8 Compromiso de Continuidad; F9 Compromiso Afectivo; F10 Compromiso Normativo; F11 Compromiso de Continuidad

**** La correlación es significativa al nivel .01**

*** La correlación es significativa al nivel .05**

De acuerdo a la tabla anterior, puede observarse que el grupo de jornada laboral mostró diferencias estadísticamente significativas para seis factores; Organización (F3); Control emocional (F4); Involucramiento (F6); Compromiso Afectivo (F7 y F9) y Compromiso Normativo (F10), presentando que los empleados que indicaron trabajar 10 horas diarias son más responsables ($F=4.37, p<.01$), tienen mejor control de sus emociones ($F=2.61, p<.05$), les importa más finalizar sus actividades ($F=7.62, p<.01$), enlazándose, incluso, afectivamente con los objetivos de la organización ($F=9.63, p<.01$ y $F=8.87, p<.01$), y formando un sentido del deber con ésta ($F=9.14, p<.01$), no distinguiéndose estas características en las personas que tienen una jornada laboral de menor tiempo.

Nuevamente, encontramos relación entre la variable de Control emocional (F4) y ascensos, lo que nos confirma la relación encontrada en la tabla de Correlaciones, aquí aludiendo que las personas que no han tenido ascensos tienen dificultades en organizar y expresar sus pensamientos ($F=5.73, p<.01$). Ahora bien, en los factores de Compromiso Afectivo (F7 y F9) y de Continuidad (F8), encontramos que los sujetos que sí han tenido ascensos demuestran un mayor componente Afectivo ($F=5.24, p<.05$ y $F=6.79, p<.01$) al igual que una conducta por mantenerse dentro de la empresa ($F=7.93, p<.01$).

Las personas que reportaron tener personal a cargo muestran resultados estadísticamente significativos en los factores de Involucramiento (F6) y Compromiso Afectivo (F7 y F9), indicando que hay una mayor Implicación ($F=5.30, p<.05$) y elementos emocionales ($F=6.81, p<.01$ y $F=8.54, p<.01$) en la realización del trabajo.

Existen diferencias estadísticamente significativas para el factor de Compromiso Afectivo (F7 y F9) y Normativo (F10), observándose que los sujetos que pertenecen a la nómina de la empresa y no a la de outsourcing, presentan una mayor liga afectiva ($F=5.01, p<.05$ y $F=9.11, p<.01$) y sentimientos de gratitud hacia ésta ($F=4.09, p<.05$).

Referente a la variable tiempo en el puesto tenemos que los empleados con un rango entre 1 a 3 años presentan datos estadísticamente significativos en el factor de Compromiso de Continuidad (F11), es decir, el pertenecer este periodo en el mismo puesto crea en los empleados una actitud de mínimo esfuerzo en las actividades, cumpliendo con lo estrictamente necesario para no tener problemas y seguir trabajando en la organización ($F=3.00, p<.05$).

Ahora, respecto al tiempo en la empresa existen diferencias significativas en el rango de Más de 3 a 8 años de acuerdo al factor de Compromiso Afectivo (F9), indicando que las personas que han laborado por este periodo presentan una unión más afectiva comparadas con aquellas personas con menos años en la organización ($F=3.03$, $p<.05$).

Se observaron resultados estadísticamente significativos para los grupos de ingresos; observándose de manera general un incremento en los factores de Involucramiento (F6) ($F=4.72$, $p<.01$), Compromiso Afectivo (F7 y F9) ($F=5.65$, $p<.01$ y $F=8.78$, $p<.01$), y Compromiso Normativo (F10) ($F=3.50$, $p<.01$), conforme se aumentan los sueldos de los trabajadores.

CAPÍTULO VII

DISCUSIÓN

Y

CONCLUSIONES

7.1.- DISCUSIÓN

PERSONALIDAD Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

En la revisión de la literatura sobre Compromiso Organizacional, es interesante notar que se le da poca importancia a la influencia de la personalidad, siendo más estudiada esta variable con la satisfacción del empleado (Barrick, Mount, y Strauss, 1993; Cialdini, Wosinska, Barret, Butner y Gornik-Durose, 1999; Geiger, Robertson e Irwin, 1998; Jex y Bliese, 1999; Judge Thoresen y Pucik, 1999; O' Neill y Mone, 1998; Wei y Albright, 1998 en Littlewood, 2000).

Encontrando solamente a Littlewood (2000), "Compromiso Organizacional. Un estudio comparativo entre seis universidades", que relacionó Cinco Rasgos de Personalidad con el compromiso actitudinal. Este autor realiza un estudio exploratorio de tipo correlacional, que se fundamenta en el inventario de 15 reactivos de Compromiso Organizacional de Mowday, Steers y Porter (1979); el cuestionario de 25 reactivos de Apoyo Organizacional Percibido de Eisenberger (1986, 1990 y 1997), y el test BFQ de Personalidad (TEA, ediciones, Madrid, 1998) que mide los cinco grandes rasgos: Energía (E) [F1 Sociabilidad expresiva]; Afabilidad (A) [F2 Aceptabilidad]; Tesón (T) [F3 Organización]; Estabilidad Emocional (EE) [F4 Control emocional] y Apertura Mental (AE) [F5 sensibilidad intelectual].

El estudio se realizó con una muestra de 156 estudiantes universitarios inscritos en seis universidades privadas ubicadas en la zona metropolitana conurbada del D.F. y el Estado de México; ya que no se trata de una muestra aleatoria, no es posible hacer inferencias.

Sus resultados respecto al constructo de Personalidad, muestran que no hay resultados estadísticamente significativos con el factor de Tesón, [F3 Organización] que caracteriza a personas reflexivas, escrupulosas, ordenadas, diligentes y perseverantes, esté relacionado con el compromiso. (El autor coloca mayor énfasis en este factor debido a las características que lo engloban, ya que como se observa en investigaciones como la de Betanzos-Díaz (2007a), se espera que características relacionadas con una persona responsable tenga mayor relación con la formación y mantenimiento del Compromiso Organizacional.

Además de considerar las investigaciones de Avelarde (2001), Díaz Guerrero y Sazalar y (1993), y Juárez y Andrade (2002), que demostraron resultados similares en sus investigaciones acerca de la importancia de la responsabilidad en el trabajo).

No obstante, los rasgos de Energía y Afabilidad, que caracterizan a estudiantes que se describen como dinámicos, activos, enérgicos y dominantes [F1 Sociabilidad expresiva], y cooperativos, cordiales, altruistas, amigables, generosos y empáticos [F2 Aceptabilidad] si tienen relación con el compromiso, por lo que es posible que estudiantes que tienen estos rasgos sean personas con propensión a comprometerse con sus universidades.

De acuerdo a los resultados obtenidos del análisis estadístico se comprueba lo dicho en la H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre la Personalidad y el Compromiso Organizacional de acuerdo a los diferentes instrumentos utilizados.

Con relación a la Tabla 6.6, se puede observar que las personas extrovertidas (F1) tienden a involucrarse más (F6), presentando igualmente un componente Afectivo (F7 y F9) y un Compromiso Normativo (F10). Lo que concuerda en primer lugar, con los estudios realizados por Littlewood (2000) referentes a los rasgos de Energía (E); de acuerdo con este autor personas dinámicas, activas, enérgicas y dominantes, [F1 Sociabilidad expresiva] tenderán a formar un compromiso actitudinal. Esto pudiera explicarse debido a las relaciones interpersonales que va creando el empleado al entrar a la organización, el establecer contacto con otros y crear afiliaciones es de suma importancia desde los primeros días para un favorable desempeño laboral.

De ahí, que la estabilidad del compromiso dependa, por una parte, de la valoración que el nuevo empleado hace de los contactos personales iniciales con la organización, previos a su incorporación (como la relación y conocimiento de la empresa durante el proceso de selección), y por otra, de las experiencias del empleado a su puesto y entorno laboral (Betanzos-Díaz, 2007a).

Louis y Wanous (1980, citados en Meyer, 1997) mencionan que el primer año dentro de la organización es importante para el desarrollo del compromiso.

Entonces, estamos hablando por una parte de las características del empleado, como una persona expresiva, desinhibida, segura, habladora, asertiva y activa para comprometerse; pero por otra, de la importancia del proceso de socialización que la empresa brinda al nuevo integrante ya que esto provocará en las personas un sentimiento de obligación que se reflejará en un fuerte deseo de permanencia, lo que refuerza el comprometerse con sus actividades.

La socialización es el proceso de adaptación mutua entre el equipo y sus miembros, en especial, los miembros nuevos (Muchinsky, 2007). De hecho, un empleado que es exitosamente socializado estará comprometido para pertenecer a la institución, influyendo en la disminución de la rotación (Roberts y Hunt, 1991, citados en Mercado 2002).

Acerca de la importancia del compromiso temprano, los trabajadores de Lee y cols. (1992) y de Vega (1996) (citados en Vega, 1998) comprobaron que el compromiso propio de los primeros meses influía en el compromiso posterior y en la interpretación de la experiencia laboral. Ello significa que el compromiso tiene una función de autoconocimiento, pues, condiciona el modo en que el trabajador interacciona con las demandas situacionales. De forma que a medida que el principiante se familiariza con el contexto laboral, la actitud del compromiso adquiere relevancia en la explicación de las experiencias y del compromiso posterior (Villegas-Ronces, 2009).

En lo que respecta al factor de Aceptabilidad (F2) se encontró una relación positiva con los factores de Involucramiento (F6), Compromiso Afectivo (F7 y F9), de Continuidad (F8) y Normativo (F10).

Lo anterior, se podría explicar debido a que este tipo de personas, al sentirse aceptadas por los demás y presentar rasgos como ser cortés, flexible, confiable, cooperativo, considerado, amigable, altruista, compartido y tolerante (Barrick y Mount, 1991) permite el surgimiento de los diferentes tipos y niveles de compromiso; este tipo de personas se identifica con las actividades de su puesto, formando lazos emocionales con la organización, sentimientos de pérdida si dejará el trabajo, así como percepciones de obligación y lealtad por seguir en la empresa. Como se mencionó anteriormente, Littlewood (2000) reporta resultados similares, con lo que se confirma la relación entre el factor de Aceptabilidad y Compromiso Organizacional.

Con relación al factor de Organización (F3), se observa que las personas que tienden a ser más responsables, cumplidas, ordenadas, reflexivas, metódicas, cuidadosas y atentas presentan mayor Involucramiento en sus actividades (F6), estableciendo lazos Afectivos con la organización (F7 y F9), cierto Compromiso de Continuidad (F8), al igual que un Compromiso Normativo (F10). Lo que contradice los resultados de Littlewood (2000), acerca de este factor con el Compromiso Organizacional indicando que no hay resultados estadísticamente significativos, de ahí que el autor resalte la importancia que le brinda al constructo de responsabilidad en el factor de Tesón [F3 Organización].

Enfatizando más sobre este punto, mencionaremos uno de los estudios exploratorios realizados por Betanzos-Díaz (2007a) que con el objetivo de conocer el concepto de responsabilidad que manejan los empleados mexicanos y las características que debe reunir una persona responsable, utilizó la técnica de redes semánticas similar a la de Reyes (1993) aplicándola a una muestra conformada por 25 hombres y 25 mujeres de una empresa privada del D.F. encontró que los principales conceptos asociados con la “responsabilidad” para ambos sexos, fueron la puntualidad, la honestidad y el compromiso. Realizando una separación de grupos, encontró que para los hombres la responsabilidad es más activa, en el sentido de que significa aportar de sí mismos a la organización por medio de iniciativas y de reciprocidad, mientras que para las mujeres la responsabilidad tiene que ver más con ser confiable, cooperativo y cumplido.

