

**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
**FACULTAD DE MEDICINA HUMANAS Y CIENCIAS**  
**DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERSONALIDAD EN LOS  
TRABAJADORES DEL HOTEL “MAYTAQ WASIN”  
CUSCO - 2016.**

**TESIS: PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA HUMANA**

**AUTOR:  
NADEZHDA NADIEZHKA VARGAS PEREZ.**

**CUSCO – PERÚ**

**2016**

A Dios, por la vida y la fuerza espiritual que me da en todo momento de mi vida.

En honor a toda mi familia, en especial a mi querida tía Elena y esposo, por su invaluable apoyo para seguir mis estudios hacia el éxito profesional.

N. Nadiezhka Vargas Pérez.

Mi sincero agradecimiento a la Universidad Alas Peruanas, por aperturar sus puertas a la formación profesional por lo brindado y compartido durante estos cinco años de formación.

Agradezco a mi asesor, David Concha Romaña, quien me brindó su enseñanza dentro del trabajo de investigación y poder evidenciar resultados porque las organizaciones atraviesan y a partir de ello podemos alcanzar alternativas para mejorar en ámbito organizacional.

Agradezco a la empresa hotelera “Maytaq Wasin”, por darme la oportunidad de realizar estudios de investigación, así mismo a los trabajadores que colaboraron en la aplicación de los test, grupo humano que hizo realidad para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

N. Nadiezhka Vargas Pérez.

## RESUMEN

El trabajo de investigación CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERSONALIDAD EN LOS TRABAJADORES DEL HOTEL “MAYTAQ WASIN” CUSCO – 2016. Tiene como objetivo principal determinar la correlación del clima organizacional y personalidad. Para el trabajo de investigación se utilizó, el diseño descriptivo correlacional el cual nos permitió determinar la correlación, existente entre ambas variables.

Los resultados obtenidos evidencian, la existencia de una correlación inversamente negativa entre relaciones interpersonales y neuroticismo, la existencia de las relaciones respetuosas, hace que la emotividad intensa del neurótico sea menor. Existe correlación inversamente negativa para retribución y estabilidad con veracidad (mentiras) a mayor retribución y estabilidad menor mentiras. Del mismo se encontró la misma relación inversamente negativa del clima organizacional con mentiras lo que evidencia que el clima organizacional es la clave para el desarrollo empresarial.

El Clima Organizacional es percibido por los trabajadores como alto, el temperamento que predomina en los trabajadores es el sanguíneo, existiendo mayormente trabajadores extrovertidos y estables.

**PALABRAS CLAVES:** Clima Organizacional, Personalidad.

## **ABSTRACT**

The research WORK ENVIRONMENT AND PERSONALITY IN HOTEL WORKERS "MAYTAQ WASIN" CUSCO - 2016. Its main objective is to determine the correlation of organizational climate and personality. For research was used, the descriptive correlational design which allowed us to determine the correlation existing between the two variables.

The results show, there is a negative correlation between neuroticism and unstable interpersonal relationships people with strong behavioral changes negatively alter relationships. There is negative correlation of truthfulness (lies) between organizational climate, remuneration and stability. The correlation negatively affects the three aspects, where the employee is at risk of being fired or not receive extra bonuses therefore the organizational climate is affected. On the other hand the dimension of extroversion is not related positively or negatively with the organizational climate, resulting assertive workers.

The organizational climate is perceived by workers as high, temperament prevalent in workers it is blood, existing in the company extroverts and stable workers.

**KEYWORDS:** Organizational Climate, Personality.

## ÍNDICE

CARATULA	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix
	Pág.
 CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	01
1.2 Delimitación de la investigación.....	04
1.2.1 Delimitación temporal.....	04
1.2.2 Delimitación geográfica.....	04
1.2.3 Delimitación social.....	04
1.3 Formulación del problema.....	04
1.3.1 Problema principal.....	04
1.3.2 Problemas secundarios.....	05
1.4 Objetivos de la investigación.....	05
1.4.1 Objetivo general.....	05
1.4.2 Objetivos específicos.....	05
1.5 Hipótesis de la investigación.....	05
1.5.1 Hipótesis alterna.....	05

	Pág.
1.5.2 Hipótesis nula.....	06
1.6 Justificación de la investigación.....	06
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de la investigación.....	08
2.2. Bases teóricas.....	19
2.2.1 Organización.....	19
2.2.2 Clima organización y cultura.....	20
2.2.2.1 Clima organizacional.....	20
2.2.2.2 Cultura organizacional.....	21
2.2.2.3 Relación entre cultura y clima.....	22
2.2.3 Teorías organizacionales.....	24
2.2.3.1 Teoría clásica.....	24
2.2.3.2 Teoría neoclásica.....	25
2.2.3.3 Teoría moderna.....	25
2.2.4 El medio del trabajo.....	26
2.2.5 Consecuencias de la calidad de vida del trabajo.....	27
2.2.6 Medición del clima organizacional.....	28
2.2.7 Dimensiones del clima organizacional.....	30
2.3 Personalidad.....	33
2.3.1 Determinantes de la personalidad.....	33
2.3.2 Teorías de la personalidad.....	34

	Pág.
2.3.2.1 Teoría psicoanalítica.....	34
2.3.2.2 Teoría del humanista.....	34
2.3.2.3 Teoría del conductismo.....	35
2.3.3 Fundamentos del inventario de personalidad de Eysenck.....	35
2.3.3.1 Teorías biofísicas.....	36
2.3.3.2 Teorías conductuales.....	39
2.3.3.3 Enfoque factorial.....	41
2.3.3.4 La tipología de Hipócrates.....	42
2.3.3.5 La tipología de Carl Jung.....	43
2.3.4 Interpretación de la personalidad mediante el EPI.....	43
2.3.4.1 Dimensiones de la personalidad.....	45
2.3.4.2 Los tipos psicológicos.....	48
2.4 Definición de términos.....	50
 CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	
3.1. Tipo de la investigación.....	55
3.2. Diseño de la investigación.....	55
3.3 Población de la investigación.....	56
3.3.1 Población.....	56
3.4 Variables dimensiones e indicadores.....	58
3.5 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	59
3.5.1 Técnicas.....	59
3.5.2 Instrumentos.....	59



3.6 Técnicas de procesamiento de datos.....	64
CAPITULO IV: RESULTADOS	
4.1 Resultados de la investigación.....	65
4.2 Análisis y discusión de los resultados.....	84
CONCLUSIONES.....	90
RECOMENDACIONES.....	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
ANEXOS.....	95

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla n°01	Descripción de la dimensión extroversión	70
Tabla n° 02	Descripción de la dimensión de neuroticismo	71
Tabla n° 03	Descripción de la dimensión de veracidad	72
Tabla n° 04	Descripción de promedios de las dimensiones E-N-L	73
Tabla n° 05	Descripción de los tipos de temperamento	74
Tabla n° 06	Descripción de la tendencia neurótica	75
Tabla n° 07	Descripción de la escala relaciones interpersonales	76
Tabla n° 08	Descripción de la escala estilo de dirección	77
Tabla n° 09	Descripción de la escala sentido de pertenencia	78
Tabla n° 10	Descripción de la escala retribución	79
Tabla n° 11	Descripción de la escala disponibilidad de recursos	80
Tabla n° 12	Descripción de la escala estabilidad	81
Tabla n° 13	Descripción de a escala claridad y coherencia	82
Tabla n° 14	Descripción de la escala valores colectivos	83
Tabla n° 15	Descripción del diagnóstico clima organizacional	84
Tabla n° 16	Correlación entre clima organizacional y sus dimensiones	85
Tabla n° 17	Correlación para el clima organizacional y personalidad	86

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Pág.
Gráfico n° 01	Descripción de la dimensión extroversión	70
Gráfico n° 02	Descripción de la dimensión de neuroticismo	71
Gráfico n° 03	Descripción de la dimensión de veracidad	72
Gráfico n° 04	Descripción de promedios de las dimensiones E-N-L	73
Gráfico n° 05	Descripción de los tipos de temperamento	74
Gráfico n° 06	Descripción de la tendencia neurótica	75
Gráfico n° 07	Descripción de la escala relaciones interpersonales	76
Gráfico n° 08	Descripción de la escala estilo de dirección	77
Gráfico n° 09	Descripción de la escala sentido de pertenencia	78
Gráfico n° 10	Descripción de la escala retribución	79
Gráfico n° 11	Descripción de la escala disponibilidad de recursos	80
Gráfico n° 12	Descripción de la escala estabilidad	81
Gráfico n° 13	Descripción de a escala claridad y coherencia	82
Gráfico n° 14	Descripción de la escala valores colectivos	83
Gráfico n° 15	Descripción del diagnóstico clima organizacional	84

## INTRODUCCIÓN

En la última década se ha visto un significativo esfuerzo de las empresas en los modelos de gestión de calidad, se han desarrollado nuevas estructuras y estilos de dirección más adecuados, para dar respuestas eficaces a los clientes que cada día son más exigentes. Por esta razón, el factor humano es el recurso intangible más valioso de una empresa, y el ambiente de trabajo es el que permite a cada individuo, actuar y desarrollarse de la mejor manera posible, según sus competencias.

El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica, característica que existe en cada organización. (Chiavenato, 2009) De este modo el clima de las empresas puede ser buena o mala y depende tanto de la personalidad o rasgos de cada individuo.

En este estudio se tomó en cuenta las dimensiones de personalidad según Eysenck donde se estudió las dos dimensiones extroversión y neuroticismo sumado a ello veracidad o escala de mentiras. La personalidad varía infinitamente entre individuos por lo que al tratar de conjugar en un mismo lugar y bajo un mismo lineamiento, diversos modos de ser, actuar o responder ante una determinada situación, podría traer problemas personales ante los miembros de un equipo, que si no son tratados a tiempo correrían el riesgo de agravarse, generando conflictos en el clima organizacional en la empresa.

Los resultados de esta investigación proporciona a la empresa datos relevantes de cada variable de estudio que serán de utilidad para conocer la realidad de la organización dentro de ello los trabajadores, así como para mejorar sus procesos de selección buscando el perfil laboral que encaje en cada puesto; plantear programas de mejora de clima organizacional.

Este trabajo de investigación presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo I. se presenta la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación, seguido de la formulación del problema y objetivos de la investigación de lo general a lo específico, se elaboró la hipótesis de la investigación, finalmente se justificó la investigación realizada.

En el capítulo II. Se abordaron los aspectos teóricos partiendo de los antecedentes de la investigación tanto internacionales, nacionales y locales. Seguidamente se abordó las bases teóricas de ambas variables.

En el capítulo III. Se realizó la metodología dando a conocer el tipo y el diseño de investigación, también se da a conocer la población del estudio, asimismo se presentan las técnicas e instrumentos útiles para la investigación.

En el capítulo IV. Se presenta la interpretación de los resultados, análisis y discusión de los resultados para luego concluir y dar algunas sugerencias, finalizando con la bibliografía y anexos.

## **CAPÍTULO I:**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

Clima organizacional llamado también clima laboral es el nombre dado por diversos autores al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, es un conjunto de características entre ellos determinados por elementos personales y funcionales de la empresa, de allí se desprende que la percepción que tenga el personal repercute en el rendimiento de su trabajo; el cual está relacionado con la motivación de los empleados; es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas; no obstante cualquier clima de una organización puede ser cambiante debido a las distintas situaciones que presente la misma. Se debe considerar como una construcción psicosocial dentro de la estructura organizacional, el fenómeno clima debe poder definir los mecanismos de interacción entre los componentes individuales de la organización y el clima organizacional.

El concepto personalidad es uno de los más relevantes dentro de la psicología, su importancia reside en su capacidad para poder explicar el comportamiento humano y entender las maneras únicas y distintas que tiene cada persona para sentir, actuar y pensar. Una de ellas como una organización más o menos estable y duradera del carácter, temperamento, intelecto y físico de una persona que determina su adaptación única al ambiente. El carácter denota un sistema más o menos estable y duradero de la conducta conativa (voluntad) de una persona; el temperamento, su sistema más o menos estable y duradero de la conducta afectiva (emoción); el intelecto, su sistema más o menos estable y duradero de la conducta cognitiva (inteligencia); el físico su sistema más o menos estable y duradero de la configuración corporal y de la dotación neuroendocrina. (Eysenck H. J., 1982).

Ante los fundamentos teóricos surge la necesidad de desarrollar la situación problemática actual, a nivel mundial exactamente en América Latina, las empresas se caracterizan por presentar carencias por la parte organizativa, lo que ha generado una serie de colapso; ante los cambios inminentes la competitividad las exigencias del cliente, detalles que pueden ser desapercibidos pero muy importantes para el crecimiento empresarial como son los recursos humanos, implica que hay desafíos que afrontar, ante la perspectiva los directivos de la organización deben constituirse como protagonistas de los cambios organizacionales.

Tomando en cuenta que Cusco, debido a su gran atractivo turístico y su cultura, la demanda turística en estos últimos años se incrementó en respuesta a ello aparecen en el mercado cusqueño nuevas cadenas turísticas por lo que los hoteles tienen que enfrentar una reñida competencia para atraer a nuevos consumidores y mantener a sus clientes cautivos.

Ante esta razón la situación problemática en el ámbito hotelero en la ciudad del Cusco se respalda con la carencia del manejo adecuado de las variables antes mencionadas, estas deben caminar de la mano para superar todas las exigencias de la competencia hotelera sin embargo, la realidad es otra, hoteles de la categoría de cinco estrellas y algunos de cuatro estrellas cuentan con un personal de recursos humanos, son raros los servicios hoteleros de tres estrellas que cuentan con un profesional capacitado para el área de recursos humanos.

La mayor parte de las empresas hoteleras de tres estrellas incluido la empresa hotelera “Maytaq Wasin” trabajan de un modo mecánico, sin prestar atención al clima organizacional, menos se toma en cuenta la personalidad del trabajador. Generalmente el profesional trabaja en el área que no corresponde, sin motivación, carente de buenas relaciones interpersonales etc. sintiéndose insatisfecho con el trabajo que realiza trabajando por cumplir con alguna regla de la sociedad. Por lo tanto, mantener el clima organizacional favorable es algo fundamental para los recursos humanos y la empresa, es un tema que ha fortalecido a muchas organizaciones. Asimismo es muy importante diagnosticarlo, tener datos objetivos para ofrecer programas y resolver problemas a corto y mediano plazo.

Por ello, se hace importante asociar el clima organizacional y personalidad ya que permitiría establecer una comprensión mayor sobre el ajuste del individuo; el tema adquiere mayor relevancia cuando estudiamos en una empresa en este caso hotelera donde los trabajadores enfrentan una serie de retos. Es en este contexto donde el clima organizacional y los rasgos de personalidad pueden ser claves para un paso más exitoso para la empresa.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Delimitación Temporal**

Por ser un trabajo de campo correspondiendo, a la medición que se efectuó en el hotel “Maytaq Wasin” tuvo un periodo de seis meses, empezando el mes de Marzo finalizando el mes de Agosto del año 2016, realizado de acuerdo al cronograma de actividades diseñadas en el presente año para este fin.