De esta manera, los estudios exploratorios que realiza Betanzos-Díaz (2007a), son la base para presentar el modelo de Compromiso Organizacional en empleados mexicanos, tomando la responsabilidad del empleado como antecedente del compromiso. La importancia de su inclusión se determinó de acuerdo a lo reportado en la teoría de H. S. Becker (1960), que menciona que “*el Compromiso es una responsabilidad y una obligación para el trabajador mantenida por sus creencias culturales*”. Lo anterior concuerda con los resultados de la investigación de Avelarde (2001), Díaz Guerrero y Szalay (1993), y Juárez y Andrade (2002), donde se marca una fuerte conexión entre la responsabilidad y el trabajo.

Finalmente, para cerrar con el factor de Organización (F3) señalamos a Barrick y Mount, (1991) que investigaron la relación de los cinco factores con tres criterios de desempeño laboral en varios grupos ocupacionales.

Los resultados indicaron que este aspecto de la personalidad tiene relaciones importantes con el cumplimiento de tareas en todos los empleados. Tett y Jackson (1991), también descubrieron un vínculo entre este factor con la ejecución en el puesto. Para todos estos autores los individuos que muestran rasgos asociados con un fuerte sentido de responsabilidad y organización generalmente se desempeñan mejor que los que no muestran estos rasgos (citado en Martínez, 2007).

Para el factor de Control emocional (F4) encontramos que correlacionó directamente con Implicación en el trabajo (F6), un componente Afectivo (F7 y F9) y un elemento Normativo (F10). En otras palabras, personas con estabilidad emocional, que se identifican como tranquilas y serenas al expresar pensamientos, ideas y actos se interesan más por las tareas que desarrollan en la organización, a través del tiempo se puede llegar a observar cierto orgullo por pertenecer a dicha institución, así como conciencia de una deuda a pagar a la empresa por las oportunidades y recompensas que le ha brindado.

El factor de Sensibilidad intelectual (F5) igualmente correlacionó con el factor de Involucramiento (F6), con elementos Afectivos (F7 y F9) y sentimientos de lealtad y deber hacia la organización (F10). Personas con características como perspicacia, ingenio, imaginación y apertura intelectual se preocupan e identifican con sus labores del trabajo, sintiendo satisfacción de sus necesidades y expectativas, y por consiguiente, disfrutando de su permanencia en la organización, mostrando un sentimiento de agradecimiento hacia ésta.

PERSONALIDAD Y VARIABLES CLASIFICATORIAS

De acuerdo a los resultados obtenidos del análisis estadístico se comprueba lo dicho en la H2: Existe una relación estadísticamente significativa entre Personalidad con relación a las variables clasificatorias.

Se encontraron relaciones entre la mayoría de los factores de personalidad con distintas variables clasificatorias. Únicamente el factor de Aceptabilidad (F2), no mostró relación con ninguna variable.

Para el factor de Sociabilidad expresiva (F1), tenemos una correlación con la variable de tiempo en el puesto, lo que nos señala que los empleados extrovertidos permanecen menos tiempo en el puesto que desempeñan, esta relación posiblemente se explique por alguna oportunidad de ascenso debido tal vez, por el contacto con el resto de los compañeros y una buena relación con jefes inmediatos.

Para el factor Organización (F3), tenemos resultados estadísticamente significativos para la variable de escolaridad y jornada laboral; cuando los empleados resultan ser más organizados en cuanto al orden, planeación y control de recursos personales frente al trabajo indican trabajar 10 horas diarias, en comparación con empleados que indicaron tener una jornada laboral menor; respecto a la variable de escolaridad los resultados indicaron que las personas con menor grado de escolaridad no presentan estas cualidades.

Digman (1990), obtuvo evidencia, específicamente hablando del factor III, conciencia [F3 Organización] tiene una correlación significativa con el logro y la ejecución en el trabajo.

Los trabajadores que puntúan alto en Organización (F3) han sido el predictor más constante y universal del funcionamiento del trabajo. Los trabajadores están predispuestos a ser organizados, exigentes, disciplinados, diligentes, confiables, metódicos y útiles (Barrick, Burke, Mount y Witt, 2002).

Sin embargo, la gente altamente organizada puede ser percibida como: desagradable, exigente, inflexible, concisa, y generalmente difícil de tratar. Barrick, Burke, Mount y Witt (2002) sugieren un efecto particularmente relevante en la interacción entre Organización (F3) y Aceptabilidad (F2) para explicar el funcionamiento del trabajo. Se ha discutido que si la gente altamente organizada carece de capacidad interpersonal (se muestran altamente desagradables, hostiles, desconsiderados; lo que nos estaría hablando del F2 Aceptabilidad), los resultados disfuncionales pueden darse; la literatura reciente apoya esta idea.

El factor de Control emocional (F4) el cual representa el grado de neurotismo con el que se comporta una persona frente a los conflictos mostró que los trabajadores de mayor edad (rango entre 31 a 58 años) y aquellos que indicaron laborar una jornada diaria de 10 horas presentan mayor control; de igual manera se observó que aquellos empleados que indicaron haber tenido

ascensos y un número mayor de éstos son los que indican más control de sus emociones, posiblemente la facilidad con la que organizan y expresan sus pensamientos les permiten una adaptación al ambiente laboral exitosa lo que conlleva a las promociones dentro de la organización; asimismo las personas que indicaron tener dependientes económicos a diferencia de los que no, presentan mayor estabilidad; finalmente, encontramos diferencias en los grupos de sexo, los hombres muestran un grado de estabilidad emocional mayor que las mujeres.

Referente a este último punto López-Raya y Navarro-Martínez (2001) reportan diferencias significativas entre hombres y mujeres con el factor de Control emocional (F4); se observó una diferencia donde los hombres presentan un mayor grado de control de emociones. Asimismo encontramos que Mondragón-Castillo (2001) y Salinas-Ávila (2000) confirman estos resultados.

De igual manera, con base en su investigación, Uribe-Prado (1998) observó la correlación negativa entre la edad y la estabilidad emocional, lo que sugiere que a mayor edad menor neurotismo, argumentando que tal vez la madurez se manifiesta en el éxito ejecutivo. Curiosamente se observa también una correlación negativa similar entre neurotismo y años de experiencia, tal parece que mientras más jóvenes, menos experiencia y por lo tanto más inestables emocionalmente.

Vinculado a las otras variables con el factor de Control emocional (F4) no se cuentan con referencias que sustenten la información encontrada en este estudio y por lo tanto se puede considerar que aporta nueva información sobre cómo se definen los trabajadores con estas características.

Por último, con relación al factor de Sensibilidad intelectual (F5) existe una relación inversa con la antigüedad en el puesto indicando que al tener características como perspicacia, ingenio y reflexión, permitirán un desarrollo exitoso en cualquier ambiente laboral ocasionando, casi automáticamente, ascensos dentro de la empresa. Se ha encontrado que el factor de Sensibilidad intelectual (F5) es un predictor válido para el criterio de habilidad de entrenamiento. Una explicación es que los individuos tienen una actitud positiva hacia la experiencia de aprendizaje en general (lo que podría estar explicando el poco tiempo que permanecen las personas en un puesto con estas peculiaridades, teniendo un mayor número de ascensos).

La correlación de ésta dimensión es la más alta que las demás dimensiones de personalidad con medidas de capacidad cognoscitiva. Es posible que apertura intelectual este midiendo en realidad la capacidad de aprender, así como la motivación para ésta. (Barrick y Mount, 1998).

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y VARIABLES CLASIFICATORIAS

Se observan ciertas relaciones entre los factores de Compromiso Organizacional de acuerdo a los diferentes instrumentos utilizados con distintas variables clasificatorias.

De acuerdo a los resultados obtenidos del análisis estadístico se comprueba lo dicho en la H3: Existe una relación estadísticamente significativa entre Compromiso Organizacional con relación a las variables clasificatorias.

Para el factor de Involucramiento (F6) se reporta que las personas de mayor edad (el grupo entre 31 a 58 años) y aquellas que indicaron tener un mayor número de dependientes económicos son las que más se envuelven psicológicamente en su trabajo. Para este mismo factor también encontramos que las personas que indicaron estar casadas y en unión libre son las que más Implicación presentan en sus actividades laborales, comparadas con individuos que señalaron ser solteros y/o divorciados. Igualmente los empleados al percibir un mayor sueldo, tener personal a cargo bajo su responsabilidad y trabajar una jornada de 10 horas al día difieren un alto puntaje en este factor.

Relativo a la relación entre la edad y el factor de Involucramiento (F6) podemos mencionar a Betanzos-Díaz (2007a) que informa que existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos de edad que manejó: grupo 1 (18 a 23 años), grupo 2 (22 a 27) y grupo 3 (más de 27 años); pudo observar que el Involucramiento en el puesto tiene un incremento en el grupo de mayor edad que se siente más vinculado con su organización. Del mismo modo sus resultados muestran una relación con el factor de Compromiso Afectivo (F7); se puede notar que existe un bajo componente Afectivo en empleados entre 18 y 27 años, y se incrementa en el grupo de más de 27 años.

Considerando la relación entre tener o no dependientes económicos y las variables del compromiso, Betanzos-Díaz (2007a), observó diferencias significativas en Involucramiento en el puesto en aquellos empleados que tienen dependientes económicos y que indican una responsabilidad familiar mayor que el otro grupo. Señala que en cuanto a los dependientes económicos, no existen estudios donde se haya considerado esta variable vinculada al compromiso. En México, un porcentaje de trabajadores jóvenes tiene dependientes económicos (padres, abuelos, hermanos). Lo anterior, podría explicar la relación encontrada entre tener dependientes económicos y ser un empleado cumplido y organizado como características de responsabilidad.

Sólo en algunas investigaciones se ha relacionado la responsabilidad referida la número de dependientes con el Compromiso Organizacional, por ejemplo Brooke, et al. 1988 y Porter y Steers, 1973, lo refieren al número de hijos, donde se encuentra una relación significativa entre la responsabilidad familiar y el Compromiso Afectivo. Igualmente, el empleado con mayor número de dependientes establece mayores ligas con la organización pues busca dar una buena imagen y ser considerado como un empleado responsable. Esta relación se explica considerando el modelo de Meyer y Allen (1997) donde marcan como antecedente lejano las condiciones del entorno en cuanto a las responsabilidades familiares. (Betanzos-Díaz, 2007a).

Con relación a la variable de ingresos, siguiendo la lógica se esperaría que a mayor sueldo, mayor compromiso; como señalarían Brinberg y Castell (1982), el sueldo denota el apoyo de la empresa al empleado, lo que tal vez, podría estar explicando la relación con involucrarse o no (en García-Becerril, 2006).

Al beneficiar a la organización con su trabajo, el empleado espera la equidad en su pago (Adams, 1965), esto es, ser retribuido justamente y que esta relación sea mejorada en el tiempo por medio de revisiones salariales y aumento de sus beneficios y prestaciones por mantenerse integrado a la organización. (Mathieu y Zajac, 1990).

Concerniente a las otras variables con el factor de Involucramiento (F6) no se cuentan con referencias que sustenten la información encontrada en este estudio.

En el factor de Compromiso Afectivo (F7), hallamos de nuevo una relación entre los grupos de personas que reportaron estar casadas y en unión libre; aquellos empleados que reportaron contar con personal a cargo, el trabajar una jornada de 10 horas diarias, y tener un sueldo alto reportan valores elevados en este factor; sin embargo, se agrega una variable: el pertenecer o no a la empresa, en donde notamos que los trabajadores que tienen contrato con la empresa y no con el *outsourcing* han generado importantes lazos emocionales que los llevan a tener un marcado orgullo de pertenencia con la organización.

De acuerdo con los resultados de Mathieu y Zajac (1990) la correlación entre estado civil y compromiso es pequeña por lo que no se toma en cuenta como una variable explicativa, sin embargo, los resultados mostraron que los valores más altos de compromiso están en los individuos casados, probablemente porque son éstos los que tienen una mayor responsabilidad económica, o bien, a las presiones sociales que implica el estar casado (Mathieu y Hamel, 1989; citado en Gutiérrez-Nájera y Olvera-Mendoza, 2010).

Posiblemente suceda algo similar con el grupo que reportó encontrarse en unión libre, en muchos de los casos ya se cuenta con una responsabilidad económica interna (esposa, hijos) o externa (apoyo a padres, hermanos) o por el hecho de buscar un status.

Como podemos notar la variable ingresos aparece nuevamente en este factor, tal y como sucedió con Involucramiento en el puesto (F6), lo que seguramente nos está señalando el valor de esta variable sobre el constructo de Compromiso Organizacional. Como señala Betanzos-Díaz (2007a), la remuneración o pago salarial es, en muchos casos, el motivo principal que lleva a muchos trabajadores a establecer una liga afectiva con la empresa, pues esta relación les permite satisfacer necesidades materiales para ellos y sus familias. En su relación inicial con la organización, el candidato valora además del sueldo, los beneficios económicos derivados de esta relación como bonos de productividad, pago de tiempo extra, seguros de gastos médicos, de vida, días de vacaciones pagados por la empresa, pago de colegiaturas, cursos de capacitación, etc.

El salario es un aspecto fundamental para el empleado pues representa la retribución que se le otorga por llevar a cabo ciertas actividades, en donde aplica sus conocimientos, habilidades y esfuerzos en bien de una organización.

Un salario bajo o el hecho de que el empleado perciba como “poco” el salario pagado en comparación con el trabajo desempeñado, actuará negativamente en el compromiso pues genera en el empleado sentimientos de frustración y resentimiento que pueden asociarse con reacciones afectivas negativas a autoridades de la organización (Greenberg, 1990 citado en Betanzos-Díaz, 2007a).

Acorde a los resultados obtenidos con el Compromiso de Continuidad (F8), tenemos que trabajadores que han sido promovidos y que indicaron tener más personal a cargo perciben que han invertido tanto esfuerzo como en tiempo, de esta manera sienten que perderían mucho si dejaran su trabajo.

Al buscar sobre la relación entre estas variables no encontramos investigaciones que pudieran aclarar esta asociación; no obstante, desprendemos una agrupación entre el Compromiso de Continuidad (F8), ascensos, tener personal a cargo y el factor de Aceptabilidad (F2), que como mencionamos anteriormente hallamos que las personas que sienten cierta aceptación, sobre todo que este factor se vincula con las relaciones interpersonales, manifiestan un apego laboral por lo que se ha obtenido y el dejar la empresa significaría una gran pérdida. Posiblemente la relación entre estas cuatro variables se debe al hecho de que al tener a cargo un grupo de subordinados ha presentado para estas personas un reto, mérito que no ha sido fácil (llegar a ser un buen líder, por ejemplo) y que ha implicado entre muchos factores tiempo para ser promovido (F8), así la constante compañía de los subordinados ha manifestado sobre todo la aceptabilidad, llegando al reconocimiento y a un status. Obviamente es necesario seguir argumentando sobre estas variables.

Para el factor de Compromiso Afectivo del instrumento de Meyer y Allen (F9) apreciamos interesantes asociaciones; al igual que en su factor homólogo, localizamos que aquellos que indicaron estar casados y en unión libre; cumplir con una jornada laboral de 10 horas; contar con personal a cargo y aquí incluimos el valor de un mayor número de subordinados; así como el tener contrato con la empresa; y un apreciable sueldo sean variables que influyan para que se establezcan lazos Afectivos con la organización y por consiguiente, el empleado disfrute de su permanencia en ésta.

Sin embargo, es necesario recalcar que en este factor se vinculan otras variables, los empleados de mayor edad presentan altos puntajes en este factor, así como los trabajadores que reportaron tener más antigüedad en la empresa (grupo de más de 3 a 8 años).

Referente a la variable edad, Mathieu y Zajac (1990), sobre el análisis de investigaciones previas que examinaron antecedentes y consecuentes del Compromiso Organizacional utilizando un meta-análisis, obtuvieron que la edad estuvo significativamente más relacionada al compromiso actitudinal que al intencional. Es decir, la edad, se relaciona más con la identificación, con las metas de la organización y el deseo de continuar en ella (compromiso actitudinal), que con el simple hecho de permanecer por la percepción de haber invertido gran parte de su vida en la organización (compromiso intencional) (Blau y Boal, 1987 en Bello-Díaz y Bibiano-Marcelo, 2009).

Los trabajadores de más edad tienden a comprometerse más afectivamente con la empresa en la medida que reciben mejores posiciones y desarrollan a través del tiempo una mayor compenetración con lo que hacen (Meyer y Allen, 1984, citado en Mathieu y Zajac, 1990). Estos autores señalan que la asociación positiva se debe a que los trabajadores de mayor edad han sido mejor recompensados, es decir, han tenido con mayor frecuencia experiencias positivas y han racionalizado y madurado su permanencia. Igualmente el Compromiso Afectivo tiende a incrementar en la medida en que los empleados experimentan mayor autonomía, responsabilidad y significación de su trabajo (Arciniega, 2002 en Betanzos-Díaz, 2007a).

Ahora, respecto al tiempo en la empresa existen diferencias significativas en el rango de Más de 3 a 8 años de acuerdo al factor de Compromiso Afectivo (F9), Meyer y Allen (1984) han sugerido que los trabajadores de mayor edad llegan a estar más comprometidos actitudinalmente hacia una organización por varias razones, incluyendo una mayor satisfacción con su trabajo, teniendo cognoscitivamente justificada su permanencia en la organización.

Sin embargo, surge una interrogante, ¿qué tipo de compromiso surgirá más adelante, cuál compromiso se mantendrá?, pero sobre todo, ¿de qué depende que compromiso se origine y establezca?.

En una investigación realizada por García-Becerril (2006), concluye que el Compromiso de Continuidad es más alto en trabajadores con años de servicio entre 11 y 20 años que los demás grupos. Señala que puede entenderse como una etapa donde los cálculos de inversión-beneficio llegan a su máximo nivel de expresión, los reclamos y los deseos de crecimiento acelerado pueden ser comunes. ¿Es determinante el Compromiso Organizacional generado por los empleados para predecir el tiempo que permanecerán en una organización?

Como puede observarse se presentan resultados que son de gran interés a seguir investigando; con algunas variables se han explicado o se ha remarcado lo encontrado en otras investigaciones (edad, estado civil, dependientes económicos y número de éstos, ingresos), y en algunas variables más (jornada laboral, contar o no con personal a cargo y el número de subordinados, tipo de nómina) simplemente no hay respaldo para poder realizar comparaciones por lo que se insiste en no dejar estos resultados y seguir trabajando para dar sustento de lo reportado.

Hablando sobre el factor de Compromiso Normativo (F10) encontramos de nuevo asociaciones con las variables de jornada laboral, tipo de nómina, sueldo y tener un elevado número de subordinados; además, se agrega una variable interesante para este factor, el hecho de haber conseguido ascensos dentro de la organización. Son variables que intervienen para crear un aspecto emocional que consiste en un fuerte sentimiento de obligación por parte del empleado por permanecer en la organización. Un fuerte sentimiento de lealtad y deber por considerar que tiene una deuda por las oportunidades y recompensas que se le han brindado; en este caso, aquellos empleados que reportaron trabajar 10 horas al día, tener contrato con la empresa, contar con un sueldo alto, estar a cargo de mayor personal y haber tenido algunos ascensos son aspectos altamente valorados por los trabajadores.

Vinculándolo con el número de subordinados que se puede llegar a coordinar, el Compromiso Normativo incluye también una liga con los compañeros de la organización pues éstos proveen de señales, signos o información que facilitan la adaptación del empleado, pero que le llevan después a sentirse comprometido con su grupo por la ayuda que le brindan.

De esta manera, resulta un tanto difícil ubicar el foco real de este apego psicológico, y como podemos apreciar se relaciona con algunas variables que coinciden con el Compromiso Afectivo, tanto del F7 como del F9. El Compromiso Normativo ha recibido mucho menos atención en los datos empíricos que las otras dimensiones del Compromiso Organizacional.

Esto se debe en parte a que la conceptualización y medición de esta dimensión no ha sido del todo clarificada (Meyer, et al. 1993; Meyer y Allen, 1997). Además se ha encontrado que el Compromiso Afectivo y Normativo correlacionan fuertemente y que pueden ser aspectos de un solo constructo integrado en el Compromiso Afectivo (Brown S. P. 1996; Angle y Lawson, 1993 en Betanzos-Díaz, 2007a).

Por último, para el factor de Compromiso de Continuidad (F11), sólo hallamos resultados estadísticamente significativos con la variable tiempo en el puesto, y no por ello menos trascendente que los datos anteriores, indicando que aquellos empleados que reportaron pertenecer un periodo entre 1 a 3 años en un mismo puesto origina una actitud de mínimo esfuerzo en las actividades, cumpliendo con lo estrictamente necesario para no tener problemas y seguir trabajando en la organización.

Tanto la antigüedad en el puesto y en la organización son variables que afectan el vínculo con la empresa. Se considera que el tener mayor antigüedad conlleva mayores beneficios, como plan de jubilación, prestaciones, posibilidades de ascenso, etc. y que estas ganancias llevan al empleado a mantener su estabilidad laboral. Por otro lado, la antigüedad en el puesto también se ha relacionado como indicador del Compromiso Organizacional debido a que el empleado construye mayores ligas con su empresa (Mathieu y Zajac, 1990), aunque también se puede explicar por las inversiones que el empleado hace en su puesto, como indican los resultados en este estudio.

Como menciona Betanzos-Díaz (2007a), por el análisis anterior es importante explicar ¿cómo es que las variables personales, (clasificadoras) estudiadas relacionadas con el Compromiso Organizacional no arrojen información suficiente sobre su influencia en este constructo? y señala que esto posiblemente ocurre porque las empresas, al momento de tener una nueva vacante, determinan las características que para ellos son importantes en la organización y son las que van a favorecer al momento de la selección, como contratar preferentemente hombres

o únicamente mujeres, edad de los candidatos, sueldo, etc. lo que les llevará a apoyar más a estos trabajadores que se ajustan al perfil de la empresa y, por tanto, las experiencias laborales de estos empleados serán mejores y propiciarán un mayor compromiso.

7.2. CONCLUSIÓN

Como se puede revisar en la literatura, uno de los instrumentos más utilizados para medir el compromiso de los empleados es el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991), en el cual se ha visto que no todas las escalas funcionan adecuadamente en poblaciones y países con diferente cultura, lo que supone problemas en la generalización de los resultados en otras poblaciones de trabajadores. Por tanto al tratar de estudiar la formación y mantenimiento del Compromiso Organizacional en trabajadores mexicanos se hace necesario elaborar instrumentos que tomen en cuenta los aspectos culturales, para así tener mediciones válidas y confiables que arrojen mayores datos sobre el Compromiso Organizacional en nuestro país, tal y como ha sucedido con el instrumento de Los Cinco Factores Mexicanos de la Personalidad (5FM).