### **1.2.2 Delimitación Geográfica**

El trabajo de investigación tiene como delimitación geográfica la ciudad de Cusco donde se tomará la muestra a los trabajadores del hotel “Maytaq Wasin” ubicado en la calle Santa Catalina Ancha 322 de la provincia y región de Cusco.

### **1.2.3 Delimitación Social**

El trabajo de investigación por ser un problema social está enfocado a conocer la problemática del clima organizacional y personalidad; en los de trabajadores del hotel “Maytaq Wasin” de la ciudad del Cusco 2016.

## **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.3.1 Problema Principal**

¿Existe relación entre el Clima Organizacional y la Personalidad en los trabajadores del hotel “Maytaq Wasin” Cusco – 2016?



### **1.3.2 Problemas Secundarios**

- ¿Cuáles son las características de Personalidad en los trabajadores del hotel “Maytaq Wasin” Cusco – 2016?
- ¿Cuál es el Clima Organizacional sus dimensiones y escalas en los trabajadores del hotel “Maytaq Wasin” Cusco -2016?
- ¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y sus dimensiones en los trabajadores del hotel “Maytaq Wasin” Cusco – 2016?

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la relación existente entre Clima Organizacional y Personalidad en los trabajadores del hotel “Maytaq Wasin” Cusco – 2016.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Establecer las características de Personalidad en los trabajadores del hotel “Maytaq Wasin” Cusco - 2016.
- Describir el Clima Organizacional a través de sus escalas y dimensiones en los trabajadores del hotel “Maytaq Wasin” Cusco- 2016.
- Determinar la relación entre el Clima Organizacional y sus dimensiones en los trabajadores del hotel “Maytaq Wasin” Cusco – 2016.

## **1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Hipótesis alterna**

H1: El Clima Organizacional está relacionado con la Personalidad en los trabajadores del hotel “Maytaq Wasin” Cusco - 2016.

### **1.5.2 Hipótesis nula**

H0: El Clima Organizacional no está relacionado con la Personalidad en los trabajadores del hotel “Maytaq Wasin” Cusco – 2016.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **A) JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

El presente estudio tiene la importancia de enfocar la relación entre clima organizacional y personalidad, el área de investigación es de recursos humanos que cuenta la empresa hotelera en la ciudad de Cusco; analizar el clima organizacional permite identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que tienen los trabajadores dentro de la organización y la organización sobre ellos.

### **B) JUSTIFICACIÓN TÉCNICA**

Es importante hacer constar la relación existente entre clima organizacional y la variable personalidad: es probable que las características de personalidad influyan en forma de percibir el clima organizacional y a su vez, que este llegue a la personalidad de los trabajadores. Además es importante mencionar las debilidades de las organizaciones una de ellas es el no considerarlos a los recursos humanos; olvidando que ellos son quienes reflejan la calidad y el servicio que la empresa otorga hacia sus clientes; se requiere mayor inversión en cuanto a capacitación para mejorar la calidad de servicio.

Por tal motivo, se evidencia problemas o más que todos retos que debe superar la empresa en cuanto a los trabajadores, un personal capacitado para cada área donde se

debe tomar en cuenta un aspecto muy importante que es la evaluación psicológica, dentro de ello uno de los componentes muy importantes que es la personalidad.

En este sentido, se tomó en cuenta de realizar un análisis a través de un estudio con el fin de determinar la relación del clima organizacional y personalidad; un reconocimiento de estas dos variables permitirá procesos tales como intervenciones, planificación estratégica, cambios en el entorno, gestión de programas motivacionales y comunicación.

### **C) JUSTIFICACIÓN SOCIAL**

Bajo estos criterios se justifica el estudio donde se reflejará la relación de cada trabajador, según a ello se tendrá la necesidad de proponer programas ya antes mencionados motivando a cada trabajador por ende contribuirá al desarrollo de la empresa y los empleados; donde ambos saldrán beneficiados.

Finalmente el estudio servirá de orientación y referencia para futuras investigaciones sobre el tema que será considerado por las autoridades de la universidad y la empresa hotelera como un medio para poner énfasis en los aspectos sociales propios de las organizaciones, y pueda servir de ayuda en el crecimiento empresarial.

## CAPÍTULO II:

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### A) ANTECEDENTES INTERNACIONALES.

**Mendoza, (2012).** Investigó: *Relación entre rasgos de personalidad y la inestabilidad laboral como estresor psicosocial en trabajadores de una institución privada.* Para optar el grado de licenciado en psicología en la universidad Mayor de San Andrés – Bolivia. El objetivo fue: determinar los rasgos de personalidad en relación a la inestabilidad laboral. Cuyas conclusiones fueron las siguientes:

Se obtuvo rasgos preponderantes a un nivel de 53% en mujeres y un 32% de rasgos secundarios en varones, ello en la dimensión de energía, teniendo un total de 45% de rasgos en la misma.

En la dimensión de afabilidad, los datos no fueron significativos, es decir, que los sujetos no cuentan con este rasgo en su personalidad, teniendo a un 22% de mujeres que

tienen rasgos secundarios y 26% de varones que no presentan los mismos en su estructura de personalidad.

En la dimensión de tesón, se observa tanto en varones como en mujeres una tendencia marcada a la escrupulosidad y perseverancia, con 16% de rasgos preponderantes en mujeres y 18% en varones.

La dimensión de estabilidad emocional se tiene a un 24% de varones con rasgos preponderantes en su personalidad y un 18% de mujeres con rasgos secundarios de la misma; la última dimensión de apertura mental, un 19% del total de la muestra no tienen rasgos preponderantes.

**Luengo, M. (2013).** En su tesis titulada: *clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros educativos inicial del municipio de Mara*. Tesis de grado para optar el título de magister en educación mención gerencial de organizaciones educativas en la universidad de Zulia – Venezuela. Cuyo objetivo fue: determinar la relación del clima organizacional y desempeño laboral. Donde se desprende las siguientes conclusiones:

El tipo de clima organizacional identificado es el autoritario, percibiéndose por parte de los docentes desconfianza desde la gerencia de la institución al controlar todas las actividades mostrando frecuentemente desinterés por la participación del personal en la toma de decisiones. No obstante, el personal docente contrasta significativamente con la percepción del personal directivo considerando que manifiestan que casi nunca demuestra un liderazgo responsable, al no promover la coparticipación sustentada en la comunicación.

Este contraste de evidencias demuestra diferencias significativas entre la acción directiva y la percepción de los docentes lo cual impacta de manera directa en el clima

organizacional en cuanto a los factores de liderazgo, comunicación y relaciones interpersonales que son determinantes en la productividad laboral y el logro de los objetivos organizacionales.

Se evidenció que existe una relación alta y estadísticamente significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral del docente puesto que a medida que aumentan los valores del variable clima organizacional aumentará de forma significativa los valores del variable desempeño laboral.

**Uría, J. (2011).** En su investigación: *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda.* Para optar el título de ingeniería de empresas en la universidad técnica de Ambato – Ecuador. Cuyo objetivo fue: determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral. Donde llego a los resultados.

El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario; existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos. Los sistemas de comunicación que se aplican actualmente en la empresa son formales y se mantiene el estilo jerarquizado lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores.

No fomentan trabajo en equipo ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional. Los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores se

encuentra en un nivel medio y no es el esperado por ellos para el cumplimiento de las metas organizacionales.

**Morán, S. (2015).**realizo un estudio titulado: *clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en santa Cruz. Rio Hondo*. Para optar el título de licenciado en psicología organizacional en la universidad de Landívar Guatemala; conocer la percepción del clima organizacional. Donde se concluye lo siguiente:

Se determinó que la percepción del clima organizacional del personal del hotel objeto de estudio, es favorable, ya que la opinión que tienen los empleados sobre cada uno de los indicadores estudiados al ser promediado son positivos, no así a la hora de ponderar indicador por indicador que se tienen resultado desde desfavorable hasta muy favorable.

Se concluye que los sujetos de estudio del hotel están satisfechos con su puesto de trabajo ya que cubre las necesidades básicas y opinan que el trabajo es muy importante, estos elementos influyen muy favorablemente en la satisfacción de los empleados del hotel.

Se determinó que la comunicación que practican los empleados en el hotel objeto de estudio es desfavorable, ya que algunas veces se comunican y la información no es clara, no existe confianza entre los colaboradores, y la empresa no alienta a todos los colaboradores a compartir y consideran que casi siempre es abierta la comunicación para la ejecución correcta de cada una de sus tareas.

Las relaciones interpersonales del personal del hotel se desarrollan de una manera favorable, ya que las relaciones entre los colaboradores las consideran cordiales, y casi siempre hay respeto, comprensión y apoyo mutuo de los compañeros no así de los diferentes mandos y existe una satisfacción con los compañeros de trabajo.

En el hotel objeto de estudio se lleva de manera favorable el trabajo en equipo porque existe apoyo entre los compañeros para realizar el trabajo y algunas veces resultan de utilidad las reuniones y poder emitir su punto de vista sin temor a ser amonestados y trabajan juntos para resolver situaciones que se presenten en la ejecución del trabajo, todo esto conlleva al logro de los objetivos organizacionales.

Se comprobó que la motivación del personal del hotel es desfavorable ya que muy pocas veces se fomenta la motivación y elogian por la ejecución de las tareas designadas, casi siempre consideran que la retribución es justa, y le otorgan un siempre con relación al pago puntual.

## **B) ANTECEDENTES NACIONALES.**

**Baltazar, D. y Chirinos, J. (2013).** En su tesis titulada: *clima laboral y dimensiones de personalidad en una empresa de servicios*. Para optar el título de licenciado en psicología en la universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo – Perú. Cuyo objetivo fue: determinar la relación del clima laboral y dimensiones de personalidad. Donde las conclusiones fueron:

Existe correlación positiva moderada, altamente significativa entre clima laboral y la dimensión afabilidad; así como, relación positiva débil, altamente significativa entre clima laboral y las dimensiones de energía y tesón; sin embargo, no existe relación entre clima laboral y las dimensiones de estabilidad emocional y apertura mental.

El clima laboral es percibido por el sesenta y dos por ciento de los colaboradores como favorable, el treinta y tres por ciento como muy favorable, el cinco por ciento como medianamente favorable, y, el cero por ciento como desfavorable y muy desfavorable.



En las dimensiones de la personalidad, predomina en los colaboradores nivel alto cuarenta y seis por ciento y muy alto treinta y seis por ciento en la dimensión energía; nivel alto cuarenta y ocho por ciento y muy alto treinta y tres por ciento en la dimensión afabilidad; nivel alto cuarenta y dos por ciento y muy alto cuarenta por ciento en la dimensión tesón; nivel alto cuarenta y uno por ciento y promedio treinta y cuatro por ciento en la dimensión estabilidad emocional; y, nivel alto treinta y ocho por ciento y promedio veinte cuatro por ciento en la dimensión apertura mental.

**Pérez, N. (2013).** En su trabajo titulado: *clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonia*. Para optar el título de magister en gestión empresarial de la universidad nacional de la amazonia peruana. Cuyo objetivo fue: determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Con el cual llego a los siguientes resultados:

En lo que respecta a la dimensión de involucramiento laboral, los trabajadores del IIAP percibe que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos de trabajo.

En lo que respecta a la dimensión de Supervisión, los trabajadores perciben que la calidad de supervisión por parte de los jefes se encuentra en un nivel adecuado; el cual favorece los resultados esperados conforme los planes estratégicos; confían en sus trabajadores y delegan funciones acorde a las necesidades institucionales.

La dimensión de comunicación, perciben fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales; Tienen acceso a la expresión de sus necesidades y a la retroalimentación de sus competencias, poseen motivación de logros.

En las Condiciones laborales, los trabajadores del IIAP, perciben como a una Institución que practica relaciones laborales favorables en cuanto a infraestructura, ambientes adecuados, seguridad laboral, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles de puestos.

En la dimensión Autorrealización, perciben a su Institución como medio laboral que favorece su desarrollo personal y profesional; sus régimen laborales facilitan flexibilizar sus perfiles de puestos acorde sus necesidades institucionales, su intención es dar valor a las competencias y cubrir mayores expectativas laborales.

**Ortega, C. (2015).** En su estudio titulado: *las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima*. Para optar el grado de Magister en administración de la Universidad Mayor de san Marcos. Donde el objetivo fue: determinar de qué manera las competencias laborales influye en el clima organizacional. Quien concluyo.

Las competencias laborales se relaciona con el clima organizacional y en un buen nivel, con lo que pueden reafirmar el hallazgo las competencias laborales sí influye en el Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas de Lima, las actividades y las normas de personal según sus competencias laborales tienen efectos importantes sobre el clima de la organización para las personas.

Las diferentes dimensiones como de autocontrol se relaciona con el clima organizacional en un buen nivel lo que significa que es un clima organizacional positivo que el trabajo se organiza de tal manera que le permita a la persona tener control sobre el logro de resultados.

La dimensión Adaptabilidad también se relaciona en un buen nivel y si influye en el clima organizacional así mismo la dimensión capacidad de influencia de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional en un buen nivel, siendo este un indicador de medida del liderazgo, si no se tiene influencia no se podrá dirigir a los demás, si se incrementa la capacidad la influencia de forma consciente y en una dirección concreta se podrá lograr los objetivos organizacionales.

La dimensión liderazgo de las competencias laborales se relaciona con el clima Organizacional y en un buen nivel, es así que el líder hace que los objetivos se logren de acuerdo a su liderazgo los directivos tienen la visión, toman la iniciativa, influyen en las personas, hacen las propuestas, organizan la logística, resuelven los problemas, hacen seguimientos, asumen la responsabilidad, etc.

La dimensión desempeño laboral y la de valores se relacionan en un buen nivel y generara una diferencia significativa en el desempeño individual y la dimensión de los valores también se relaciona con el clima organizacional los valores son pilares más importantes de cualquier organización, resolución de conflictos y negociación de las competencias laborales se relaciona con el clima organizacional y en un buen nivel.

La dimensión orientación al logro de las competencias laborales se relaciona con el clima organizacional y en un buen nivel, y también se reafirma el hallazgo del clima

organizacional es decir, el clima organizacional mejorara si se actúa con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para superar a la competencia, atender las necesidades de los clientes (estudiantes) o mejorar a la organización, lo que implicaría administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la obtención de los resultados esperado.

### **C) ANTECEDENTES LOCALES.**

**Montoya, W. (2014).** En su tesis titulada: *clima laboral y satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Universidad san Antonio Abad del Cusco*. Para optar el título de licenciado en administración de la Universidad san Antonio Abad del Cusco. Donde el objetivo fue: determinar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral. Quien llegó a los siguientes resultados:

Mediante los resultados obtenidos de los análisis de la relación entre las dimensiones del clima laboral y satisfacción laboral se concluye que existe relación entre las dos variables, que el clima organizacional de los servidores administrativos se caracteriza por ser regular.