En relación a los objetivos planteados en torno a la proposición de perfiles de personalidad, con fines de selección, podemos decir, que la expectativa se cubrió parcialmente, debido a que limitaciones en nuestra investigación se hicieron presentes, jugando un papel importante el logro de resultados óptimos.

Para comenzar a hablar sobre el constructo de Personalidad podemos señalar que aunque el compromiso tiende a fluctuar con cambios de acuerdo a la situación, existe cierta estabilidad exigida a factores personales, debido a que son “actitudes”, lo cual concuerda con la vertiente actitudinal del compromiso y su relación (Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske, 2006 en Gutiérrez-Nájera y Olvera-Mendoza, 2010).

De acuerdo a nuestros resultados con el instrumento 5FM podemos notar que los factores que tuvieron más relaciones significativas con diferentes variables clasificatorias fueron el factor de Sociabilidad expresiva, Organización y Control emocional.

Según Judge, Higgins, Thoresen y Barrick (1999), estos tres factores son las dimensiones que aparecen como las más relevantes para explicar el éxito profesional a nivel laboral. El Neurotismo ha sido relacionado con una pérdida de ajuste al medio, lo cual disminuye el bienestar en términos de ansiedad, inseguridad y depresión (Costa y McCrae, 1988; Costa y McCrae, 1992a).

La extroversión se vincula a sociabilidad, pero también con impulsividad, actividad y falta de introspección (Watson y Clark, 1997). El factor de Organización ha sido el que más se ha vinculado a la ejecución en el puesto, ya que se relaciona con la orientación al logro, la responsabilidad y el cuidado y, con la planeación y la organización del trabajo (Barrick y Mount, 1991; Tett, Jackson y Rothstein, 1991 citado en Uribe-Prado, 2002).

Ahora, dando respuesta a la pregunta de investigación ¿Existe un perfil de Personalidad vinculado con los diferentes tipos y niveles de Compromiso Organizacional de acuerdo a los diferentes instrumentos utilizados?.

Podemos mencionar las relaciones encontradas, primero entre los factores de Personalidad y el instrumento de Compromiso Organizacional de Betanzos-Díaz. Es así como apreciamos que el factor de Sociabilidad expresiva, Control emocional y Sensibilidad intelectual están relacionados con los factores de Involucramiento y Compromiso Afectivo; de la misma manera los factores de Aceptabilidad y Organización se vinculan con los factores señalados, sin embargo aquí existe una asociación adicional con el factor de Compromiso de Continuidad.

Betanzos-Díaz (2007a) ubica al Involucramiento en el puesto como un correlato directo del Compromiso Organizacional y deja de considerar al Compromiso Normativo del modelo de Meyer y Allen (1997). Este factor ha recibido mucho menos atención en los datos empíricos que las otras dos dimensiones del Compromiso Organizacional (Afectivo y de Continuidad). Esto se debe en parte a que la conceptualización y medición de esta dimensión no ha sido del todo clarificada (Meyer, et al. 1993; Meyer y Allen, 1997); apoyándose en la reflexión de que el Compromiso Afectivo y Normativo correlacionan fuertemente y que pueden ser aspectos de un solo constructo integrado en el Compromiso Afectivo (Brown S. P. 1996; Angle y Lawson, 1993).

Incluye en su modelo el Involucramiento en el puesto como correlato del Compromiso Organizacional pues, a pesar de que diversos estudios mantienen la distinción entre estos dos constructos (Brown, S. P. 1996; Guthrie, et al. 2002; Kanungo, 1982; Keller, 1997; Lawler y Hall, 1970; Locke, 1976; Rabinowitz y Hall, 1977), igualmente se ha visto que mantienen una fuerte interrelación (Mathieu y Zajac, 1990 citado en Betanzos-Díaz 2007a).

Mathieu y Zajac (1990), en relación con el Involucramiento, mencionan que describe una atadura del empleado con la actividad laboral en contraposición al concepto de Compromiso Organizacional donde también se tiene una atadura del empleado pero se realiza con toda la organización; y afirman que el Involucramiento está más altamente correlacionado con el compromiso actitudinal que con el compromiso calculativo, pues en este último los empleados se mantienen como miembros de la organización porque han efectuado numerosas inversiones que los lleva sentirse atados psicológicamente a sus trabajos, pero no están involucrados con el mismo.

Así, se evidencia que el empleado transforma, reestructura y ajusta los eventos y experiencias que ocurren en su organización a través de sus percepciones para llegar a identificarse e implicarse no solamente con las metas de la organización sino con la actividad laboral que realiza (Mathieu y Zajac, (1990) y esto a su vez lo lleva a querer permanecer en la empresa.

La Implicación en el puesto es un aspecto incluyente del compromiso donde sólo se puede comprometer cuando se siente ligado a la organización y al trabajo que realiza, de ahí que forme parte de este constructo (Morrow, 1983; O Reilly y Chatman, 1986; Cooper-Hakin, Viswesvaran, 2005; Betanzos, Andrade y Paz, 2006 citado en Betanzos-Díaz, 2007b).

Este punto también es respaldado por Cohen (2007) quien retoma el modelo de Meyer y Allen (1997) y lo reconceptualiza argumentando que en realidad el Compromiso Organizacional es bidimensional, por una parte es instrumental en su naturaleza y por la otra es puramente Afectivo. (Villegas-Ronces, 2009).

El modelo de Betanzos-Díaz, es sin duda, un acercamiento realista y enfocado a la población mexicana, aunque vale la pena poner en discusión si puede ser generalizado a cualquier tipo de organización, ya que como la misma autora lo reflexiona en su investigación, las empresas públicas y privadas, tienen misiones diferentes, y la productividad podría ser difícilmente definida y medida.

Ahora, respecto a los resultados entre los factores de Personalidad y el instrumento de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, encontramos que para el factor de Sociabilidad expresiva, Aceptabilidad, Organización, Control emocional y Sensibilidad intelectual existe una asociación con los factores de Compromiso Afectivo y Normativo; sin embargo, no se presenta ninguna asociación para el factor de Compromiso de Continuidad.

Al realizar comparaciones entre los dos instrumentos de Compromiso Organizacional, podemos percatarnos que el instrumento de Betanzos-Díaz arroja asociaciones más complejas tanto para los factores de Personalidad al reportar alcances con el Compromiso de Continuidad, así como con las distintas variables clasificatorias.

Para el instrumento de Meyer y Allen, las correlaciones son un poco más sencillas con las variables clasificatorias y sólo se reportan datos entre los factores de Personalidad con los tipos de Compromiso Afectivo y Normativo. Este comportamiento posiblemente se deba, como se explicó anteriormente, a que la conceptualización y medición del Compromiso Normativo no ha sido del todo aclarada y por lo tanto se pueda estar presentando resultados de un mismo constructo integrado en el Compromiso Afectivo, de aquí una deducción de las asociaciones similares en los resultados.

Así mismo el Compromiso Normativo puede ser descrito como un valor personal que se presenta como antecedente del Compromiso. De esta manera, Allen (2003) sugiere que el sentimiento de obligación puede ser tanto una diferencia individual como desarrollado por las experiencias del empleado en la organización e implica que algunas culturas favorecen su aparición. El Compromiso Normativo parece ser más una característica o valor del empleado formada en el grupo social del empleado que le lleva a cumplir con aquello a lo cual se comprometió y que en la cultura del mexicano se asemeja más al concepto de responsabilidad en el trabajo (Díaz-Guerrero y Szalay, 1993 en Betanzos-Díaz, 2007a).

De acuerdo a nuestros resultados es fundamental señalar que el constructo de Compromiso Afectivo, sin realizar diferencias entre los instrumentos utilizados, arroja datos significativos a considerar. Se observan asociaciones de este elemento con todos los factores de Personalidad, así como con las diversas variables clasificatorias. Infiriendo además que este tipo de compromiso es el más beneficioso, tanto para el empleado como para la empresa si se presentará en la mayoría de los trabajadores ya que destaca un desempeño laboral óptimo en comparación con los otros tipos de compromiso.

Como lo menciona Arciniega (2002), el tipo de Compromiso Afectivo es el que más le conviene a las organizaciones que tengan sus empleados, toda vez que al “ponerse la camiseta” hará que la gente dé algo más de lo mínimo necesario a su organización, sin que esto produzca tensión, fatiga, *burnout* o disconformidad alguna, de esta manera ganará tanto la organización como el empleado. (Villegas-Ronces, 2009).

Este mismo autor señala que un empleado que tiene un alto Compromiso Afectivo es aquel que percibe que conoce hacia dónde va su empresa y en qué medida su trabajo diario repercute en los objetivos organizacionales, tiene una percepción de un trabajo seguro y estable en el futuro, su empresa le faculta para tomar decisiones que repercuten sobre su trabajo diario y, además, siente que su trabajo le llena como persona (Villegas-Ronces, 2009).

De aquí surge la siguiente interrogante: ¿Cómo crear y mantener un Compromiso Afectivo en los empleados? Aunque este punto no lo consideramos como parte de los objetivos sería una gran falta si lo ignoráramos y esta investigación no tendría mucho sentido al ofrecer sólo datos estadísticos sin ninguna propuesta posible a implementar.

De esta manera, como primer punto, quisiéramos sólo ligeramente señalar el objetivo principal de este estudio ya que en párrafos anteriores se ha hecho mención; nos referimos básicamente a la creación de perfiles entre Personalidad y Compromiso Organizacional, ya que cómo hemos visto en los párrafos anteriores una persona que se distinga con características por ser sociable, agradable a tal grado de ser bien aceptada por los demás, responsable, con equilibrio emocional y apertura ante los diferentes acontecimientos, poseerá el perfil adecuado para poder ser contratada en cualquier empresa y sin duda es el perfil que cada reclutador está ansioso por

encontrar, ya que como señala esta investigación, se espera que presente ciertos tipos y niveles de compromiso, entre el cual, el que más nos interesa es el Compromiso Afectivo.

Sin embargo, como bien sabemos, no dependemos fundamentalmente de éstas características en los vacantes, si no que es necesario dentro del papel del psicólogo, siguiendo esta línea de investigación, proponer ciertos aspectos para crear y mantener un compromiso en los trabajadores, para lo cual sugerimos:

- Hacer que el empleado se sienta participe con una actividad que sea variable, que implique retos y que le permita seguir aprendiendo.
- Realizar tareas con cierta independencia para brindarles responsabilidad en el trabajo.
- Contando con líderes que pongan el ejemplo siendo representativos de los objetivos y metas de la organización.
- Así como relaciones agradables entre compañeros.
- Con base en una retribución justa de acuerdo a su desempeño y a un sistema de recompensa por el trabajo extra.
- Pero sobre todo de reconocimiento y apoyo por el bienestar del trabajador.

Los empresarios, los directivos y otros representantes de las empresas pueden contribuir a que los empleados formen y establezcan su compromiso y lealtad proporcionándoles trabajos que les permitan aprender nuevas habilidades, confirmar los conocimientos, mejorar las aptitudes percibidas, establecer metas, aumentar la libertad percibida para tomar decisiones y favorecer el control personal de la situación. Así, para que un trabajador sea efectivo el supervisor tiene que proporcionarle recompensas que les informen de su rendimiento, dominio y conocimientos, para que así el empleado, con base en la información recibida, ejerza control situacional y regule su comportamiento laboral.

De la misma manera, es necesario proveer al individuo de espacios, experiencias, herramientas, etc. que le permitan precisamente sentirse como ser humano independiente de la empresa pero vinculado con la misma, es decir, no hacer del espacio laboral uno particular; la propuesta de la idea va más en el sentido de intentar hacer más tenue el umbral o la frontera del

espacio individual y del organizacional para lograr crear un espacio donde el empleado pueda realizar sus funciones sin llegar a despersonalizarse.

Asimismo, otro punto a considerar es el de los empleados que no confían en el administrador, no aceptarán el mensaje que éste les envíe y mucho menos cambiar una actitud. Más aún, si el mensaje no es convincente no existirá una presión para cambiar. Cuanto más prestigio tenga el comunicador, mayor será el cambio de actitud. Es de esta manera que el empleado debe observar coherencia entre los valores de la organización y los de sus supervisores o gerentes, es decir, se busca la alineación a la misión y a los valores de la organización y cualquier comportamiento que no pueda ser observado directamente sino sólo inferido, resultará ser una fuente de confusión y conflicto, y recordemos que el compromiso se cultiva cuando el comportamiento observado está libre de interpretaciones equívocas.

Lo que nos lleva al siguiente punto, remarcando que es necesario contar con un ambiente laboral agradable en donde pueda florecer el compromiso hacia la organización, pues ante su ausencia el personal se retira emocionalmente, predominando una actitud de cumplir nada más con el mínimo requerido.

No todo es “apapachar” a los empleados con cuestiones intrínsecas; también es necesario utilizar aspectos instrumentales; por ejemplo, brindarles seguridad en el empleo, refiriéndonos a evitar los contratos irregulares, ya que como todos, el trabajador sólo busca estabilidad laboral; un amplio uso de equipos de trabajo auto-administrados, así como una toma de decisiones descentralizada es beneficioso para no atosigar con una supervisión extrema o por el otro lado, el abandono a los trabajadores; una alta compensación basada en el desempeño y más si es superior en comparación con otras empresas proporciona un alto grado de satisfacción; una amplia capacitación de los empleados crea pensamientos de interés y preocupación por parte de la empresa en su persona; asimismo una reducción de diferencias de status entre los altos mandos y otros trabajadores, resta importancia entre los individuos y grupos, evitando que se sientan subestimados; así como compartir la información entre los gerentes y otros empleados ya que la difusión de información de asuntos y planes de la compañía ayudan a fortalecer la confianza del personal haciéndoles sentir partícipes; finalmente, ascensos en el interior de la organización, ya que cuando los obreros perciben que pueden ascender a mejores puestos, son más leales.

En resumen, la compañía tiene que demostrar en todo momento que está comprometida con sus empleados; no obstante, tampoco es fácil para la empresa ya que tenemos que “echar un vistazo” a nuestro tipo de población para conocer sus características y reconocer con el mayor apego a la realidad, lo que sí puede ofrecer la gerencia para fomentarlo y lo que no puede, entre otras cosas.

A última hora, esto nos lleva a otra interrogante ¿qué sucedería si los empleados mantienen un compromiso muy elevado? En la actualidad, y cada vez más en el futuro, entre otras razones por la acendrada competencia en la economía global, el compromiso de las personas con la organización constituiría un activo importante para ésta. Por ello, es importante para las organizaciones conocer no sólo el tipo sino también el grado de compromiso de sus miembros para intentar elevarlo, ya que es más difícil que el compromiso de los miembros de una organización hacia ella pueda redundar de manera negativa. No obstante (Randall, 1987) previene que, un compromiso extremista puede tener como secuela una solidez resistente al cambio. En otros términos, un compromiso muy elevado puede significar la inflexibilidad de los miembros de la organización respecto a las transformaciones en la misma, así como rechazos a las innovaciones, y por ende, falta de adaptabilidad. (Uribe-Prado, 2008b).

7.3.- LIMITACIONES

A continuación se reportan las limitaciones encontradas durante el desarrollo de la investigación para que puedan ser consideradas al retomar este estudio o iniciar alguno similar.

La muestra con la que se trabajó, se refiere a un sector muy concreto de las organizaciones empresariales y, es presumible que en otros sectores se encuentren resultados diferentes debido a que la generalización de los resultados de esta investigación sólo abarca esta empresa, pero no al resto de las organizaciones, públicas ni privadas.

Una limitación clara es la falta de estudios previos donde se empleara el cuestionario de Compromiso Organizacional de Betanzos-Díaz, ya que si bien está enfocado a la población mexicana, reforzando con ello una medición válida culturalmente para la muestra empleada, no se tienen muchos puntos de comparación que nos permitan afirmar o rechazar lo encontrado.

Sucediendo lo mismo con la unión de las variables Personalidad y Compromiso Organizacional, sugiriendo continuar con la exploración de estos constructos con la finalidad de establecer puntos de comparación más válidos para nuestra población y obtener una muestra mayor para asegurar la validez de nuestros resultados, así incrementar y enriquecer la información disponible.

Aun considerando los constructos por separado, son muy pocos los estudios realizados en nuestro país. Por ello, el énfasis en promover la continuación de los estudios en torno a ambos conceptos.

Referente a lo práctico, otra limitación, fue el no poder tener acceso a ejecutivos, dentro de la empresa se tuvo que trabajar con el personal al cual se nos dio acceso, por lo tanto, no hubo posibilidad de analizar y comparar el grupo de mandos superiores.

Villegas-Ronces (2009) en su investigación sobre “Compromiso Organizacional y Servicio Profesional de Carrera en la SFP” encontró que los altos mandos son los que menos se comprometen con la organización, en comparación con los niveles bajos; de esta manera concluye que es un foco rojo que debe ser tratado y abordado con mucha cautela y especial importancia ya que una de las variables que afectarán al compromiso será el modelo que vean los subordinados de sus jefes y de las gerencias más altas, la coherencia con los valores de la organización y cómo se viven éstos en el día a día con los altos mandos.

Al respecto Vega (1998) sugiere que son los empleados de los niveles directivos de los que más se espera un compromiso con la organización, puesto que las funciones que realizan exigen conductas y actitudes ejemplares ante los subordinados. Un directivo comprometido manifestará preocupación por los subordinados y les dará un trato justo, motivando en ellos, a su vez, actitudes de compromiso.

7.4.- SUGERENCIAS

En este apartado se presentan algunas sugerencias para líneas de investigación futuras que pudieran utilizar este trabajo como punto de partida.

Continuar con la estandarización de instrumentos para la población mexicana, específicamente con el constructo de Compromiso Organizacional, de esta manera, conseguir solidez como se ha hecho con el instrumento de Personalidad, 5FM.

Intentar que la muestra sea lo más homogénea posible, con la finalidad de que exista una distribución igualitaria en la mayoría de las variables a investigar; lo que contrae un obstáculo mayor ya que la falta de aceptación hacia este tipo de estudios se relaciona por la poca aceptación de nuestra profesión, por lo que se minimiza la importancia a este tipo de investigaciones y las contribuciones que éstas puedan regresar a las empresas, y éstas a su vez retribuirle beneficios a sus trabajadores.

Crear más estudios de tipo transversal para poder realizar generalizaciones para la población mexicana; posteriormente estudios de tipo longitudinal para saber cómo se sigue comportando la variable de Compromiso Organizacional, a fin de determinar si la intención por cambiar de organización, realmente se deriva en bajas en el futuro; llegando incluso, a estudios parcial y totalmente experimentales.

Correlacionar el Compromiso Organizacional con la productividad de los empleados o cualquier otro tipo de medida que relacione los resultados del trabajador (ausentismo, retardos, rotación, etc.) con la finalidad de afirmar de manera contundente que el Compromiso Organizacional conlleva a una mayor productividad de los empleados, siempre que se cuente con indicadores válidos sobre la productividad real de los empleados, datos que en la mayoría de las organizaciones son negados por considerarlos confidenciales.

REFERENCIAS

Agulló, E. (2001). Prólogo a la obra de E. Agulló y A. Ovejero (coord.). Trabajo, individuo y sociedades. Perspectivas psicológicas sobre el futuro del trabajo. Madrid: Pirámide.

Aguirre, A., Castillo, A.M. y Tous, D. (1995). Administración de empresas. Málaga: Ed. Edinford.

Amador-Estrada, Y. (2002). Características sociodemográficas y de personalidad en estudiantes de Trabajo Social: Un indicador de orientación profesional. Tesis de licenciatura en Trabajo Social inédita. UNAM, México.

Aguilera y Sotres (2003). Propuesta de un Programa de Desarrollo para Modificar Actitudes. Tesis de Licenciatura en Psicología. UNAM, Facultad de Psicología.

Allen, N.J. y Meyer, J.P. (1991). "The measurement and antecedents of Affective, continuance and normative commitment" *Journal of Occupational Psychology* No.63: 118-128.

Allen; N.J. (2003). Examining organizational commitment in China. *Journal of Vocational Behavior*. 62. 511-515.

Allport, G.W. (1965). Psicología de la Personalidad. Buenos Aires, Paidós.

Allport, G.W. y Odbert, H.S. (1936). Trait-names: A psycho-lexical study. Psychological monographs., pp. 47.

Anderson, S. y Rodin, J. (1989). Is bad news always bad? Cue and feedback effects on intrinsic motivation. *Journal of Applied Social Psychology*, pp.19, 449-467.

Arciniega, L.M. (2002). Compromiso Organizacional en México: ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? Dirección Estratégica, *Revista de Negocios del ITAM*, 2, año 1, 21-23.

Arias-Galicia, F. (1973). Administración de Recursos Humanos, México: Trillas.

Arias- Galicia, F. (1995). ¿Su Empresa Invierte o Desperdicia en la Evaluación de Personal? *Revista Administrativa Hoy*. 2,13,64-68.

Barrick, M.R. y Mount, M.K. (1991). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: a meta- analysis. *Personnel Psychology*. 44, 1-26.

Barrick, M.R. Mount, M.K. (2002). The Interactive Effects of Conscientiousness and Agreeableness on Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87. No 1. 164-169.

Blanch, J.M. (1990). Del viejo al nuevo paro: Un análisis psicológico y social. Barcelona: PPU.

Blanch, J.M. (1996). Psicología Social del Trabajo. En Álvaro, J.L., Garrido, A. y Torregrosa, J. R. (coords.), *Psicología Social Aplicada*. (pp. 85-119), Madrid, McGraw-Hill.

Belausteguigoitia (2000). La influencia del Clima Organizacional en el Compromiso hacia la organización y el esfuerzo en miembros de empresas familiares mexicanas. Tesis de Doctorado en Administración Organizacional. UNAM, Facultad de Contaduría y Administración.

Betanzos, N. (2007a). Factores Antecedentes y Consecuentes del Compromiso Organizacional. Tesis de Doctorado en Psicología. UNAM, Facultad de Psicología.

Betanzos, N. y Paz (2007b). Análisis psicométrico del Compromiso Organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología* 23 (2) 207-215.

Birkett, C.H. (1993). Lo Profundo de la Personalidad, Aplicación del 16PF. México: Ed. Manual Moderno.

Blum, M., y Naylor, J.C. (1976). Psicología Industrial. Sus fundamentos Teóricos y Sociales. México: Trillas. Trad.cast. (Orig, 1968.).

Borgatta, E.F. (1964). The structure of personality characteristics. *Behavioral Science*. 9, 8-17.

Buss, A. H., y Plomin, R. (1975). A Temperament Theory of Personality Development. New York: Wiley.

Caprari, G.V., Barbaranelli, C. y Livi, S. (1994). Mapping Personality Dimensiones in the Big Five Model. *Review of Applied Psychology*., pp. 44, 1, 9-15.

Carver, C. y Sheier, M. (1997). Teorías de la Personalidad. México: Ed. Prentice Hall.