Los funcionarios conforman el único grupo ocupacional que tiene una relativa percepción del clima organizacional con un valor de 2.5 percepción cercana al clima organizacional predominantemente sano. Los demás grupos ocupacionales conformados por técnicos, auxiliares y administrativos que están dentro del régimen CAS tienen una percepción del clima organizacional igual a la mediana de 3, lo cual nos indica que el clima organizacional no tiene una inclinación positiva o negativa en su percepción. Tanto el

personal administrativo femenino y masculino tienen una relativa similitud en la percepción, no hay ninguna inclinación positiva o negativa.

En sus cuatro rangos de edad tienen la misma percepción del clima organizacional, esto a razón de que la mediana de estos es igual a 3, cabe resaltar que los servidores administrativos del rango de edad de 18 a 31 años, tienen en su percepción del clima organizacional con una ligera inclinación menor; lo que indica que este grupo de servidores tienen la mejor percepción del clima organizacional.

**Sonco, Y. (2012).** Realizo la investigación titulada: *Relación entre clima institucional y desempeño docente, en la institución educativa Mateo Pumacahua – Sicuani*. Para optar el título de licenciado en educación de la Universidad san Antonio abad del Cusco. Donde el objetivo fue: determinar la relación entre clima institucional y el desempeño del docente. Cuyas conclusiones fueron:

Existe una relación media y positiva entre el clima institucional y el desempeño docente, los docentes tienen una percepción regular sobre el clima institucional en la institución educativa. Existe una relación media positiva entre el nivel de comunicación y el desempeño docente.

Así mismo existe una relación media y positiva en el nivel de motivación y desempeño del docente, de la misma forma entre el nivel de confianza y el desempeño del docente. De la misma forma una relación media y positiva entre el nivel de participación y desempeño del docente.

**Gutiérrez, M. (2012).** En su tesis titulada. *Relación entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada*. Para optar el título

de licenciado en psicología de la universidad Andina del Cusco. Donde el objetivo fue: establecer si existe correlación significativa entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral. Donde llego a los siguientes resultados.

No existe correlación estadísticamente significativa entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral .así mismo que no existe relación estadísticamente significativa entre rasgo de personalidad retraído/sociable y el desempeño laboral. De la misma forma el tipo de personalidad retraído dominante y desempeño laboral tampoco el taciturno dominante entre el desempeño laboral. Asimismo no existe relación entre los rasgos de personalidad sospechoso confiable con el desempeño laboral como tampoco el excéntrico convencional no se encontró relación estadísticamente significativa.

El resultado muestra que no existe correlación entre simple sofisticado y desempeño laboral, tampoco los rasgos de personalidad inseguro confiado con desempeño laboral como también no existe relación significativa de los rasgos de personalidad tenso estable con desempeño laboral.

Para concluir según a los resultados de esta investigación se demostró que no se encontró relación significativa entre los rasgos de personalidad y desempeño laboral.

## **2.2. BASES TEORICAS**

### **2.2.1. ORGANIZACIÓN**

Una organización es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común. Las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr sus objetos que serían inalcanzables de forma individual; forman un sistema cooperativo racional, es decir, las personas deciden apoyarse mutuamente para alcanzar metas comunes. Esta lógica permite conjugar e integrar esfuerzos individuales y grupales para producir resultados más amplios. De ahí la importancia de las personas y los grupos en el comportamiento organizacional. (Weinert, 1985)

Las organizaciones influyen tanto en la sociedad como en la vida particular de cada persona. Cada día estamos en contacto con diversas organizaciones. Si no somos miembros de ellas (en el trabajo, la escuela, actividades sociales y cívicas, la iglesia), nos vemos afectados por ellas como clientes pacientes consumidores o ciudadanos. Nuestra experiencia en las organizaciones puede ser buenas o malas. A veces las organizaciones puedan parecernos adecuadas o ceñirse a nuestra necesidades, pero en otras ocasiones nuestro contacto con ellos pueden provocarnos irritación y frustración sin embargo son imprescindibles para para mantener cierta calidad de vida y alcanzar el éxito profesional. (Chiavenato, 2009)

No obstante, las organizaciones son más que unos simples instrumentos para producir bienes y servicios también crean un entorno donde las personas pasan sus vidas y tiene una influencia en el comportamiento humano. Asimismo, a la conclusión que puedo llegar

gracias a diferentes autores; que existen varios conceptos de organización lo cual lleva a todos los autores a un solo camino como: que las organizaciones son un sistema basado en una intención de realizar un objetivo en común que sería imposible realizarlo de manera individual.

## **2.2.2. CLIMA ORGANIZACIONAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL**

### **2.2.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL**

Clima organizacional es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.

Es el conjunto de elementos que configura el entorno humano de una organización; así como de una postura en donde el clima es un gran fenómeno el que trasmite su marco de influencia sobre los diversos aspectos de una organización. (Silva, 1996)

El clima organizacional ha sido conceptualizado a nivel individual y organizacional. En el nivel individual se le conoce principalmente como clima psicológico. En el nivel organizacional generalmente se le conoce como clima organizacional o clima laboral. Por su parte, el clima organizacional se caracteriza cuando el clima psicológico, es decir las percepciones de los trabajadores son compartidas entre los miembros de una organización y existe un acuerdo de dichas percepciones. Adicionalmente, el clima organizacional tiene un efecto significativo en el comportamiento de los trabajadores, en su desempeño laboral y en su rendimiento.



El clima psicológico se refiere a las percepciones de los trabajadores del ambiente de trabajo, captura las representaciones psicológicas significativas hechas por los trabajadores referentes a la estructura, procesos y eventos que suceden en la organización.

El concepto se asimila al de dinámica de grupo al analizar las fuerzas internas que inciden en el ambiente laboral como resistencia al cambio. Algunos autores consideran al clima organizacional como las percepciones colectivas e individuales que tienen los trabajadores sobre su organización, influenciadas por variables psicosociales, laborales y organizacionales, que repercuten sobre el comportamiento organizacional y la productividad empresarial. (Chiavenato, 2009)

#### **2.2.2.2 CULTURA ORGANIZACIONAL**

Así como cada persona tiene una cultura, las organizaciones se caracterizan por tener culturas corporativas específicas. El primer paso para conocer una organización es conocer su cultura. Formar parte de una empresa trabajar en ella, participar en sus actividades y desarrollar una carrera implica asimilar su cultura organizacional o su filosofía corporativa. La forma en que interactúan las personas, las actitudes predominantes, los supuestos subyacentes, las aspiraciones y los asuntos relevantes de las interacciones humanas forman parte de la cultura organizacional, la cultura organizacional no es algo palpable; solo puede observarse en razón de sus efectos y consecuencias. (Chiavenato, 2009)

La cultura organizacional está formado por las normas informales y no escritas que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización y dirigen sus acciones a la realización de los objetivos de esta, en su cumplimiento participan todos los miembros. (Acosta, 2015)

La cultura se considera como la característica básica de la sociedad y la medula básica de las organizaciones que realizan todos sus integrantes, y está presente en todas las funciones y acciones que realizan todos sus integrantes. Si la cultura en general – comportamiento general adquirido se transmite por la pertenencia de una comunidad humana es lo que caracteriza a cada sociedad concreta y la distingue de las otras, la cultura de una organización está formada por el conjunto de comportamiento diferente de sus miembros. Un resumen de algunos autores consultados nos arroja que la cultura en general define como las personas:

Nos relacionamos con el entorno.

Nos agrupamos o dividimos.

Producimos y consumimos los alimentos.

Percibimos el sexo y lo disfrutamos.

Nos establecemos en los espacios y fronteras.

Nos definimos y utilizamos el tiempo.

Llevamos a cabo el proceso de aprendizaje.

Disfrutamos y reímos.

Asumimos los conflictos cuando no son resueltos.

### **2.2.2.3. RELACIÓN ENTRE CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL.**

Si en una organización determinada subyace un clima de discusión y de pelea constante, esto se refleja en un comportamiento ya habitual de sus empleados. Al percatarse de esto, si se decide eliminar este clima, resultara que no se hace fácil dejar todo

atrás mediante un decreto si no existe por parte de los nuevos directivos de esa organización mucha consistencia, tacto y voluntad de cambiar, veremos que al pasar de poco tiempo se estarán asumiendo posiciones similares al pasado. Tristemente se habrá impuesto la cultura existente hasta el momento.

Esto no nos puede hacer caer en una situación contemplativa de cultura organizacional como un aspecto incambiable. Si no que por el contrario, nos pone en alerta para comprender que se requiere un esfuerzo dinamizador constante, con una persuasión e influencia paciente para alcanzar lo propuesto. Si asumimos esta posición, la cultura opera negativamente en el clima organizacional y se convierte en una barrera que se opone a la introducción de reformas que redunden en mejorar la calidad del producto o del servicio que se presta.

Cuando existe una cultura solida sobre la base del trabajo en equipo y la dirección participativa y se tratan de introducir elementos extraños, que atenten contra el clima de la organización, y la satisfacción del cliente, la cultura funciona como protección de la empresa, actuando como un filtro, evitando la contaminación de virus y agentes raros al seno de la organización. (Acosta, 2015)

La transformación cultural que se produce en el mundo empresarial refleja un cambio a nivel de maneras de pensar. La responsabilidad de los directivos y mandos es, en pocas palabras: conseguir que los empleados se desarrollen y obtengan éxito profesional y personal.

### **2.2.3. TEORÍAS ORGANIZACIONALES**

Las teorías organizacionales son los modos como los expertos han conceptualizado las organizaciones, existen diferentes puntos de vista de ver las organizaciones:

#### **2.2.3.1 TEORÍA CLÁSICA**

Esta teoría se centra principalmente en las relaciones estructurales dentro de las organizaciones. La teoría clásica comienza con el establecimiento de los ingredientes básicos en cualquier organización y luego estudia cómo debería estructurarse mejor una organización para alcanzar sus objetivos. Hay cuatro ingredientes básicos en cualquier organización:

1. Un sistema de actividades diferenciadas: todas las organizaciones se componen de las actividades y funciones que se llevan a cabo dentro de ellas y de las relaciones entre estas actividades y funciones. Una organización formal surge cuando se unen todas estas actividades.
2. Las personas: aunque las organizaciones se componen de actividades o funciones, son las personas las que ejecutan las tareas y ejercen la autoridad.
3. Cooperación hacia una meta: la cooperación debe existir entre las personas para lograr una unidad de propósito en la consecución de metas comunes.
4. Autoridad: se establece por medio de la relación superior -subordinados y dicha autoridad es necesaria para asegurar la cooperación entre las personas que persiguen sus metas.

La teoría clásica tiene el mérito de ofrecer la anatomía estructural de las organizaciones. Fue el primer intento de articular la forma y la sustancia de las organizaciones de modo exhaustivo.

### **2.2.3.2 TEORÍA NEOCLÁSICA**

Nació en los 50 y comienzos de los 60. El nombre neoclásica connota una modernización a la teoría clásica. Los neoclásicos apuntaron que si bien la división de trabajo ocasiona una interdependencia funcional entre las actividades laborales, también las despersonaliza de modo que el sujeto encuentra muy poco significado en estas. Es decir, las personas desarrollan un sentido de alienación en trabajos muy repetitivos, que al final les ocasiona una insatisfacción laboral. Además esta insatisfacción puede llevar a un descenso en la eficacia causada por una productividad menor y un mayor absentismo.

En conclusión los neoclásicos defienden una división del trabajo menos rígida y un trabajo más humanista, del que las personas puedan extraer un sentido de valía y un significado. La principal contribución de la teoría neoclásica fue revelar que los principios de la teoría clásica no eran tan simples ni tan universalmente aplicables como se había formulado inicialmente.

### **2.2.3.3 TEORÍA MODERNA DE LA ORGANIZACIÓN**

Esta teoría adopta un punto de vista complejo y dinámico de las organizaciones denominado aproximación a los sistemas, el cual tuvo sus orígenes en las ciencias biológicas y se modificó para satisfacer las necesidades de la teoría organizacional. La aproximación a los sistemas considera que una organización existe en una relación interdependiente con su medio.

La teoría moderna afirma que un sistema organizacional se compone de cinco partes:

1. Individuos: Los individuos traen sus propias personalidades, habilidades y actitudes a la organización, lo que influye en que es lo que espera conseguir por participar en el sistema.
2. Organización formal: está formada por los patrones interrelacionados de los trabajos, que en conjunto establecen la estructura del sistema.
3. Grupos pequeños: los individuos no trabajan de forma aislada sino que son miembros de grupos pequeños y esto les sirve como medio para facilitar su adaptación dentro del sistema.
4. Estatus y roles: las diferencias de estatus y rol que existen entre los distintos puestos de una organización, definen la conducta de los individuos dentro del sistema.
5. Marco físico: hace referencia al ambiente físico externo y al nivel de tecnología que caracteriza a la organización.

Para Quevedo según Muchinsky (1994) plantea que la teoría moderna de la organización ofrece un alejamiento radical de las escuelas de pensamiento clásica y neoclásica. La teoría moderna se fundamenta en la aproximación a los sistemas, la cual analiza a las organizaciones como a cualquier otra forma de organismo vivo.

El propósito de una organización es alcanzar la estabilidad, crecer y adaptarse como hace cualquier organismo vivo para sobrevivir. (Quevedo A. J., 2016)

#### **2.2.4 EL MEDIO DEL TRABAJO**

El medio de trabajo es un lugar de síntesis entre la familia y la vida social y permite al trabajador reafirmar su sentimiento de adhesión. La persona que se encuentra empleada en una empresa muchas veces se queja de un trabajo sin importancia, está demasiado dividida

y no soporta la pérdida de identidad que se da como consecuencia de ello. Uno de los objetivos primordiales que se da de un programa de mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo es incrementar el significado a través de una infinidad de intervenciones en un gran número de elementos relacionados con la tarea y que se refieren a las cuatro dimensiones de la calidad de vida en el trabajo.

Dimensiones de la calidad de vida en el trabajo.

- Contexto físico: debe tomar en cuenta el ruido, la temperatura la iluminación, limpieza y pureza del aire en el ambiente. La empresa debe manifestar mayor consciencia social frente a la salud y seguridad de los trabajadores, además proporcionarles una determinada comodidad
- Contexto social: el trabajador debe encontrar en la empresa determinado apoyo técnico, social y emotivo tanto por parte de sus patrones como de sus colegas. Dicho apoyo es crucial para las decisiones y para el cumplimiento de la tarea.
- Entorno organizacional: la infraestructura de la organización debe estar provista de redes de comunicación adecuada, de manera que el trabajador pueda obtener con facilidad información necesaria para la toma de decisiones. El trabajador debe poder gozar de las posibilidades de formación, promoción o cambio y seguridad de empleo.