Catell, R.B. (1947). Confirmation and clarification of primary personality facts. *Psychometrika*., pp. 12, 197-220.

Cattell, R.B. (1957) Personality and Motivation, Structure and Measurement. Nueva York: Harcourt Brace Jovanovich.

Cattell, R.B. (1965). The scientific analysis of personality, Baltimore, MD: Penguin.

Catell, R.B.(1977). El análisis científico de la Personalidad y Motivación. Londres: Editores Pirámide.

Cattell, R.B., Coan, R.W., (1957). Re-examination of Personality Structure in late childhood and development of the High School Personality Questionnaire. *Journal Experimental Education*.,pp. 27, 73-88.

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill 2ªEd.

Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Bogotá: Mc. Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima Edición. McGraw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 10.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917). (última reforma el 6 de junio de 2008) México: Diario Oficial De La Federación.

Contreras y Sánchez (2005). Rasgos de Personalidad en maquiavélicos y no maquiavélicos. Tesis de Licenciatura en Psicología. UNAM, Facultad de Psicología.

Cueli, J. (1999). Teorías de la Personalidad. México: Trillas.

Cueli, J., Aguilar, L.R., Marti, C., Lartigue, T., Michaca, P. (1999). Teorías de la Personalidad. México: Trillas, p. 515-660

Díaz- Guerrero, R. (1982). Psicología del Mexicano. México: Trillas.

Díaz- Guerrero, R. (1989). Una etnopsicología mexicana. Ciencia y Desarrollo, XV, pp.86, 69-85.

Díaz-Guerrero, R. (1990). ¿Existen Rasgos Básicos en la Personalidad de los Mexicanos? - *Revista Mexicana de Psicología*. 7, 1 y 2, 121-129.

Díaz-Loving, R., Díaz – Guerrero, R., Helmreich, R y Spence, J. (1981). “Comparación transcultural y análisis psicométricos de una medida de rasgos masculinos (instrumentales) y femeninos (expresivos) *Revista Latinoamericana de Psicología Social*, Vol. 1, pp.3-38.

Díaz-Loving, R. y Andrade –Palos, P. (1984). Una Escala de Locus de Control para niños mexicanos. *Revista Interamericana de Psicología*. 18,1-2,21-33.

Díaz-Loving, R., Andrade-Palos, P., y La Rosa, J. (1989). Orientación de Logro: Desarrollo de una escala multidimensional (EOL) y su relación con aspectos sociales y de personalidad. *Revista Mexicana de Psicología*. 6,1,21-26.

Díaz-Loving, R. (1993). Personalidad: Hallazgos para una Psicología Cultural. *Revista de Psicología Social y Personalidad*. 18, 2,21-36.

Digman, J.M. (1989). Five Robust Trait Dimensions : Development, Stability and Utility. *Journal of Personality*. 57, 2, 195-214.

Digman, J.M. (1990). Personality Structure: Emergence of the five-factor model. In M.R. Rosensweig and L.W. Porter (Eds.) *Annual review of psychology*. 41, 417-440. Palo Alto, CA: Annual Reviews.

Digman, J.M., e Inouye, J. (1986). Further specification of the five robust factors of personality. *Journal of Personality and Social Psychology*. 50, 1, 116-123.

Digman, J.M., & Takemoto-Chock, N.K. (1981). Factors in the natural language of personality: Re-analysis, comparison, and interpretation of six major studies. *Multivariate Behavioral Research*. 16, 149-170.

Drenth, P.J.D. (1991). Work Meanings: A conceptual, semantic and developmental approach, *European Work and Organizational Psychologist*. pp. 1, 125-133.

Drenth, P.J.D., Thierry, H. y De Wolff, CH.J. (1998). *Handbook of Work and Organizational Psychology*. Hove: Psychology Press.

Engler, B. (1996). *Introducción a las Teorías de la Personalidad*. México. Ed. Mc Graw Hill 4ª. Edición.

Espinosa-Fuentes, R. y Reyes –Lagunes, I. (1991). La Evitación al éxito: Validación y Calificación del E.E.E. *Revista de Psicología Social y Personalidad*, VII, 2,72-90.

Eysenck, H.J.(1967). *The Biological Basis of Personaliy*. Srinfield: C.C. Thomas.

Eysenck, H.J. y Eysenck, M.W. (1987). *Personalidad y Diferencias Individuales*. España: Pirámide.

Fernández –Ballesteros, R. (1998). *Introducción a la Evaluación Psicológica II*. 3ª Edición. Madrid: Ed. Pirámide.

Fernández-Ríos, M. (1997). *Valoración de Puestos de Trabajo: Fundamentos, Métodos y Ejercicios*. Ed. Díaz de Santos, S.A.

Farré, J., Lasheras M., Casas J. (2000). *Enciclopedia de la Psicología*. España: Grupo Editorial Océano.

Fiske, D.W. (1949). Consistency of the factorial structures of personality from different sources. *Journal of Abnormal and Social Psychology*. 44, 329-344.

Galimberti, U. (2002). *Diccionario de Psicología*. México: Siglo Veintiuno Editores.

García, L. (2006). *Compromiso y Apoyo Organizacional Percibido en la relación contractual de outsourcing*. Tesis de Licenciatura en Psicología. UNAM, Facultad de Psicología.

Gil, F. (comp)(2003). *Introducción a la Psicología de las Organizaciones Percibido en las relaciones contractual de Outsourcing*. Tesis de Licenciatura. UNAM, México.

Gil, F. y Alcover, C. (Coords.) (2003). *Introducción a la Psicología de las Organizaciones*. Madrid: Alianza.

Goldberg, L.R. (1981). Language and individual difference: The Search for Universals in Personality Lexicons. *Review of Personality and Social Psychology*., pp. 2, 141-165.

Goldberg, L.R. (1990). An Alternative “Description of Personality”, the Big Five structure. *Journal of Personality and Social Psychology*., pp.6,59,1216-1229.

Goldberg, L.R. (1992). The Development of Markets of the Big Five Factor Structure. *Psychological Assessment*., pp. 4, 26-42.

Goldberg, L.R. (1993). The Structure of Phenotypic Personality Traits. *American psychologist.*, pp. 48,16-34.

Gómez, V.A. (1978). *Discusión sobre las Teorías de la Personalidad.* Tesina de Licenciatura inédita. Facultad de Psicología UNAM, México.

Guillén (2000). *Psicología del Trabajo para las Relaciones Laborales.* España: McGraw-Hill.

Guion, R.M. (1965). *Personnel Testing* New York, NY: McGraw-Hill.

Gutiérrez y Olvera (2010). *El Clima laboral y su relación con el Compromiso Organizacional en una dependencia gubernamental.* Tesis de Licenciatura en Psicología. UNAM, Facultad de Psicología.

Hall, J. (1986). *La Experiencia Junguiana-Análisis e Individualización.* 2ª. ed., 1995, Edición Cuatro Vientos. pp.209.

Hampson, S.E., John, O.P. y Goldberg, L.R. (1986). Category Breadth and Hierarchical Structure in Personality: Studies of Asymmetries in Judgments of Trait Implications. *Journal of Personality and Social Psychology.*, pp.51,37-54.

Haro (1987). *Psicología de las Relaciones Humanas.* Ed. Edicol S.A.

Hernández, Fernández, y Baptista (2003). *Metodología de la investigación.* 3ª ed. México. Ed. McGraw-Hill.

Hogan, J., y Hogan, R. (1989). How to measure employee reliability. *Journal o Applied Psychology.*, pp. 74, 273-279.

Hough, L.M., Eaton, N.K., Dunnette, M.D., Kamp, J.D. y Mc Cloy, R.A. (1990). Criterion-related Validities of Personality Constructs and the Effect of Response Distortion on those Validities. *Journal of Applied Psychology.*, pp. 75,581-595.

John, O.P. (1990). The Big Five Factor Taxonomy: dimensions of personality in the natural language and in questionnaires. In L.A. Pervin (Ed). *Handbook of personality. Theory and research* pp.66-100. New York: Guilford press. *Journal of Clinical Psychology. Vol. 53 Num. 6* 587-593.

John, O.P., Goldberg, L.R. y Angleitner, A. (1984). Better than the alphabet: Taxonomies of personality descriptive terms in English, Dutch and German. *Personality Psychology in Europe: Theoretical and empirical developments-* pp. 83-100.

Kerlinger, F.N.(1975). *Investigación del Comportamiento: Técnicas y Metodologías.* México: Interamericana.

Kerlinger, F.N. (2001). Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales. McGraw-Hill. México.

Kline, P. Y Barret P. (1994). Studies with the PPQ and the Five Factor Model of Personality. *European review of Applied Psychology.*, pp. 44,1, 35-42.

Korman, A.(1978). *Organizational Behavior*. USA, Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall. pp 438, ubicación: 658.3 K84.

Lafarga, J. y Gómez del Campo, (1978-1986). *Desarrollo del Potencial Humano*. Vols. 1 y 2. México: Trillas.

La Rosa, J., y Díaz- Loving, R. (1991). Evaluación del Autoconcepto: Una escala multidimensional. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 23,1,15-34.

Ley Federal del Trabajo. Nueva Ley Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º. De Abril de 1970. Texto Vigente: Última reforma publicada DOF 17 de Enero del 2006. Cap. 8vo. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125.pdf>.

Littlewood, H. (Junio, 2000). Compromiso Organizacional. Un estudio comparativo en seis universidades. *Proyecciones*. Recuperado el 15 de junio de 2010 de, <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/proy/n6/investigacion/hlittlewood.html>.

López y Navarro (2001). La Personalidad y su relación con variables demográficas en estudiantes de la carrera de Administración de empresas. Tesis de Licenciatura en Psicología. UNAM, Facultad de Psicología.

López-Raya y Navarro-Martínez, F. (2001). La Personalidad y su relación con variables demográficas en estudiantes de la carrera de Administración de Empresas. Tesis de licenciatura en Psicología inédita. UNAM. México.

McCrae, R.R., y Costa, P.T., Jr. (1985). Updating Norman's "Adequate Taxonomy": Intelligence and Personality Dimensiones in Natural Language and in Questionnaires. *Journal of Personality and Social Psychology.*, pp. 3, 49, 710-721.

McCrae, R.R., y Costa, P.T., Jr. (1987). Validation of the five factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology.*, pp. 52,81-90.

McCrae, R.R., y John, O.P. (1992). And Introduction to the Five-Factor Model and its Applications. *Journal of Personality.*, pp. 60,175-186.

McCrae, R.R., y Costa, P.T., Jr. (1997). Personality Trait Structure as a Human Universal. *American Psychologist.*, pp. 52, 5, 509 – 516.

Martínez, P. A. (2007). Personalidad y Tácticas de Influencia lateral en organizaciones privadas. Tesis de Licenciatura en Psicología. UNAM, Facultad de Psicología.

Melgoza-Enriquez, E., y Díaz-Guerrero, R. (1990). El desarrollo de una escala de flexibilidad en sujetos mexicanos. *La Psicología Social en México. III*, 20-24.

Mercado, P. (2002). El Compromiso Personal hacia la Organización en Hospitales de atención a la población abierta. Tesis de Doctorado. UNAM, México.

Meyer y Allen (1984). Testing the side-bets theory of organization commitment: some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69, 372-378.

Meyer y Allen (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review* 1, 61-98.

Meyer y Allen (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Sage Publishers. Inc. California.

Meyer, Allen y Smith (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of the three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*. 78. 538-551.

Meyer, Stanley, Herscovitch, y Topolnytsky (2002). Affective, continuance and normative commitment to the organization: a meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.

Miranda (2008). Diseño de un sistema en internet y su aplicación para tarificar el seguro de automóviles. Trabajo profesional de Licenciatura Actuarial. UNAM, Facultad de Ciencias.

Mischel, W. (1990). "Personality dispositions revisited and revised: a view after three decades". In: Pervin, L.A. (Ed.), *Handbook of Personality: Theory and Research*, pp. 111-134, Guilford, New York.

Mondragón-Castillo, M. (2001). Cinco Factores de Personalidad y Locus de Control en el delincuente. Tesis de Licenciatura en Psicología. UNAM, Facultad de Psicología.

Montero, M. (2004). Introducción a la Psicología Comunitaria, desarrollo, conceptos y procesos. Argentina: Editorial Paidós.

Morris, C.G. (1992). Introducción a la Psicología. México: Prentice-Hall.

MOW. International Research Group. (1987). *The meaning of working*. London: Academic Press.

Muchinsky, P. (2002). *Psicología Aplicada al trabajo* (6ta. Ed.). México: Thomson Learning.

Munduate, L. (1997). *Psicología Social de la Organización*. Madrid: Pirámide.

Nieto (2004). Relaciones de la Satisfacción laboral con el Compromiso Organizacional. Tesis Licenciatura en Psicología. UNAM, Facultad de Psicología.

Norman, W.T. (1963). Toward an adequate taxonomy of personality attributes: Replicated factor structure in peer nomination personality ratings. *Journal of Abnormal and Social Psychology*. 66, 574-583.

Norman, W.T., y Goldberg, L.R. (1966). Raters, rates, and randomness. *Journal of Personality and Social Psychology*., pp. 4, 681-691.

Quijano, S. (1993). "Formación y gestión integrada en la empresa". Psicología del trabajo y organizaciones. Fundamentos. Barcelona: PPU.

Quintanilla, I. (1992). Recursos humanos y marketing interno. Madrid: Pirámide.

Peabody, D. (1987). Selecting Representative Trait Adjectives. *Journal of Personality and Social Psychology*., pp. 52,59-71.

Peabody, D., y Goldberg, L.R. (1989). Some determinants of factor structures from personality-trait descriptors. *Journal of Personality and Social Psychology*. 57,552-567.

Peiró, J.M. (1989). El Cuestionario de satisfacción S10/12: Estructura Factorial, Fiabilidad y Validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4, 179-187.

Peiró, J.M. (1990). Organizaciones: nuevas perspectivas psicociológicas, Barcelona: PPU.

Peiró, J. M., & Prieto, F. (1994). Telematics and Organizational Structure and Processes: An overview. In E. Andriessen & R. A. Roe (Eds.), *Telematics at work* (pp. 174-208). Hove: Lawrence Erlbaum Ass. Pub.

Pervin, L.A. (1998). La Ciencia de la Personalidad. México: Ed. Mc Graw Hill.

Pueyo, A. (1997). Manual de Psicología Diferencial. España: Ed. Mc Graw Hill.

Raad, B. y Szirmak, Z. (1994). The Search for the Big Five in a non indo-european Language; the Hungarian trait structure and its relationship to the EPQ and the PTS. *European Review of Applied Psychology*., pp. 44, 1, 17-24.

Reidl-Martínez, L.M. (1969). Estudio preliminar a la estandarización de la prueba Jr.-Sr. High School Personality Questionnaire del Dr. Raymond B. Cattell en un grupo de adolescentes. Tesis de licenciatura inédita. Facultad de Psicología, UNAM, México.

Reyes-Lagunés, I. (1993). Las redes semánticas naturales, su conceptualización y su uso en la construcción de instrumentos. *Reyes de la Psicología Social y Personalidad*. 9,1, 81-97.

Reyes-Lagunés, I. (1977). Las escalas Wechsler en México. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, III. 1,64-70.

Rodríguez, A (1992). Psicología de las Organizaciones. Teoría y Método. Barcelona: PPU.

Rodríguez, A. (1988). Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones. Madrid: Ed. Pirámide.

Rodríguez, A. (2001). Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. España: Ediciones Pirámide.

Rodríguez de Díaz, M. L., & Díaz-Guerrero, R. (1997). Son universales los rasgos de la personalidad. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 29, 1, 35-48.

Ruiz Quintanilla, S.A. (1991). The Meaning of Work. In: S.A. Ruiz Quintanilla (Guest-Editor). Work centrality and Related Work Meanings. *Special Issue of the European Work and Organizational Psychologist*, 2/3, 81-90, Hove (UK): Lawrence Erlbaum.

Quintanilla, I. (1992). Selección y Evaluación del Personal. Valencia: Promolibro.

Sahakian, W.S. (1992). Historias de la Psicología. México: Trillas.

Salanova, M., Prieto, F. y Peiró, J.M. (1993). El significado del trabajo: Una revisión de la literatura. En J.M. Peiró, F. Prieto, M.J. Bravo, P. Ripoll, I. Rodríguez, P. Hontangas y M. Salanova (Eds.). Los jóvenes ante el primer empleo: el significado del trabajo y su medida (21-40). Valencia: Nau Llibres.

Salanova, M., Gracia, F.J. y Peiró, J.M. (1996). "Significado del trabajo y valores laborales" en Peiro, J.M. y Prieto, F.(eds.) Tratado de Psicología del Trabajo, Vol. II, Síntesis Psicología, Madrid.

Salinas-Ávila, O. M. (2000). El Modelo de los Cinco Factores de Personalidad en universitarios y profesionistas en educación. Tesis de Licenciatura en Psicología. Facultad de Psicología. UNAM.

Salinas-Zamora, M.J. (2002). Educación y Personalidad: Factores que influyen en el rendimiento académico en una institución privada de educación superior. Tesis de maestría inédita. UNITEC. México.

Sánchez García, J., Fernández-Ríos, M. (1997). Eficacia Organizacional: Concepto, Desarrollo y Evaluación. (1ª. ed.) Ediciones: Díaz Santos. Madrid.

Sandoval-González, N. (2002). Comportamiento organizacional: La Personalidad de los empleados y su relación con factores biográficos. Caso práctico, Hotel Emporio de la Ciudad de México. Tesis de maestría inédita. UNITEC. México.

Schultz, T. W. (1985). Invirtiendo en la gente: La cualificación personal como motor económico. Barcelona, España: Ariel.

Siegel, L. Lane, I (1980). Psicología de las Organizaciones Industriales. México, CECSA, pp476-519.

- Shimmin, S. (1966). Concepts of Work, en *Occupational Psychology*, 40.
- Smith, G.M. (1967). Usefulness of Peer Ratings of Personality in Educational Research. *Educational and Psychological Measurement.*, pp. 27,967-984.
- Spearman, C. (1972). *The Abilities for Man*. Londres: Macmillan.
- Steers (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quartely*, 22, 46-56.
- Tett, R.P., Jackson, D.N. (1991). Personality Measures as Predictors of Job Performance: a Meta-analytic Review. *Personnel Psychology.*, pp.24.
- Thurstone, L.L., (1934). The Vectors of Mind. *The Psychological Review.*, pp.1-32, 41.
- Tupes, E.C . y Christal, R.E. (1961). Recurrent Personality in Education *Research. Educational and Psychological Measurement*, 27, 967-989.
- Uribe-Prado, J.F. (1997). Los Cinco Grandes Factores de la Personalidad en la orientación profesional, primera fase de la construcción de una escala. Trabajo presentado en VIII Congreso Nacional de Psicología del Trabajo y V Iberoamericano de Recursos Humanos, Morelia, México.
- Uribe-Prado, J.F. (1998). La Personalidad de los ejecutivos con el Modelo de los Cinco Grandes Factores. Trabajo presentado en el IX Congreso Nacional de Psicología del Trabajo y VI Iberoamericano de Recursos Humanos. Guadalajara, México.
- Uribe-Prado, J.F. (1999). Cinco Factores de Personalidad en la cultura mexicana: Un paradigma para Recursos Humanos. *Revista Laboral 85(8) 18-24.*
- Uribe-Prado, J.F. (2001). Maquiavelismo: concepción, medición y su relación con otras variables. Tesis doctoral. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), México.
- Uribe-Prado, J.F. (2002c). Desarrollo y validación de la Escala de los Cinco Factores Mexicanos de Personalidad (5FM). Selección de personal y éxito profesional. *Revista de Investigación Científica de la Universidad Cristóbal Colón. Veracruz, México.*
- Uribe-Prado, J.F. (2003). Factores de Personalidad (5FM): Test para la Selección de Personal. *Revista laboral. El administrador de personal.*, pp. 61-68.
- Uribe, Contreras, Sánchez y García (2008a). Los Cinco Grandes y Maquiavelismo en trabajadores mexicanos: un estudio de personalidad y manipulación. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Vol. 24, n.1 61-79*
- Uribe Prado, J.F. (2008b). *Psicología de la Salud Ocupacional en México*. Facultad de Psicología, UNAM.
- Vega, M. (1998). *Psicología de las Organizaciones: Proceso de socialización y compromiso con la empresa*. España: Amauro Ediciones.

Villegas-Ronce, L.M. (2009). Compromiso Organizacional y Servicio Profesional de Carrera en la Secretaría de la Función Pública. Tesis de Licenciatura en Psicología. UNAM, Facultad de Psicología.

Weinert, A. B. (1985). Lehrbuch der Organisations psychologie, Urban & Schwarzenberg, München. Trad. Cast. (Orig.1981). *Manual de Psicología de la Organización* . Barcelona: Herder.

Werner, H. (1948). Comparative of mental development. Nueva York: Follet.

Wiggins, J.S., y Pincus, A.L.(1992). Personality: Structure and Assessment. In M.R. Rosenweig and L.W. Porte (Eds.).

Fuentes cibernéticas:

http://www.economia.com.mx/origen_y_mision_del_seguro.htm

<http://seguroautomoviles.org/>

<http://www.seguros-seguros.com/historia-mision-seguros.html>

ANEXOS

CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

A continuación llene los datos correspondientes a la información demográfica, escribiendo o señalando con una "X", según sea el caso:

1. Edad _____ años

2. Sexo
<input type="checkbox"/> Femenino
<input type="checkbox"/> Masculino

3. Estado civil
<input type="checkbox"/> Soltero (a)
<input type="checkbox"/> Casado (a)
<input type="checkbox"/> Unión Libre
<input type="checkbox"/> Divorciado (a)
<input type="checkbox"/> Viudo (a)

4. Dependientes económicos
<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuántos? _____
<input type="checkbox"/> No

5. ¿Cuánto tiempo trabaja diariamente?
<input type="checkbox"/> Menos de 6 hrs.
<input type="checkbox"/> 6 hrs.
<input type="checkbox"/> 8 hrs.
<input type="checkbox"/> 10 hrs.
<input type="checkbox"/> Más de 10 hrs.

6. Escolaridad
<input type="checkbox"/> Básica
<input type="checkbox"/> Carrera Técnica
<input type="checkbox"/> Preparatoria
<input type="checkbox"/> Licenciatura
<input type="checkbox"/> Posgrado

7. Puesto actual en la empresa:
8. Área y/o departamento:
9. Antigüedad en el puesto actual:
10. Antigüedad en la empresa:
11. ¿Ha tenido ascensos dentro de la empresa? ¿Cuántos?
12. ¿Personal a su cargo? ¿Cuántos?