### **2.2.5 CONSECUENCIAS DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO**

Tiene consecuencias en lo que respecta a la motivación y satisfacción de los trabajadores a nivel de la organización, afecta a la productividad, a la calidad del producto finalmente al beneficio y a la producción del rendimiento por acción. Los principales indicadores de calidad de vida en el trabajo se refieren al ausentismo y a la proporción de rotación de la mano de obra al número de quejas y de huelgas o los conflictos, a los

accidentes y por ultimo al estrés y la perdida de creatividad. El resultado final de la calidad de vida en el trabajo se refleja en la salud física y psicológica del trabajador en relación con accidentes depresiones y crisis cardiacas.

El medio general ambiente o entorno es el mismo para todas las organizaciones de una sociedad, mientras que el medio de la actividad específica es diferente para cada organización. El término ambiente puede ser caracterizado de dos maneras.

- a) El medio social general, el cual afecta a todas las organizaciones de una sociedad dada.
- b) El medio específico, el cual afecta a las organizaciones individuales directamente.

### **2.2.6 MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Medir el clima organizacional es un esfuerzo por captar la esencia, el tono la atmosfera, la personalidad, el ambiente interno de una organización. Sin embargo hay mucha controversia en cuanto a que si es medir de modo significativo el clima organizacional al obtener percepción de los miembros, de tal manera que constituya una autentica descripción del ambiente interno. (Quevedo A. J., 2016)

Algunos autores enfatizan que las percepciones son evaluaciones y que están influidas por atributos personales y situaciones de los miembros de la organización. Otros autores refuerzan la tendencia a medir clima organizacional argumentando que las diferencias pueden significar algo importante para la organización.

Los estudios o investigaciones sobre el clima organizacional pueden ser clasificados en tres categorías, tomando como referencia tres tipos de variables que más son utilizados en los estudios científicos. (ALvarez Londoño, 1993).



La primera categoría corresponde a las investigaciones que observan el clima organizacional como un factor que influye sobre la variable independiente; en la segunda categoría se encuentran las investigaciones que tratan el clima organizacional como un interpuesto entre la variable interviniente; y la tercera categoría ubica a las investigaciones que analizan el clima organizacional como un efecto de la variable dependiente.

Cuando está tomando como una variable independiente, sugiere que la manera como el integrante de la organización percibe su clima organizacional puede influir tanto en su satisfacción como en su rendimiento. Cuando es tomada como variable interviniente, actúa como un puente, un conector de las cosas tales como la estructura con la satisfacción o el rendimiento. Cuando es tomada como variable dependiente:

- La estructura organizacional formal, incluye la división del trabajo, los patrones de comunicación, las políticas y procedimientos tienen gran efecto sobre la manera como los miembros de la organización visualizan el clima de la organización. El grado en que la organización se mecánica burocrática influyen en esta percepción
- Los programas de adiestramiento, pueden tener un efecto importante en el clima organizacional.
- Factores tales como la personalidad y la necesidad de los miembros de la organización, la organización y políticas organizacionales presentan indicios indirectos que influyen en la percepción del clima organizacional.
- Los gerentes que proveen a sus subordinados de más feedback, autonomía e identificación, con las metas del trabajo, contribuyen el grado significativo a la creación de un clima orientado hacia el logro, donde los miembros se sienten más responsables por la organización y los objetivos del grupo.

- La tecnología, la estructura, el liderazgo los supuestos y las prácticas administrativas influyen en el clima organizacional. Muy poco se conoce del impacto del ambiente externo entorno general sobre el clima organizacional; sin embargo se infiere que aquellos factores externos que pueda influir sobre los empleados o la organización, influye en el clima organizacional. A pesar del esfuerzo realizado, en los diferentes trabajos investigativos, todavía no existe un consenso sobre lo que realmente constituye las dimensiones del constructo clima organizacional, y si el clima es una variable independiente, una variable dependiente o una variable interviniente. Las investigaciones demuestran que pueden comportarse como una categoría.

### **2.2.7 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y pueden ser medidas. Rodríguez (1999) comenta que el clima de una organización es un complejo en el que intervienen múltiples variables, tales como el contexto social en que se ubica la organización, las condiciones físicas en que se da el trabajo, la estructura formal, los valores y normas vigentes en la estructura organizacional. Existen muchas dimensiones del clima organizacional del cual tomaremos las ocho dimensiones de la escala del clima organizacional (EDCO)

**1. RELACIONES INTERPERSONALES:** Grado entre los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas y consideradas.

Es un medio muy relevante en el área laboral y que deben ser promovidas por los empleadores para que existe un buen ambiente entre los empleados y se realice mejor las actividades de la empresa.

**2. ESTILO DE DIRECCIÓN:** Grado en que los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores.

En la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones, la responsabilidad más importante es el de los jefes o administrador de la empresa se dice que las decisiones son el motor de los negocios y en efecto de la adecuada selección de alternativas. Por ello los jefes juegan un papel importante en la empresa y por ende los estilos de dirección son los que fomentan bienestar o malestar en los colaboradores.

**3. SENTIDO DE PERTENENCIA:** Grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación a sus objetivos y programas. Son factores tan valiosos que pueden llegar a marcar la diferencia con respecto a sus competidores. El sentido de pertenencia se forma desde el primer día de trabajo, el manager tiene la función muy importante de hacer sentir bien, el lugar confortable al trabajador, los primeros meses son esenciales para que la persona empiece a desarrollar este sentimiento que luego hay que mantenerla. Para poder mantenerla la política lo tiene el área de recursos humanos esta área tiene el desafío de desarrollar herramientas que colaboren con el jefe para generar el sentimiento de pertenencia del empleado. La comunicación interpersonal tiene un rol muy importante para crear el sentido de pertenencia, creando reuniones también creando evaluación de desempeño creando políticas de puertas abiertas. Con las técnicas mencionadas se evita la generación de rumores y las personas pueden confiar más en los líderes de la compañía o empresa.

**4. RETRIBUCIÓN:** Grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo, es el conjunto de normas y procedimientos tendientes a establecer o mantener estructuras de salarios equitativas y justas en la organización. es la cantidad pagada al trabajador en virtud del cargo que desempeña y de determinadas características y

valoraciones y la historia del reflejo profesional. Esto mediante un conjunto de normas y procedimientos que tiende a establecer una estructura de equidad interna y competitiva en el ámbito de mercado.

**5. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS:** Grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de sus trabajos. Un recurso es un medio de cualquier índole que permite obtener algo que desee o necesite. Las empresas generan recursos a partir de diversas actividades; los encargados de la administración debe analizar y planificar el correcto flujo de los recursos, de este modo se evitara los problemas por falta de recursos para afrontar las actividades productivas. En caso de algunas empresas que no cuentan con los recursos suficientes pueden generar problemas, disminución en la eficiencia laboral, malestar entre áreas de trabajo. Es indispensable contar con el recurso que el trabajador necesita para que realice el trabajo eficientemente.

**6. ESTABILIDAD:** Grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estima que a la gente se la conserva o despide a criterio justo. Se entiende por estabilidad laboral al derecho que tiene el trabajador de permanecer en su empleo y no ser despedido, sino cuando vengan circunstancias previamente señaladas en la ley, como la causa justa. El derecho laboral se tiene que tomar como un derecho nunca un deber esto quiere decir que si es un derecho para el trabajador al mismo tiempo es un deber para el empleador responsabilidad que tienen las empresas para asegurarse que los despidos habrán que hacerse únicamente en circunstancias justificadas.

**7. CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN:** Grado de calidad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa: Medida en que los metas y programas en las áreas son consistentes con criterios y políticas de la alta gerencia.

**8. VALORES COLECTIVOS:** Grado en que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto.

Cuando llegamos a una organización tenemos que relacionarnos satisfactoriamente a sus valores; ello nos permite regular nuestra conducta para el bienestar colectivo, asumir los valores de una empresa es una voluntad individual. Sin embargo a las organizaciones les toma gran esfuerzo que sus integrantes tengan valores compartidos y en muchos casos apenas se logra.

### **2.3 PERSONALIDAD**

La definición más citada de personalidad fue acuñada por Gordon Allport hace más de 65 años. La personalidad es la organización dinámica en el interior del individuo de aquellos sistemas psicofísicos que determinan sus ajustes peculiares al entorno. (Allport, 1937)

La personalidad es la suma total de las formas en que un individuo reacciona se relaciona con los demás por lo general se describen con rasgos mensurables que exhibe a una persona.

#### **2.3.1 DETERMINANTES DE LA PERSONALIDAD**

**Herencia.** La teoría hereditaria afirma que la explicación definitiva de la personalidad del individuo se encuentra en la estructura molecular de los genes situados en los cromosomas.

**Ambiente.** Entre los factores que ejercen presión en la forma de nuestra personalidad esta la cultura en la que crecemos, nuestros primeros condicionamientos, las normas de nuestras familias, amigos y grupos sociales que experimentamos.

**Situación.** El tercer factor, la situación, influye en el efecto que tiene la herencia y el ambiente en la personalidad. La personalidad de un individuo es en general estable congruente, pero cambia con las situaciones. Las exigencias de las distintas situaciones despiertan aspectos diversos de la personalidad.

### **2.3.2 TEORIAS DE LA PERSONALIDAD**

Existen múltiples teorías que a lo largo de la historia han tratado de definir y fueron formando un concepto de personalidad. Muchas de ellas han dado las primeras pinceladas, explicando las maneras más básicas de la personalidad del ser humano, describiendo cuales son las principales fuerzas que nos lleva a orientarnos a cierto tipo de actitudes o tendencias. Teorías que no satisfacían del todo a los entendidos pero que sirvieron de base para muchas otras, que en la actualidad han dado cuerpo a un concepto tan rico y profundo.

#### **2.3.2.1 TEORÍA PSICOANALÍTICA**

Esta teoría se basa en que los impulsos y las necesidades inconscientes especialmente de los impulsos biológicos y sexuales, son la parte central de la motivación y personalidad humana. Freud afirma que la personalidad es la lucha entre tres fuerzas en interacción, que determina el comportamiento humano; el ello el yo y súper yo, que vendría a ser igual al id, ego y súper ego. (Engler, 1996)

#### **2.3.2.2 TEORÍA HUMANISTA**

Esta teoría hace hincapié en el hecho de que las personas están motivadas positivamente y por ello progresan hacia niveles más elevados de funcionamiento. En este sentido se pone de relieve las cualidades singulares del ser humano especialmente su: libertad y su

capacidad de crecimiento personal, el hombre es el único responsable de sus acciones y consecuencias. Se eleva el valor que se otorga a la dignidad de la persona: la gente es básicamente buena. (Guerrit & Zimbardo, 2005)

### **2.3.2.3 TEORÍA DEL CONDUCTISMO**

Para el conductismo, la psicología debe ser una ciencia eminentemente práctica, sin nada de introspección, y teniendo como objetivo la predicción y el control de la conducta. Estudian al hombre en función de su adaptación, nos comportamos del modo en que hemos aprendido hacerlo de acuerdo a los resultados de todas nuestras vivencias. Se encadenan las secuencias los estímulos respuestas y aprendemos a establecer conductas cuando se ha producido un reforzamiento o beneficio para la persona. (James Fadiman, 1976)

### **2.3.3 FUNDAMENTOS TEORICOS DEL INVENTARIO DE PERSONALIDAD DE EYSENCK**

La personalidad es definida por este autor como: Una organización más o menos estable y duradera del carácter, temperamento, intelecto y físico de una persona que determina su adaptación única al ambiente. El carácter denota un sistema más o menos estable y duradero de la conducta conativa (voluntad) de una persona; el temperamento, sus sistema más o menos estable y duradero de la conducta afectiva (emoción); el intelecto, sus sistema más o menos estable y duradero de la conducta cognitiva (inteligencia); el físico su sistema más o menos estable y duradero de la configuración corporal y de la dotación neuroendocrina. (Eysenck H. J., 1982)

Eysenck critica a las teorías que carecen de lo que llaman un “modus operandi” científico. Para Eysenck no es razonable construir teorías de la personalidad basadas en

observaciones aisladas, ambiguas o carentes de evidencias. Por estas razones es que Eysenck fundamenta su obra en el marco de la teoría psicobiológica conductuales y en el factorialismo porque estas teorías resaltan en su cuerpo de conocimiento la necesidad de ser rigurosos en el tratamiento científico de los datos y descartan los aspectos especulativos subjetivos o susceptibles de la especulación y medición puesto que no son accesibles al estudio científico. Hans Jurgen Eysenck es uno de los investigadores que ha aportado mucho al estudio de la personalidad. Ha estudiado en distintas épocas diferentes aspectos de la personalidad como la conducta neurótica, los efectos de la herencia, el ambiente y las drogas sobre la personalidad, entre otros temas. Para la construcción del EPI, Eysenck fundamenta su estudio en las siguientes orientaciones teóricas:

1. El enfoque psicobiológico o biofísico de estudio de la personalidad.
2. La teoría conductual y del aprendizaje.
3. La teoría factorial para el estudio de la personalidad.

Complementariamente tomo como aspecto histórico referencial los siguientes:

1. La tipología de Hipócrates sobre los temperamentos y las dimensiones corporales
2. La tipología de Jung sobre los tipos psicológicos.

### **2.3.3.1 LAS TEORÍAS BIOFÍSICAS**

El planteamiento fundamental de los teóricos biofísicos es que la personalidad está sustentada en formas de organización y funcionamiento de la anatomía, fisiológica y bioquímica del organismo. De acuerdo a este enfoque los datos biofísicos deben ser primeros indicadores a tomar en cuenta para la descripción y caracterización de la personalidad.



La medicina parece tener suficientes pruebas de relación entre personalidad y las funciones orgánicas los teóricos biofísicos confían en que terminaran encontrando un substrato físico para todas las funciones psicológicas. La medicina hizo un gran avance cuando traslado su interior de los síntomas externos a buscar las verdaderas causas internas, de acuerdo a este modelo biofísico creen que encontraran las explicaciones para las angustias, conducta desadaptada, sentimientos de culpa relaciones interpersonales y otros aspectos psicológicos en funcionamiento del sistema nervioso.

La diferencia principal en que ven entre trastornos biofísicos y psicológicos, es que los psicológicos afectan al sistema nervioso central y se manifiestan ante todo en sistemas conductuales y sociales, en tanto que otros afectan a otros órganos del cuerpo y producen sistemas físico. (Millon, 1990)

Lo mismo que se dice de los trastornos de personalidad se puede decir de la personalidad según los biofísicos su fundamento es el funcionamiento del sistema nervioso central y su producto, la conducta en sus diversos aspectos.