13. Sueldo
<input type="checkbox"/> Hasta 4,000 pesos
<input type="checkbox"/> 4,001 a 6,000 pesos
<input type="checkbox"/> 6,001 a 8,000 pesos
<input type="checkbox"/> 8,001 a 10,000 pesos
<input type="checkbox"/> 10,000 a 15,000 pesos
<input type="checkbox"/> Más de 15,000 pesos

14. Tipo de nómina
<input type="checkbox"/> Empresa
<input type="checkbox"/> Outsourcing

**ESCALA DE LOS CINCO
FACTORES MEXICANOS DE
PERSONALIDAD**

5FM©®

DR. JESÚS FELIPE URIBE

PRADO (2002)

ESCALA DE LOS CINCO FACTORES MEXICANOS DE PERSONALIDAD
5FM®
DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO (2002)

INSTRUCCIONES

A continuación encontrarás una serie de frases para describir tu forma de pensar, sentir y actuar en diferentes contextos.

Para contestar utiliza la **HOJA DE RESPUESTAS F02 (anexa)**, debiendo señalar con **pluma o lápiz** en los cuadros correspondientes aquel que describa mejor tu forma de pensar, sentir o actuar. Debes contestar **COMO ERES SIEMPRE, NO COMO TE GUSTARÍA SER en diferentes contextos (social, educativo, laboral y familiar)**, mismos que se te sugieren con mayúsculas antes de las frases.

La hoja de respuestas tiene cuadros que contienen 6 posibilidades, donde el extremo izquierdo equivale a **NUNCA** y el extremo derecho a **SIEMPRE**, implicando que los cuadros intermedios significan los diferentes grados en que piensas, sientes o actúas respecto a lo que te sugiere la frase.

Ejemplo: Observa como se ha contestado aquí a la primera frase:

• **CUANDO VOY AL CINE**

1.compro los boletos con anticipación

	Nunca					Siempre
1.-				X		

Contesta todas las frases tratando de ser sincero contigo mismo, tan rápido como sea posible, siendo cuidadoso y utilizando la primera impresión que venga a tu mente.

No existen respuestas correctas o incorrectas.

Tus respuestas son totalmente confidenciales y sólo se utilizarán por personal autorizado y capacitado.

ESPERA A QUE SE TE PROPORCIONE LA SEÑAL PARA COMENZAR Y DE ANTEMANO “GRACIAS”



A	CUANDO ESTOY EN REUNIONES SOCIALES, FIESTAS O ENTRE AMIGOS.....
1	Me agrada permanecer callada(o)
2	Sigo un método para resolver problemas
3	Me comporto frío y calculador
4	Gozo hablando de la cultura de otros países
5	Soy sociable con la gente
6	Me aburro fácilmente
7	Disfruto espontáneamente de cualquier situación
8	Me da flojera participar en actividades que requieren esfuerzo
9	Me gusta demostrar afecto a las personas
10	Acostumbro planear filosóficamente los problemas
11	Me pongo de mal humor
12	La gente me reconoce fácilmente
13	Me gusta dar ideas desde diferentes puntos de vista
14	Soy amigable con los demás
15	Destaco gracias a mis habilidades artísticas

B	CUANDO ESTOY EN LA ESCUELA, EN UN CURSO O EN UN SEMINARIO.....
16	Tengo inseguridad para expresar mis ideas
17	Me disgusta copiar en los exámenes porque mis principios éticos me lo impiden
18	En las discusiones me catalogan como el más difícil de convencer por mi forma de pensar
19	Prefiero reservarme lo que pienso a discutir con mis compañeros y maestros
20	Me da flojera hacer ejercicios o tareas
21	Mis conocimientos sobre otras culturas me permiten ver las cosas de manera diferente
22	Mi timidez me impide participar en clase
23	Controlo mis impulsos cuando me encuentro en debates escolares
24	Estoy pensando en otras cosas
25	Soy de la(o)s que más hablan
26	Mi curiosidad me lleva a encontrar mayor información que la proporcionada por los maestros
27	Me avergüenza participar en clase
28	Soy un(a) estudiante nervioso(a)
29	Cuando se pregunta algo en clase sudo de nervios
30	Soy de la(o)s alumna(o)s que siempre entregan a tiempo sus trabajos

C	CUANDO ESTOY EN UN AMBIENTE LABORAL.....
31	Temo que mi trabajo esté mal hecho
32	El trabajar me pone de mal humor
33	Me distingo por ser amistosa(o) con toda la gente en la organización
34	Prefiero que otros revisen mi trabajo antes de entregarlo

35	Es de poco interés para mi hacer un trabajo perfecto
36	Me distingo por la brillantez de mis ideas
37	Si alguien me hace algo malo acostumbro vengarme
38	Por más que revise mi trabajo encuentro errores
39	Me apasionan los avances científicos relacionados con mi trabajo
40	Para trabajar me gusta estar sola(o)
41	Me considero “buena onda”
42	Soy simpática(o) con la gente, incluso con quienes no me caen bien
43	Soy “grosera(o)” con las personas que me caen mal
44	Realizo mi trabajo con tranquilidad
45	Prefiero un trabajo de escritorio, en lugar de uno donde tenga que tratar con gente
46	Los nervios me traicionan
47	Considero tener la razón, aunque mis jefes opinen lo contrario
48	Disfruto de guiar correctamente a mis compañeros y subordinados
49	Mis pertenencias y escritorios son los más ordenados
50	Me centro en mi trabajo para no distraerme

D	CUANDO ESTOY EN FAMILIA.....
51	Olvido fácilmente los domicilios y teléfonos de mis parientes
52	Permanezco callada(o)
53	Me agrada ver el lado complejo de los problemas antes de tomar decisiones
54	Me gusta tener ordenada mi casa
55	Me tiene sin cuidado estar aseado para los demás
56	Entablo plática con facilidad
57	Soy la(el) más imaginativa(o) para solucionar problemas
58	Tengo facilidad para mantenerme alegre
59	Me gusta ser abierta(o) con los demás
60	Soy la(el) que más conoce de arte, ciencia y literatura
61	Los demás me impiden participar
62	Prefiero hacer mis propias cosas y no depender de otros
63	Establezco relaciones sinceras
64	Soy muy ordenada(o) con mis pertenencias
65	Me gusta tomar decisiones en forma rápida y sin pensarlas demasiado
66	Me gusta hacerme la(el) chistosa(o)
67	Aburro a los demás con mis pláticas
68	Si existe una discusión espero pacientemente a que todos se pongan de acuerdo
69	Investigo todo lo que hacen y piensan mis familiares

	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre
1			24		47	
2			25		48	
3			26		49	
4			27		50	
5			28		51	
6			29		52	
7			30		53	
8			31		54	
9			32		55	
10			33		56	
11			34		57	
12			35		58	
13			36		59	
14			37		60	
15			38		61	
16			39		62	
17			40		63	
18			41		64	
19			42		65	
20			43		66	
21			44		67	
22			45		68	
23			46		69	

**ESCALA DE
COMPROMISO
ORGANIZACIONAL
DRA. NORMA BETANZOS
DIAZ (2007B)**

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL
DRA. NORMA BETANZOS DIAZ (2007b)

A continuación encontrará una serie de enunciados respecto a su trabajo. Por favor solicitamos su opinión sincera al respecto. No hay respuestas correctas o equivocadas, todas son valiosas pues se refieren a su opinión. Responda tan rápidamente como sea posible, después de leer cuidadosamente cada enunciado. El cuestionario se refiere a aspectos relacionados con la forma en que usted realiza sus actividades en la empresa. Debe contestar colocando una X sobre el número de la opción elegida en la columna a la derecha. **CONTESTE TODAS LAS PREGUNTAS.**

	EJEMPLOS:	Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Siempre
	Me agrada hacer mi trabajo en la computadora		X		
	Mi trabajo es agradable	X			

		Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Siempre
1	Me siento ligado(a) emocionalmente a mi organización	1	2	3	4
2	Yo hablo de esta empresa a mis amigos(as) como una gran organización para la cual trabajar	1	2	3	4
3	Estoy feliz de trabajar en esta empresa	1	2	3	4
4	Mi trabajo es central en mi existencia	1	2	3	4
5	La mayoría de mis intereses están centrados alrededor de mi trabajo	1	2	3	4
6	Quiero a mi empresa	1	2	3	4
7	Estoy muy orgulloso(a) de decirles a otros que soy parte de esta empresa	1	2	3	4
8	El pertenecer a la empresa me hace sentir importante ante mis amigos	1	2	3	4
9	Pienso que esta es la mejor de todas las posibles organizaciones para la cual trabajar	1	2	3	4
10	Las cosas más importantes que me pasan se relacionan con mi trabajo	1	2	3	4
11	Esta organización significa personalmente mucho para mí.	1	2	3	4
12	Las cosas más importantes que me hacen feliz en mi vida involucran mi trabajo	1	2	3	4
13	Mis metas personales tienen que ver con mi trabajo	1	2	3	4

		Total desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Total acuerdo
14	Mi empresa me da seguridad laboral que no quiero perder tan fácilmente	1	2	3	4
15	No he buscado trabajo, porque creo que debo permanecer en esta empresa por los beneficios económicos que tengo.	1	2	3	4
16	El pensar en cambiar de empresa me espanta, pues hay pocas posibilidades de conseguir otro puesto vacante.	1	2	3	4
17	He invertido muchos años en la empresa como para considerar renunciar	1	2	3	4
18	El entrenamiento y desarrollo que he recibido en esta empresa difícilmente lo tendría en otra	1	2	3	4
19	Aunque el sueldo no es muy alto en esta empresa, tengo un trabajo estable	1	2	3	4

**ESCALA DE
COMPROMISO
ORGANIZACIONAL
MEYER Y ALLEN (1991)**

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL MEYER Y ALLEN (1991)

A continuación encontrará una serie de enunciados respecto a su trabajo y manera de pensar. Solicitamos su opinión sincera al respecto. No hay respuestas buenas o malas: todas son valiosas pues se refieren a su opinión. Responda tan rápidamente como sea posible después de leer cuidadosamente cada enunciado. Debe contestar colocando una X sobre los números de la columna del lado derecho (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).

1	Totalmente en desacuerdo	2	En desacuerdo	3	Casi en desacuerdo	4	Indeciso, ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	Casi de acuerdo	6	De acuerdo	7	Totalmente de acuerdo
---	--------------------------	---	---------------	---	--------------------	---	---	---	-----------------	---	------------	---	-----------------------

1	No abandonaría esta organización en estos momentos, porque tengo sentimiento de obligación con ella.	1	2	3	4	5	6	7
2	Sería muy difícil para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.	1	2	3	4	5	6	7
3	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.	1	2	3	4	5	6	7
4	Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización es la escasez de otras oportunidades disponibles.	1	2	3	4	5	6	7
5	No siento obligación alguna de quedarme en esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
6	Esta organización merece mi lealtad.	1	2	3	4	5	6	7
7	Estaría feliz si pasara el resto de mi vida en esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
8	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
9	Hoy, permanecer en esta organización, es una cuestión primordialmente de necesidad.	1	2	3	4	5	6	7
10	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar esta organización ahora.	1	2	3	4	5	6	7
11	Esta organización significa personalmente mucho para mí.	1	2	3	4	5	6	7
12	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de esta organización en estos momentos.	1	2	3	4	5	6	7
13	Me sentiría culpable si dejará esta organización ahora.	1	2	3	4	5	6	7
14	No me siento ligado emocionalmente a esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
15	No me siento integrado plenamente con las personas de esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
16	Siento que tengo pocas opciones de trabajo, como para pensar en dejar esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
17	Moralmente le debo mucho a esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
18	Si no hubiera puesto tanto de mi mismo (a) en esta organización, podría pensar en trabajar en otro sitio.	1	2	3	4	5	6	7