Para Eysenck la personalidad tiene bases biológicas bien definidas. Afirma que la personalidad está fuertemente determinada por el funcionamiento del organismo, en especial del sistema nervioso central. Dentro de sus planteamientos del sistema nervioso central, dentro de sus planteamientos sobre el sistema nervioso central, Eysenck decide especial atención al tema de los procesos excitación e inhibición del sistema nervioso. Influyeron en el los estudios de Pavlov y Hull sobre el funcionamiento del sistema nervioso. En 1967 escribió su libro “Biological Bases of the Personality” en donde resume su manera de pensar y afirma que algunas conductas tienen una base biológica. Tal vez el

mayor aporte de Eysenck en estos temas sea brindar explicaciones biológicas a conceptos que son considerados fundamentalmente psicológicos por otros. En este conjunto de aportes que recogió es importante revisar el trabajo de Pavlov este investigador ruso investigo la base fisiológica del temperamento, afirmando que se encuentra en el funcionamiento del sistema nervioso central. Determino tipos de acuerdo a la combinación de excitación e inhibición y sus múltiples variantes. Según Pavlov son tres las características del sistema nervioso las que determinan el tipo de actividad nerviosa superior:

- Fuerza de excitación e inhibición
- El equilibrio de estos dos procesos
- La movilidad de los procesos nerviosos.

De esta manera determino cuatro tipos de temperamento las cuales guardan correspondencia con los tipos que plantea Eysenck.

- Tipo fuerte equilibrado rápido : sanguíneo.
- Tipo fuerte desequilibrado irrefrenable : colérico.
- Tipo débil : melancólico.
- Tipo fuerte equilibrado lento : flemático.

El trabajo de Eysenck se enmarco dentro de esta orientación. Para Eysenck la personalidad tiene bases biológicas bien definidas. Afirma que no es razonable construir especulaciones teóricas sobre la personalidad ni utilizar términos filosóficos sin haber encontrado previamente su fundamento científico. Como factorialista opina que es necesario hallar las dimensiones o factores más importantes de la personalidad. De hecho la

revisión de la obra a de Eysenck es en gran parte al reconocimiento del principio biológico de funcionamiento del sistema nervioso.

### **2.3.3.2 TEORÍAS CONDUCTUALES**

El conductismo se inicia defendiendo el punto de vista de que la introspección era el modo anticientífico y que habrá que reemplazarlo con el uso de la conducta objetivamente observable. Además todas las influencias ambientales sobre la conducta había que definirse así mismo, objetivamente. Si se supone que existían procesos no observables en el individuo deben definirse estrictamente en términos de procesos observables indicativos de su existencia. (Millon, 1990)

La teoría conductual sostiene que la personalidad es un complejo de sistema conductual fundamentado en leyes y principios de aprendizaje. Los procesos del aprendizaje que fundamenta la teoría conductual han sido estudiados mediante el modo de estudios objetivo de investigación, sistemática del aprendizaje, por tanto constituyen conocimientos de carácter científico y no especulaciones, como ellos llaman a las teorías psicodinámicas. Las teorías basadas en al proceso de aprendizaje parten de la noción que el hombre nace como una “tabula rasa” sin mayor contenido que su repertorio biológico de respuestas vitales. Para este enfoque todo el comportamiento es el resultado del aprendizaje y como tal puede cambiarse y modificarse recurriendo a los mismos principios que le dieron origen. Parar los conductistas la mayor parte de la personalidad está formada por sistemas conductuales aprendidos en la relación del individuo con su ambiente

Según Eysenck la conducta humana se debe estudiar a la luz de las teorías del aprendizaje. Toma muy en cuenta la teoría de condicionamiento de Watson reconociendo

que el ambiente es un moldeador importante de la personalidad que puede moldear y direccionar las orientaciones biológicas. Rescata también los planteamientos de Guthrie, Tolman y Thorndike sobre los procesos de inhibición velocidad, ensayo y error que se dan en al proceso de aprendizaje. Uno de los intereses de Eysenck es unir la teoría del aprendizaje a la terapia de la conducta. Para Eysenck la mayor parte de los síntomas neuróticos resultan del proceso de aprendizaje errado que alteran y distorsionan las funciones nerviosas básicas relacionadas con este rasgo. Para Eysenck los síntomas neuróticos aprendidos que se convierten en no adaptativos pueden desaprenderse siguiendo los mismos procedimientos con que se aprendieron. Eysenck critica las teorías freudianas o no freudianas de orientación dinámica, pues en su opinión plantean problemas teóricos muy complejos y aparentemente imposibles de resolver, opina que es tiempo de considerar a la conducta en general dentro del marco de la teoría del aprendizaje.

Uno de los conceptos más importantes que Eysenck integra en su teoría es la condicionalidad del organismo humano aprende a tener una personalidad y a modificarla de acuerdo a las leyes que rigen el aprendizaje. En su tarea de adaptar su teoría a los postulados del aprendizaje, Eysenck formulo un postulado de diferencias individuales que se fundamenta en las estructuras físicas que participan en la realización de las conexiones estímulo – respuesta del sistema nervioso. Según este postulado las personas y los animales difieren en cuanto a la velocidad y firmeza con que las respuestas condicionadas se constituyen. Estos procesos tienen los siguientes componentes.

- La velocidad con que se producen en el cerebro los procesos de excitación e inhibición.
- La velocidad con que estos dos procesos se disipan.

- La fuerza de la inhibición y excitación producidas.

Al reconocer y afirmar que el individuo aprende a tener una personalidad reconoce la influencia importante que tiene la cultura y el ambiente en la definición y el moldeamiento en los factores de personalidad. Reconoce que el refuerzo es una parte muy importante en la configuración de la conducta humana. La cantidad de refuerzo que sigue a cualquier acto decide en parte, la cantidad de condicionamiento que tiene lugar. Lógicamente este refuerzo proviene del ambiente y entorno social.

### **2.3.3.3 EN ENFOQUE FACTORIAL EN EL ESTUDIO DE LA PERSONALIDAD**

La teoría de los factores parte de un grupo de las teorías disposicionales que agrupan a las teorías de los rasgos y los tipos, en ambos casos se refieren al rasgo o disposiciones que parecen estables en diferentes situaciones y duraderos en el tiempo; este enfoque acepta los planteamientos principales del enfoque conductual y la teoría del aprendizaje. Los antecedentes directamente relacionados con el enfoque factorial son los estudios de Galton (1811 – 1912) quien desarrollo el enfoque experimental multivariado, este método estudia varias variables a su vez. También realizo a fines del siglo pasado uno de los primeros estudios sobre diferencias individuales fundamentado en el enfoque multivariado. Galton cree que el hombre nacía como una “tabula rasa” es decir que su personalidad se formaba totalmente como producto de la experiencia. La concepción fundamental del enfoque multivariado es que la conducta o comportamiento del hombre es tan amplia y compleja que no se puede llegar a ninguna verdad trascendente estudiando solo aspectos

aislados, hay que estudiar a las personas desde el punto de vista de su totalidad, es decir multivariadamente, se puede predecir la conducta si se conocen los rasgos de personalidad, la naturaleza de los estímulos y las condiciones ambientales. De acuerdo a los factorialistas se podrá manejar matemáticamente la predicción de la conducta ya que las leyes matemáticas son las que rigen los fenómenos. En resumen los aspectos de la teoría factorialista son los siguientes:

- Estudia a las personas desde un punto de vista integral multivariado.
- Supone que la personalidad está formada por rasgos o factores constitucionales básicos que son comunes a todas las personas y rasgos secundarios y superficiales que son moldeados por el ambiente, la socialización el aprendizaje.
- Los rasgos de la personalidad interactúan dinámicamente en las personas entre el ambiente y el organismo de acuerdo a los principios del aprendizaje.
- Las diferencias entre las personas son diferencias en el grado que se configuran sus rasgos.

#### **2.3.3.4 LA TIPOLOGÍA DE HIPÓCRATES**

Para la construcción del EPI Eysenck tomó la tipología de Hipócrates pero desde un punto histórico referencial. Hipócrates considero que el estado del organismo dependía de la relación cuantitativa de los humores o fluidos que hay en el (la sangre, la bilis amarilla y la bilis negra y la flema) Eysenck tomo la vieja tipología de los cuatro temperamentos de Hipócrates estos son:

A) temperamento melancólico: resulta de la mezcla que predomina la bilis oscura o negra.

B) temperamento colérico: resulta de la mezcla que predomina la bilis amarilla

C) temperamento sanguíneo: resulta de la mezcla que predomina la sangre.

D) temperamento flemático: resulta de la combinación de la linfa o flema.

Eysenck tomo esta clasificación y construyo sus test suponiendo una peculiar combinación de los factores de extroversión y neuroticismo da como resultado alguno de estos cuatro tipos de personalidad.

### **2.3.3.5 LA TIPOLOGÍA DE CARL JUNG**

El psiquiatra Suizo Carl Jung formulo una tipología que divide las personas en introvertidas y extrovertidas. En su teoría, Jung afirma que la introversión y la extroversión son dos tendencias psicológicas, que existen en todas las personas, son direccionalidades de la actividad y atención de la persona; el predominio notable de una de ellas determina el respectivo tipo psicológico; es raro el introvertido o extrovertido puro en la mayor parte se da una mezcla de ambos rasgos. La extroversión hace que las personas vivan predominantemente hacia afuera es decir hacia el mundo exterior u objetivo; por eso condiciona al gusto por la vida social. La introversión hace que las personas vivan predominantemente hacia adentro.es decir hacia su propio yo, hacia el mundo subjetivo interior; por eso condiciona la preferencia de la vida solitaria y relativamente alejada de los demás. Eysenck tomo estas ideas de Jung y probo en una muestra de 10.000 personas normales y neuróticas.

### **2.3.4 INTERPRETACION DE LA PERSONALIDAD MEDIANTE EL EPI**

Los resultados del EPI se pueden interpretar en dos niveles el primer nivel corresponde al diagnóstico de los niveles de extroversión y neuroticismo y complementariamente permite conocer el grado de veracidad con la que la persona responde al cuestionario. Para

Eysenck el neuroticismo y la extraversión son estructuras primarias y no solo extroversión son estructuras primarias. Proviene de los mecanismos de excitación del sistema nervioso autónomo. Sin embargo Eysenck también admite que el ambiente y la experiencia moldean estos factores primarios. Eysenck afirma que estos dos rasgos funcionan en el sistema nervioso a nivel causa. El neuroticismo surge de las respuestas del sistema nervioso autónomo y esto directamente ligado a su movilidad y excitabilidad. La introversión – extroversión depende de las funciones del sistema nervioso central. Eysenck considero que la introversión – extroversión esta tan constitucionalmente determinada como el neuroticismo.

Las diferencias individuales en la reactividad autónoma en la condicionalidad se han considerado como origen de dos dimensiones de personalidad, a saber neuroticismo e introversión respectivamente. Cuanto más automáticamente reactivo sea el individuo es más propenso a ser un trastorno neurótico cuanto a fácilmente forme respuestas condicionadas tanto más introvertida será su conducta. Combinemos introversión y neuroticismo y obtendremos al individuo distimico, esto es, la persona predestinada a sufrir de ansiedades, miedos, fobias condicionadas confusiones y obsesiones depresiones etc. Así pues la desviación ya sea a un sentido o el otro podrá revelarse acaso como desastrosa: un condicionamiento demasiado fuerte conduce finalmente a reacciones distimicas, en tanto el condicionamiento demasiado débil conduce finalmente a reacciones psicopáticas e histéricas.

Eysenck deseaba comprobar no solo la existencia objetiva de los factores que mide el EPI sino que estudio también las características de las personas que fueron clasificadas con



el test. A continuación se revisara las características más importantes de cada escala y las características que Eysenck encontró para cada grupo de personas.

### **2.3.4.1 DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD**

#### **1.- LA DIMENSIÓN INTROVERSIÓN – EXTROVERSIÓN**

Eysenck tomo de Jung y en cierta manera define a su manera los conceptos de extroversión e introversión. Para Eysenck la introversión y la extroversión son el resultado de estructuras de funciones nerviosos del sistema nervioso central. Esta dimensión está ligada a la mayor o menor facilidad para el condicionamiento de las personas. Es un rasgo genotípico: las personas introvertidas requieren pocas exposiciones a un estímulo para establecer un condicionamiento firme. Las introvertidas requieren una exposición mayor.

a) Las personas introvertidas.

El típico introvertido es quieto, introspectivo aislado prefiere los libros que las personas, es reservado y distante, excepto con sus íntimos amigos, tiende aplanear por adelantado todo; no gusta de las excitaciones y desconfía de los impulsos del momento, es serio y gusta de un ordenado modo de vida. Tiene un ajustado autocontrol, rara vez es agresivo oculta sus sentimientos y no pierde fácilmente su temple. Es confiable y previsible, algo pesimista y otorga gran valor las normas técnicas.

b) las personas extrovertidas.

El típico extrovertido gusta de fiestas, tiene muchos amigos, necesita de gente hablándole. No le gusta leer ni estudiar pata sí mismo, anhela excitaciones y es muy mutable. Está fijado al ambiente. Actúa sobre estímulos del momento y es generalmente

impulsivo. es aficionado a los trabajos prácticos, tiene respuestas listas, es despreocupado bromista y optimista, gusta de reírse y ser divertido. Prefiere actuar que pensar. Tiende a ser agresivo y pierde rápidamente su temple. En conjunto sus sentimientos no son mantenidos bajo un ajustado control y no es siempre una persona previsible y confiable.

## **2.- LA DIMENSIÓN NEUROTICISMO: ESTABILIDAD INESTABILIDAD**

Esta dimensión está ligada a la excitabilidad del sistema nervioso autónomo que moviliza y controla los trastornos cardiovasculares, taquicardia, incremento de la presión sanguínea, vaso constricciones y vaso dilataciones, trastornos respiratorios jadeo, secreciones gástricas, hipertonicidad intestinal, sudoración etc. Una alta tasa de neuroticismo indica una emotividad muy intensa que condiciona personalidades tensas, ansiosas inseguras y tímidas, con fuertes cambios de conducta, respuestas e irrupciones emocionales inadecuadas, tienden a presentar trastornos psicósomáticos.

La convicción de Eysenck de que el neuroticismo tiene una base constitucional o proviene de la herencia la confirmó realizando estudios con gemelos idénticos, utilizando instrumentos que el mismo diseño para el neuroticismo. Halló una correlación de 0.85 entre la conducta neurótica y la no neurótica; mientras que entre los gemelos fraternales la correlación bajó a 0.21. Basados en estos experimentos y estudios Eysenck llegó a afirmar que las relaciones entre las personas y entre padres e hijos pueden estar también influenciadas por factores constitucionales y biológicos.

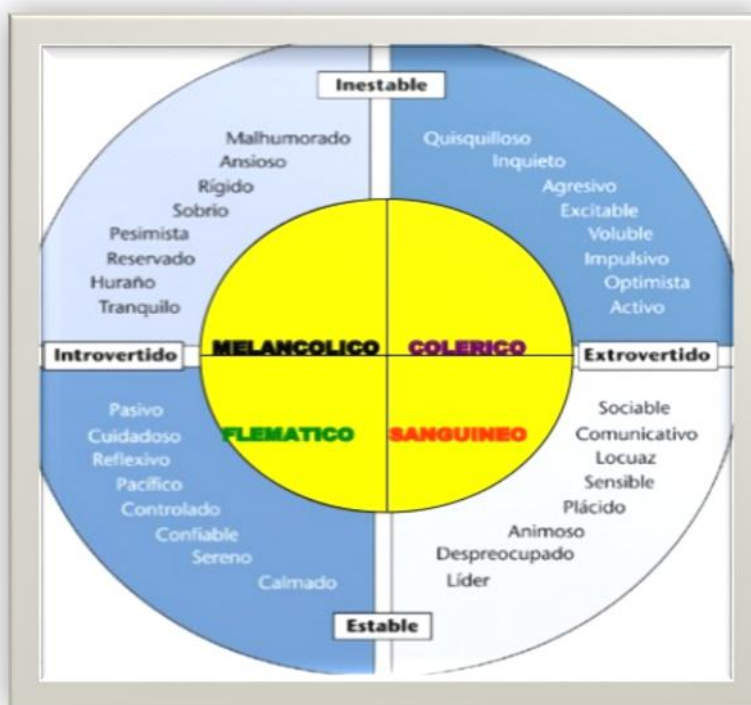
### 3.- ESCALA DE MENTIRAS

Eysenck diseñó la escala L tomando en cuenta los estudios de Edwards. Durante la década de 1960, Edwards planteó que un factor muy fuerte de distorsión en los inventarios de personalidad es el deseo que todas las personas tienen de ser aceptados socialmente.

Edwards (1965) sostiene que los inventarios auto descriptivos están sujetos a la mentira y el fingimiento social; dice que la necesidad de ser aceptado socialmente hace que las respuestas se orientan hacia la obtención de una buena imagen de sí mismas y no mostrándose como realmente son el auto inventario puede distorsionarse a punto de no medir adecuadamente la variable relevante. El deseo de ser aceptado socialmente tiene sus raíces en lo más profundo del psiquismo humano y tiene que ver con una tendencia de autoprotección huida de la crítica, conformidad y aprobación social.

A continuación se muestra el gráfico que Eysenck elaboró con respecto a las dimensiones de personalidad.

#### DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD



### 2.3.4.2 LOS TIPOS PSICOLÓGICOS

El segundo nivel de interpretación de los resultados del EPI corresponde a un diagnóstico de temperamento. Eysenck emplea la tipología de Hipócrates cuyos fundamentos ya se explicaron. Eysenck plantea que los tipos psicológicos que diagnostica el EPI resultan de combinaciones en los grados de neurotisismo y extroversión de las personas. Para Eysenck estos cuatro tipos no resultan del predominio de uno u otro líquido corporal como afirmaba Hipócrates sino de particularidades del funcionamiento del sistema nervioso central. Así tenemos:

- Melancólico : Introvertido – inestable.
- Colérico : Extrovertido - inestable.
- Sanguíneo : Extrovertido – estable.
- Flemático : Introvertido - estable.

#### **A) MELANCÓLICO: INTROVERTIDO – INESTABLE**

El individuo melancólico se ofende con facilidad, con tendencia a sentir los acontecimientos más insignificantes, pero que al exterior reacciona con mucha debilidad. Son personas del sistema nervioso débil, especialmente en los procesos inhibitorios, tienden a ser caprichosos, nerviosos, ansiosos, rígidos, soberbios, pesimistas, reservados insociable, tranquilos y ensimismados. Una tasa muy alta determina una personalidad distónica con tendencia a las fobias y obsesiones.

#### **B) COLÉRICO: EXTROVERTIDO - INESTABLE**

El individuo colérico es rígido, explosivo, capaz de entregarse a un asunto con extraordinaria pasión, pero desequilibrado, con tendencia a las reacciones emocionales

violentas, con cambios bruscos de su estado de ánimo. Sus procesos neurodinámicos son fuertes pero hay desequilibrio entre desinhibición (excitación) y son personas sensibles, intranquilas agresivas, impulsivas o tristes y activos. Una alta tasa de extroversión y neuroticismo define a la persona histeriopatía: inmadurez sin control emocional, los coléricos son de respuestas enérgicas y rígidas.

### **C) SANGUÍNEO: EXTROVERTIDO – ESTABLE**

El individuo sanguíneo es vivo movible, procura cambiar constantemente de impresiones, reacciona con rapidez a los acontecimientos del medio ambiente, soporta con relativa facilidad los fracasos y contratiempos. Sus procesos neurodinámicos son fuertes equilibrados de movilidad rápida. Son personas sociables discordantes locuaces, reactivas, vivaces, despreocupadas y alegres. Una alta tasa de extroversión puede determinar la despreocupación y el desorden en la actividad.

### **D) FLEMÁTICO: INTROVERTIDO – ESTABLE**

El individuo flemático es lento, inmovible, con tendencia y carácter constante su estado de ánimo lo manifiesta poco al exterior. Sus procesos neurodinámicos son fuertes equilibrados y lentos. Son personas pasivas, cuidadosas, controladas formales, uniformes, calmados. Una alta tasa de introversión puede generar cierta pereza y desapego al ambiente.

## 2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

### 2.4.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional es entendido como el conjunto de elementos que configura el entorno humano de una organización; así como de una postura en donde el clima es el que trasmite su marco de influencia sobre los diversos aspectos de una organización. (Silva, 1996)

#### 2.4.1.1 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Las ocho dimensiones del Clima Organizacional clasificado por el cuestionario EDCO.

- a. **RELACIONES INTERPERSONALES:** grado entre los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas y consideradas.
- b. **ESTILO DE DIRECCIÓN:** grado en que los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores.
- c. **SENTIDO DE PERTENENCIA:** grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación a sus objetivos y programas.
- d. **RETRIBUCIÓN:** grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.
- e. **DISPONIBILIDAD DE RECURSOS:** grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de sus trabajos.
- f. **ESTABILIDAD:** grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estima que a la gente se la conserva o despide a criterio justo.

**g. CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN:** grado de calidad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa: Medida en que los metas y programas en las áreas son consistentes con criterios y políticas de la alta gerencia.

**h. VALORES COLECTIVOS:** grado en que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto.

## **2.4.2 PERSONALIDAD**

Es una organización más o menos estable y duradera del carácter, temperamento, intelecto y físico de una persona que determina su adaptación única al ambiente. El carácter denota un sistema más o menos estable y duradero de la conducta conativa (voluntad) de una persona; el temperamento, sus sistema más o menos estable y duradero de la conducta afectiva (emoción); el intelecto, sus sistema más o menos estable y duradero de la conducta cognitiva (inteligencia); el físico su sistema más o menos estable y duradero de la configuración corporal y de la dotación neuroendocrina. (Eysenck H. J., 1982)

### **2.4.2.1 DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD**

Las tres dimensiones de personalidad según Eysenck.

#### **1.- LA DIMENSIÓN INTROVERSIÓN – EXTROVERSIÓN.**

Es el resultado de estructuras de funciones nerviosos del sistema nervioso central. Está ligada a la mayor o menor facilidad para el condicionamiento de las personas. Es un rasgo genotípico: las personas introvertidas requieren pocas exposiciones a un estímulo para establecer un condicionamiento firme. Las introvertidas requieren una exposición mayor.

##### **a) Las personas introvertidas**

El típico introvertido es quieto, introspectivo aislado prefiere los libros que las personas, es reservado y distante, excepto con sus íntimos amigos, tiende aplanear por adelantado

todo, no gusta de las excitaciones y desconfía de los impulsos del momento, es serio y gusta de un ordenado modo de vida. Tiene un ajustado autocontrol, rara vez es agresivo oculta sus sentimientos y no pierde fácilmente su temple. Es confiable y previsible, algo pesimista y otorga gran valor las normas técnicas.

#### **b) las personas extrovertidas**

El típico extrovertido gusta de fiestas, tiene muchos amigos, necesita de gente hablándole, no le gusta leer ni estudiar para sí mismo, anhela excitaciones y es muy mutable; en conjunto sus sentimientos no son mantenidos bajo un ajustado control y no es siempre una persona previsible y confiable.

### **2.- LA DIMENSIÓN NEUROTICISMO: ESTABILIDAD – INESTABILIDAD**

Esta dimensión está ligada a la excitabilidad del sistema nervioso autónomo que moviliza y controla los trastornos cardiovasculares, Una alta tasa de neuroticismo indica una emotividad muy intensa que condiciona personalidades tensas, ansiosas tienden a presentar trastornos psicosomáticos.

### **3.- VERACIDAD O ESCALA DE MENTIRAS**

La necesidad de ser aceptado socialmente hace que las respuestas se orientan hacia la obtención de una buena imagen de sí mismas y no mostrándose como realmente son. El auto inventario puede distorsionarse a punto de no medir adecuadamente la variable relevante. El deseo de ser aceptado socialmente tiene sus raíces en lo más profundo del psiquismo humano y tiene que ver con una tendencia de autoprotección huida de la crítica, conformidad y aprobación social.



### **2.4.2.2 LOS TIPOS PSICOLÓGICOS**

Los tipos psicológicos según Eysenck.

El segundo nivel de interpretación de los resultados del EPI corresponde a un diagnóstico de temperamento Eysenck plantea que los tipos psicológicos que diagnostica el EPI resultan de combinaciones en los grados de neuroticismo y extroversión de las personas.

#### **A) MELANCÓLICO: INTROVERTIDO – INESTABLE**

El individuo melancólico se ofende con facilidad, con tendencia a sentir los acontecimientos más insignificantes, pero que al exterior reacciona con mucha debilidad. Son personas del sistema nervioso débil, especialmente en los procesos inhibitorios, tienden a ser caprichosos, nerviosos, ansiosos, rígidos, soberbios, pesimistas, reservados insociable, tranquilos y ensimismados. Una tasa muy alta determina una personalidad distónica con tendencia a las fobias y obsesiones.

#### **B) COLÉRICO: EXTROVERTIDO - INESTABLE**

El individuo colérico es rígido, explosivo, capaz de entregarse a un asunto con extraordinaria pasión, pero desequilibrado, con tendencia a las reacciones emocionales violentas, con cambios bruscos de su estado de ánimo. Sus procesos neurodinámicos son fuertes pero hay desequilibrio entre desinhibición (excitación) y son personas sensibles, intranquilas agresivas, impulsivas o tristes y activos. Una alta tasa de extroversión y neuroticismo define a la persona histériopática: inmadurez sin control emocional, los coléricos son de respuestas enérgicas y rígidas.

**C) SANGUÍNEO: EXTROVERTIDO – ESTABLE**

El individuo sanguíneo es vivo movable, procura cambiar constantemente de impresiones, reacciona con rapidez a los acontecimientos del medio ambiente, soporta con relativa facilidad los fracasos y contratiempos. Sus procesos neurodinámicos son fuertes equilibrados de movilidad rápida. Son personas sociables discordantes locuaces, reactivas, vivaces, despreocupadas y alegres. Una alta tasa de extroversión puede determinar la despreocupación y el desorden en la actividad.

**D) FLEMÁTICO: INTROVERTIDO – ESTABLE**

El individuo flemático es lento, inmovible, con tendencia y carácter constante su estado de ánimo lo manifiesta poco al exterior. Sus procesos neuro dinámicos son fuertes equilibrados y lentos, son personas pasivas, cuidadosas, controladas formales, uniformes, calmados. Una alta tasa de introversión puede generar cierta pereza y desapego al ambiente.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

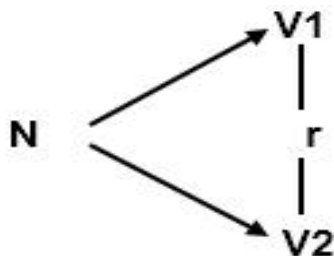
La presente investigación corresponde a un estudio Descriptivo – Correlacional; teniendo como propósito describir las dimensiones de personalidad y establecer la relación con el clima organizacional.

### **3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño se orienta a medir la relación existente entre dos variables, clima organizacional y personalidad en una misma muestra. Para medir y evaluar con precisión el grado de relación que existe entre dos conceptos o variables en un grupo de sujetos. (Hernandez, 2014).

De esta forma dar respuesta a los objetivos de la investigación.

El diseño se presenta de la siguiente manera:



Donde:

V1 = Clima organizacional

V2 = Personalidad

r = Correlación de las Variables

N = Población: trabajadores del hotel “Maytaq Wasin”

El diseño nos permitirá medir la relación que tiene el Clima Organizacional y la Personalidad en los trabajadores del hotel “Maytaq Wasin”

### **3.3 POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

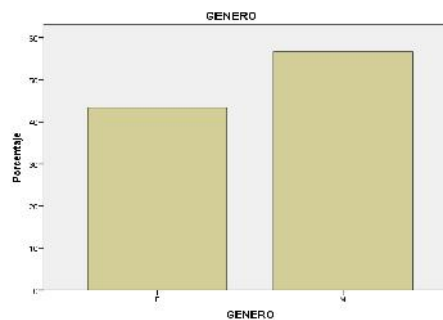
#### **3.3.1 Población**

Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (Hernandez, 2014). Es la totalidad del fenómeno a estudiar donde las entidades de la población poseen unas características comunes la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. Respaldo al autor en este estudio se tomó una población finita ya que consta de un número limitado de elementos en este caso la población en estudio está determinada por el total de trabajadores del hotel “Maytaq Wasin” por ser una representación pequeña no se tomó en cuenta una muestra representativa. Donde el total es de 30 trabajadores, de ambos sexos, donde 13 son mujeres y 17 varones con edades entre 21 a 42 años, el promedio de la población es de 30.6 lo que indica que es una población joven a inicios de la adultez, involucra nueve cargos diferentes. Por ser Cusco una ciudad turística la mayoría de los trabajadores optaron por carreras universitarias y técnicas donde prima la carrera de turismo seguido de administración hotelera y alimentos y bebidas. La

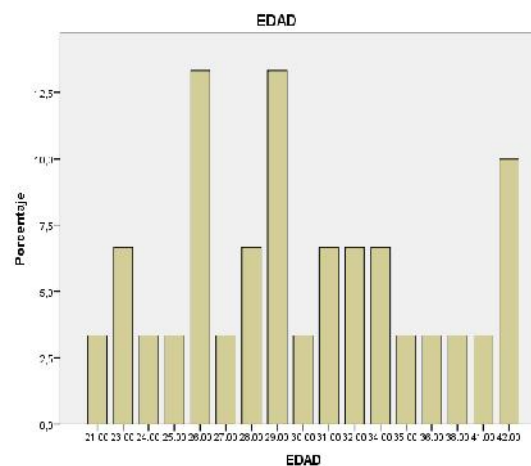
ubicación espacial de los sujetos fue muy precisa ya que se encontraron en su área de trabajo. A continuación se muestra los cuadros y gráficos de la población descrita:

## CUADROS Y GRÁFICOS DE LA POBLACIÓN

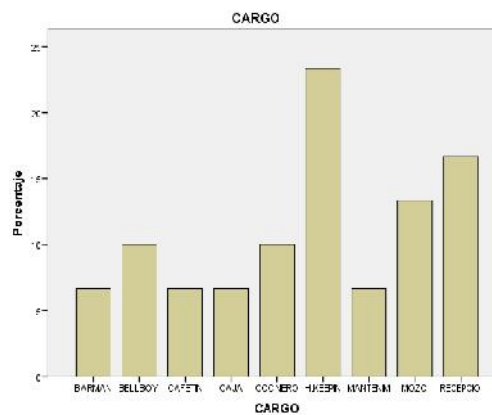
GENERO			
	Total	30	100,0
		<i>F</i>	%
Válidos	F	13	43,3
	M	17	56,7



EDAD			
		<i>F</i>	%
Válidos	21,00	1	3,3
	23,00	2	6,7
	24,00	1	3,3
	25,00	1	3,3
	26,00	4	13,3
	27,00	1	3,3
	28,00	2	6,7
	29,00	4	13,3
	30,00	1	3,3
	31,00	2	6,7
	32,00	2	6,7
	34,00	2	6,7
	35,00	1	3,3
	36,00	1	3,3
	38,00	1	3,3
	41,00	1	3,3
42,00	3	10,0	
Total	30	100,0	
promedio	30.6		



CARGO			
		<i>F</i>	%
Válidos	BARMAN	2	6,7
	BELLBOY	3	10,0
	CAFETIN	2	6,7
	CAJA	2	6,7
	COCINERO	3	10,0
	H.KEEPING	7	23,3
	MANTENIM	2	6,7
	MOZO	4	13,3
	RECEPCION	5	16,7
	TOTAL	30	100,0



### 3.4 VARIABLES DIMENSIONES E INDICADORES

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	
Variable N°1 Clima Organizacional.  Conjunto de elementos que configura el entorno humano de una organización.	Relaciones interpersonales	Comunicación Integración. comodidad	1,5. 2,3 4	Cuestionario	
	Estilo de dirección	Confianza Actitud Toma de decisiones.	6,10 7 8,9		
		Retribución	Equidad Desigualdad	11,12,13 14.15.	EDCO.
		Sentido de pertenencia	Compromiso Responsabilidad.	16,17,18 19, 20.	
		Disponibilidad de recursos	Organización Desacuerdo	21,22, 23,24,25.	
		Estabilidad	Posibilidad de pertenencia	26,27,28 29,30.	
		Claridad y coherencia	Información	31,32,33 34,35	
	Valores colectivos	Cooperación y Respeto.	36,37,38, 39,40		
Variable N°2 Personalidad Es una organización más o menos estable y duradera del carácter, temperamento, intelecto y físico de una persona que determina su adaptación única al ambiente.	Extroversión	Introversión Sociabilidad	1,3,5,8,10,1 3,15,17,20,2 2,25,27,29,3 2,34,37,39,4 1,44,46,49,5 1,53,56.	Test de EYSENCK	
	Neuroticismo	Estabilidad Inestabilidad	2,4,7,9,11,1 4,16,19,21,2 3,26,,28,31, 33,35,38,40, 43,45,47,50, 52,55,57.		
	Veracidad (escala de mentiras)	Negación Fingimiento	6,12,18,24,3 0,36,42, 48,54.		

### **3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.5.1 TÉCNICAS**

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la entrevista, la misma que nos permitió obtener información de los trabajadores de la empresa.

#### **3.5.2 INSTRUMENTOS**

En toda investigación aplicamos un instrumento para medir las variables contenidas en la hipótesis y cuando no hay hipótesis simplemente para medir las variables de interés. Esa medición es efectiva cuando los instrumentos de recolección de datos realmente representan a la variable que tenemos en mente. (Hernandez, 2014)

Como instrumentos para obtener la recopilación de datos se tiene a los test psicométricos, están compuestos por ítems seleccionados y organizados, concebidos para provocar en el encuestado ciertas reacciones registrables y de esa forma poder emitir una respuesta a cada ítem.

Para la presente investigación se utilizó 2 instrumentos:

- Escala del clima organizacional (EDCO). Versión 2006
- Inventario de personalidad de Hans Eysenck forma B para adultos.

A continuación se describen los instrumentos a emplear para el proceso de recolección de datos.

## 1. ESCALA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO)

Diseñada y elaborada por Acero Yusset, Echevarry Lina, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana. Procedencia Bogotá Colombia por la Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Versión 2006, diseñada con el propósito de identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción de los individuos que tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros como en la estructura organizacional. Dirigida a todos los miembros de la empresa.

Este instrumento es utilizado en las empresas peruanas como el Ministerio de salud en la ciudad de Lima ha sido diseñada y validada por el equipo de expertos del comité técnico de clima organizacional. Así mismo en Cusco utilizado en empresas privadas y ONG con el propósito de generar un diagnóstico del clima organizacional.

El instrumento está compuesto por 40 ítems con un tiempo de duración de 40 minutos, la forma de aplicación es de forma individual o colectiva. El instrumento está estructurado en sentido positivo y negativo y se encuentran incluidos en las dimensiones de relaciones interpersonales, estilo de dirección, retribución, sentido de pertenencia, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección valores colectivos. Para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio, bajo se realiza de la siguiente forma se establece intervalos de igual tamaño dividiéndola diferencia de los puntajes entre tres y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

- Nivel bajo : de 40 a 93 puntos



- Promedio : de 94 a 147 puntos
- Nivel alto : de 148 a 200 puntos

Determinación de las puntuaciones dadas a las categorías de ítems: las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: siempre casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca.

A continuación se muestra las puntuaciones de cada ítem:

	siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Ítems positivos	5	4	3	2	1
Ítems negativos	1	2	3	4	5

### **Validez.**

En términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. (Hernandez, 2014). En este sentido siguiendo lo que el autor refiere para la validación del cuestionario se utilizó la validez de contenido, de esta forma nombro a los jueces expertos quienes colaboraron con la validación del cuestionario.

### **Confiabilidad.**

Se refiere a la fiabilidad del instrumento al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. (Hernandez, 2014)

Asimismo se muestra en los anexos la firma, número de colegiatura por el cual el presente cuestionario fue sometido.

<b>EXPERTOS</b>	<b>N° DE COLEGIATURA</b>
Psicólogo. Marisol Cosió Ccanto	10362
Psicólogo. Raúl Yucra Sutta	9411
Psicólogo. David Concha Romaña	6754

## **2. INVENTARIO DE PERSONALIDAD - H.J. EYSENCK FORMA B, PARA ADULTOS (E.P.I)**

Diseñado y elaborado Hans Jurgen Eysenck y Sibyl Blanca Eysenck en el año de 1964 como conclusión a numerosos estudios descriptivos y experimentales y fue editado por primera vez en la universidad de Londres en 1964. diseñado con el objetivo de medir dos de las más importantes dimensiones de la personalidad: extroversión y neurotismo la fiabilidad de las escalas se obtuvo mediante el análisis de consistencia (alpha de cronbach) y mediante el re test todos los coeficientes oscilaron entre 0,71 y 0,86 del autor.

Actualmente el instrumento es utilizado en el campo Clínico y consejo psicológico; orientación de educando y en cualquier actividad profesional del psicólogo que necesite conocer a las personas en las dimensiones que evalúa. Los datos de validación en la ciudad de Lima Metropolitana corresponden a José Anicama en 1974 con una muestra de 2.000 individuos. Así mismo fue validada en la ciudad de Cusco por el Psicólogo David Concha Romania en el año de 1993 con una muestra de 1.300 personas.

Es un instrumento compuesto de 57 preguntas; de aplicación individual o grupal, es un inventario verbal escrito, con respuestas dicotómicas. se aplica a personas de ambos sexos a partir de los 16 años de edad que tengan un nivel cultural mínimo. El evaluado deberá

responder con la primera reacción y no un proceso de pensamiento prolongado por lo cual se toma un aproximado de tiempo de 10 a 15 minutos.

Las dimensiones de personalidad, extraversión, neuroticismo y adicionalmente veracidad (E.N.L) donde:

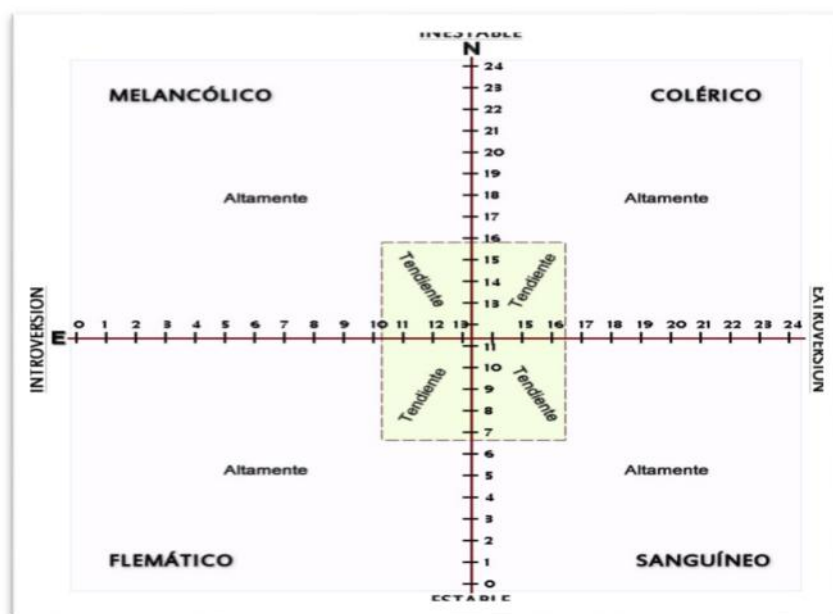
La dimensión E consta de 24 ítems :

La dimensión N consta de 24 ítems

Veracidad L consta de 9 ítems.

Cada protocolo se evalúa con una parrilla de calificación, única para ambos sexos en las tres dimensiones. Si la respuesta coincide con la parrilla se le asigna un punto, si no coincide el puntaje será cero. La sumatoria se hace de escala en escala. Se empieza calificando L para saber si el inventario es consistente; para este caso se considera como mínimo cuatro respuestas coincidentes. Las escalas E y N tienen un puntaje máximo de 24 puntos: los resultados de ambas serán llevados a las coordenadas de la hoja de respuestas en la cual se determinara los resultados.

### COORDENADAS DEL CUADRO DE CALIFICACION DE EYSENCK



**Validez.**

En términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. (Hernandez, 2014)

**Confiabilidad.**

Se refiere a la fiabilidad del instrumento al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. (Hernandez, 2014)

**3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS**

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva (frecuencia y porcentajes) según las variables estudiadas y el análisis de correlación mediante la prueba “r” de Pearson, rho de Spearman donde la interpretación oscila entre -1 y +1 indicándonos asociaciones positivas o negativas respectivamente del coeficiente. Los datos obtenidos están vaciados en una base de datos informatizados en el programa SPSS versión 20 y Microsoft Excel los resultados se presentan utilizando tablas y gráficos.

## **CAPÍTULO IV:**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

En el presente capítulo revisamos y exponemos los resultados de la investigación. Se ha seguido el orden establecido en los objetivos de tal manera que luego de presentar los objetivos específicos se presentan los respectivos resultados estadísticos gráficos e interpretaciones.

#### **OBJETIVO N° 01**

**ESTABLECER LAS CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD EN LOS TRABAJADORES DEL HOTEL “MAYTAQ WASIN” CUSCO - 2016.**

En el presente objetivo se establece y se explica las dimensiones de personalidad, compuestas por extroversión, neuroticismo y veracidad. También se explica el promedio de las dimensiones de personalidad; el diagnóstico del temperamento más conocido como los tipos de temperamento; y finalmente se dará a conocer la tendencia neurótica.

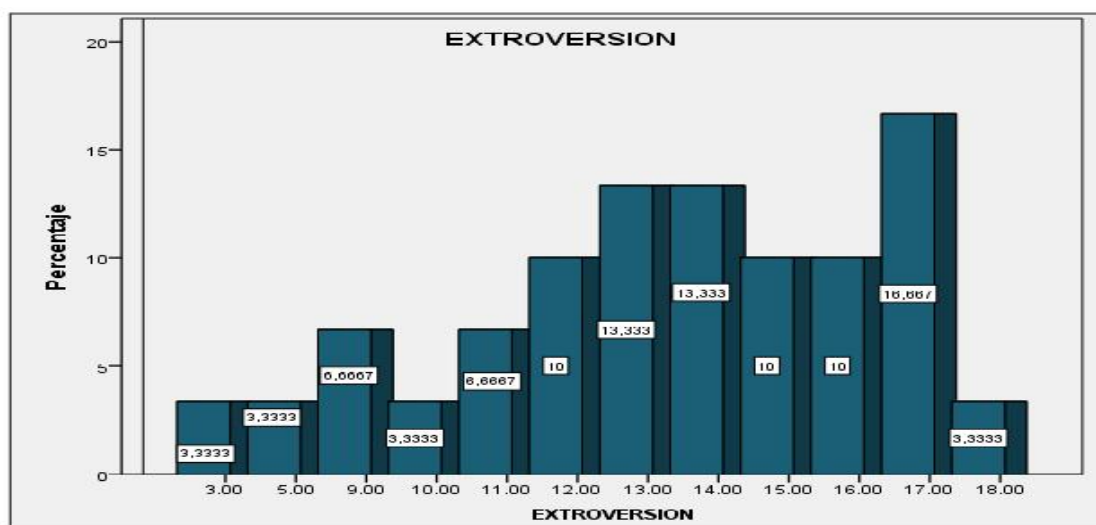
## ➤ DESCRIPCIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD

Tabla N° 01

EXTROVERSION					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
<b>Válidos</b>	3,00	1	3,3	3,3	3,3
	5,00	1	3,3	3,3	6,7
	9,00	2	6,7	6,7	13,3
	10,00	1	3,3	3,3	16,7
	11,00	2	6,7	6,7	23,3
	12,00	3	10,0	10,0	33,3
	13,00	4	13,3	13,3	46,7
	14,00	4	13,3	13,3	60,0
	15,00	3	10,0	10,0	70,0
	16,00	3	10,0	10,0	80,0
	17,00	5	16,7	16,7	96,7
	18,00	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FUENTE: Inventario de personalidad H.J. Eysenck (E.P.I)

Gráfico N°01



### Interpretación.

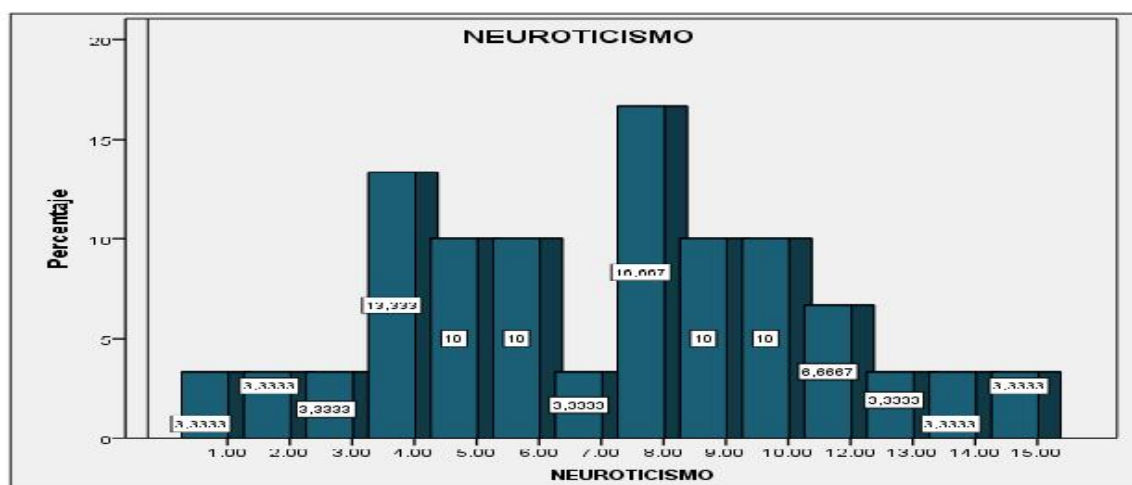
En la dimensión de extroversión el gráfico n°01 nos indica, entre el punto 12 y 13 aumenta de 10% al 16.3% finalmente baja al 3.3%. Según el gráfico, el grupo mayor se encuentra en el lado extrovertido lo cual evidencia que los trabajadores son sociables, vitales, dominantes y activos actúan sobre estímulos del momento.

Tabla N° 02  
NEUROTICISMO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	1	3,3	3,3
	2,00	1	3,3	6,7
	3,00	1	3,3	10,0
	4,00	4	13,3	23,3
	5,00	3	10,0	33,3
	6,00	3	10,0	43,3
	7,00	1	3,3	46,7
	8,00	5	16,7	63,3
	9,00	3	10,0	73,3
	10,00	3	10,0	83,3
	12,00	2	6,7	90,0
	13,00	1	3,3	93,3
	14,00	1	3,3	96,7
	15,00	1	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

FUENTE: Inventario de personalidad H.J. Eysenck (E.P.I)

Gráfico N° 02



### Interpretación.

En la dimensión de neuroticismo el gráfico n° 02 nos indica, un porcentaje alto en el lado estable, empezando en el 3.3% hasta el 10.0 %. Asimismo, las personas neuróticas inestables en un porcentaje mínimo con 6.7%, seguido de un porcentaje de 3,3% son personas ligados a la excitabilidad, indica una emotividad muy intensa con fuertes cambios de conducta.

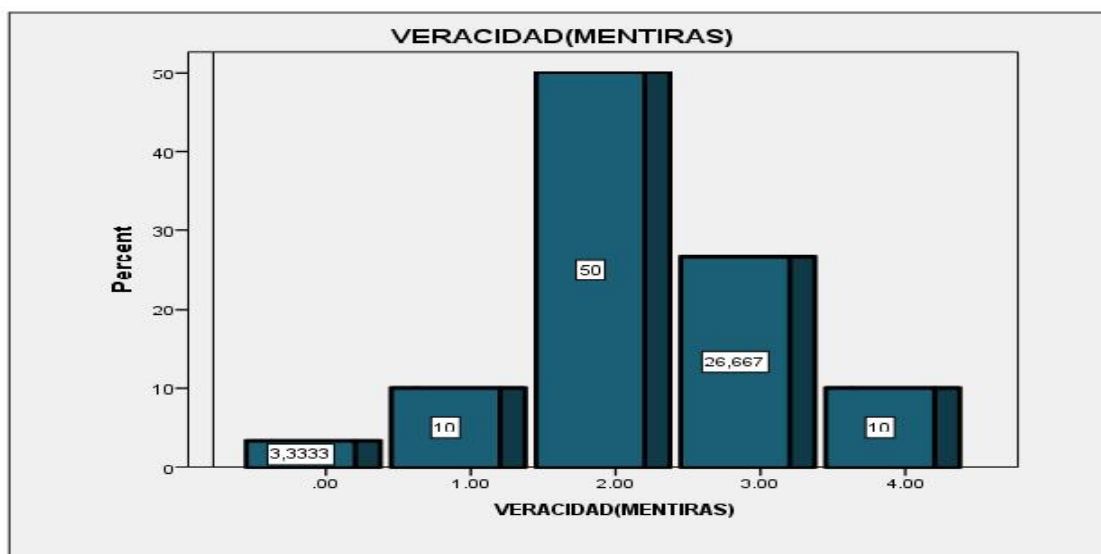
Tabla N° 03

## VERACIDAD (MENTIRAS)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	,00	1	3,3	3,3
	1,00	3	10,0	13,3
	2,00	15	50,0	63,3
	3,00	8	26,7	90,0
	4,00	3	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

FUENTE: Inventario de personalidad H.J. Eysenck (E.P.I)

Gráfico N° 03

**Interpretación.**

El gráfico n° 03 indica que veracidad, un 50.0% obtuvo un puntaje de dos, seguido de 26.7% con un puntaje de tres, el 10.0% obtuvo un puntaje de cuatro, también el 10.0% indica un puntaje de uno, finalmente, 3.3% obtuvo valor de cero lo que indica que los encuestados respondieron al test sin evidenciar la existencia de mentiras. Estos porcentajes nos confirma la validez de esta escala.



## ➤ DESCRIPCIÓN DE LOS PROMEDIOS DE LAS DIMENSIONES DE PERSONALIDAD

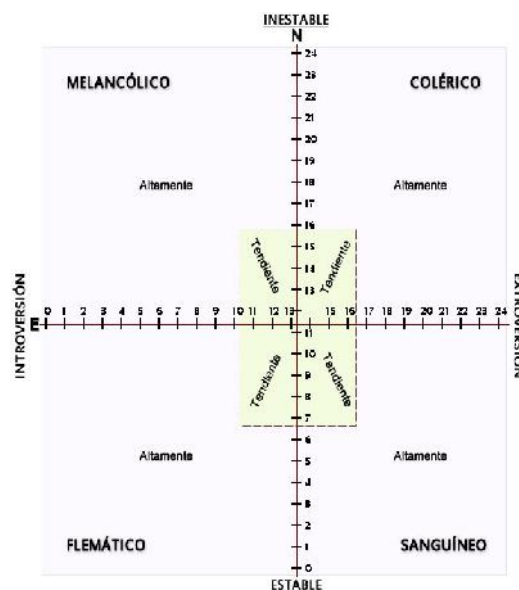
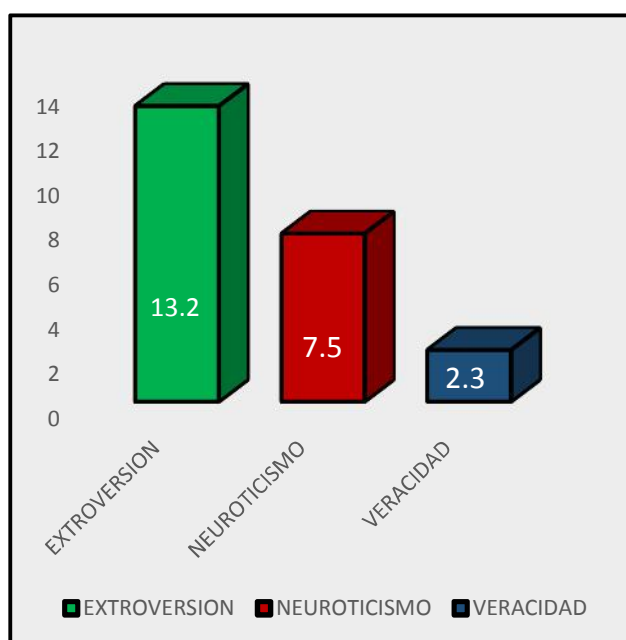
Tabla N° 04

### PROMEDIOS DE LAS DIMENSIONES E-N-L

EXTROVERSION	NEUROTICISMO	VERACIDAD
13.2	7.5	6.1

FUENTE: Inventario de personalidad H.J. Eysenck (E.P.I)

Gráfico N ° 04



### PROMEDIOS DE LAS DIMENSIONES E-N-L

#### Interpretación.

De acuerdo al gráfico n°04 y según a las coordenadas de la hoja de respuestas extroversión tiene un promedio de 13.2 los encuestados respondieron dentro del cuadrante de la normalidad. La dimensión de neuroticismo tiene un promedio 7.5 indica que los trabajadores respondieron dentro del cuadrante de estabilidad. Asimismo el 2.3 de promedio indica que los trabajadores mienten sin embargo, es un promedio muy bajo que no alteró la validez del test.

➤ **DESCRIPCIÓN DE LOS TIPOS DE TEMPERAMENTO.**

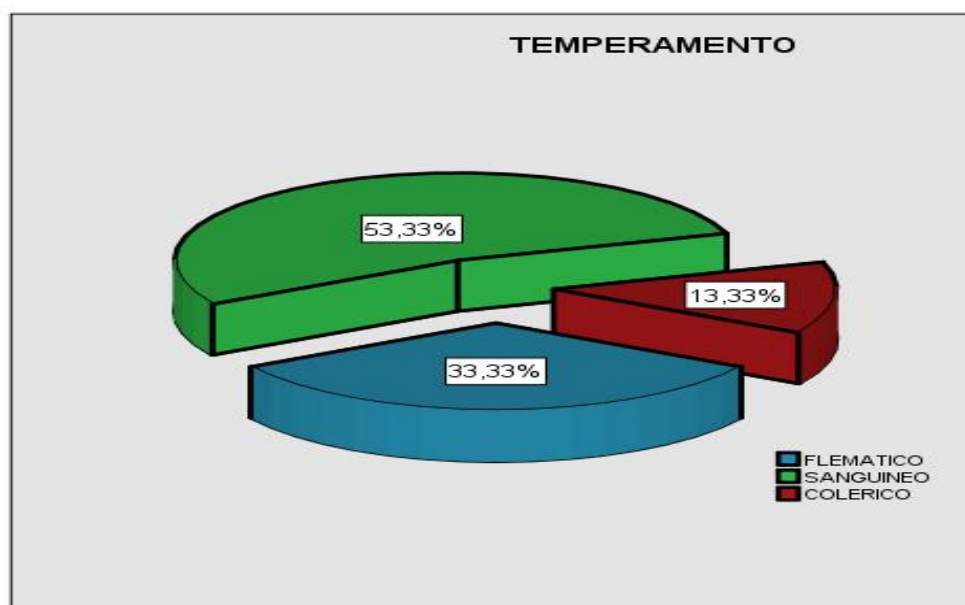
Tabla N° 05

TEMPERAMENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COLERICO	4	13,3	13,3	13,3
	FLEMATIC	10	33,3	33,3	46,7
	SANGUIN	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FUENTE: Inventario de personalidad H.J. Eysenck (E.P.I)

Gráfico N° 05



**Interpretación.**

El gráfico n°05 evidencia, un 53.3% obtuvo el temperamento sanguíneo donde predomina la viveza, procura cambiar constantemente de expresiones, reacciona con rapidez a los acontecimientos del medio ambiente. Así mismo, el 33.3% son personas flemáticas inmovibles con tendencia y carácter constante, su estado de ánimo lo manifiesta poco al exterior y un 13.3% son personas de temperamento colérico, capaz de entregarse a un asunto con pasión pero desequilibrado con tendencia a reacciones emocionales violentas.

➤ **DESCRIPCIÓN DE LA TENDENCIA NEURÓTICA**

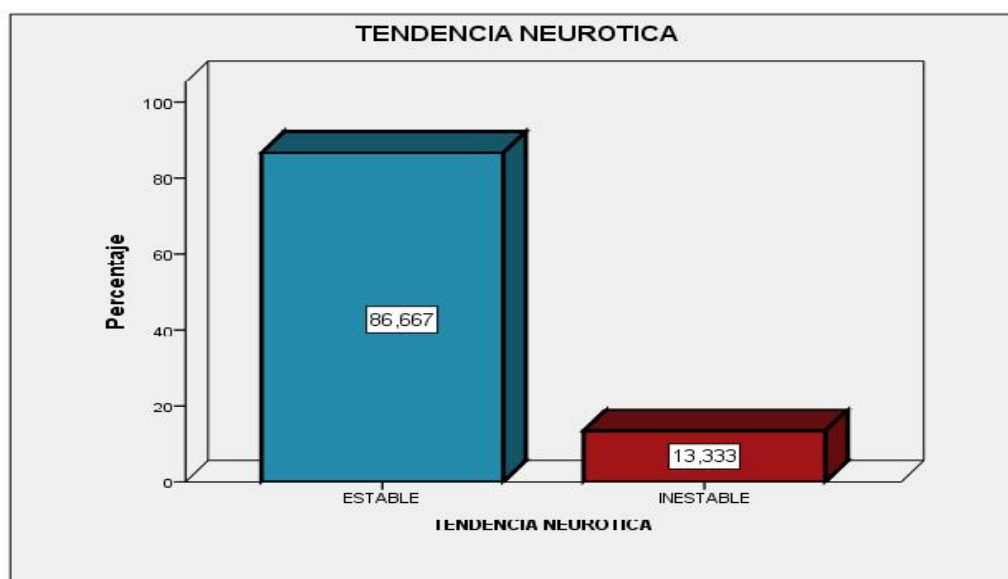
Tabla N° 06

TENDENCIA NEUROTICA

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje valido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	ESTABLE	26	86,7	86,7	86,7
	INESTAB	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FUENTE: Inventario de personalidad H.J. Eysenck (E.P.I)

Gráfico N° 06



**Interpretación.**

Según el gráfico n° 06 se evidencia un 13.3% de inestabilidad o tendencia neurótica es un porcentaje mínimo de trabajadores inestables que no toleran fácilmente los problemas y el estrés son personas inmaduras con tendencia a la ansiedad, tristeza con fuertes bloqueos en la conducta y baja autoestima, se dejan llevar por la ira o culpa. Frente a un 86.7% que son personas estables, tienen mayor control de emociones con un enfoque realista de la vida.

**OBJETIVO N° 02:****DESCRIBIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL A TRAVÉS DE SUS ESCALAS Y SUS DIMENSIONES EN LOS TRABAJADORES DEL HOTEL “MAYTAQ WASIN” CUSCO - 2016.**

En el presente objetivo se explica las escalas y dimensiones del clima organizacional como son relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos. También se explica el diagnostico general de la escala del clima organizacional.

**➤ DESCRIPCIÓN DE ESCALAS DE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.**

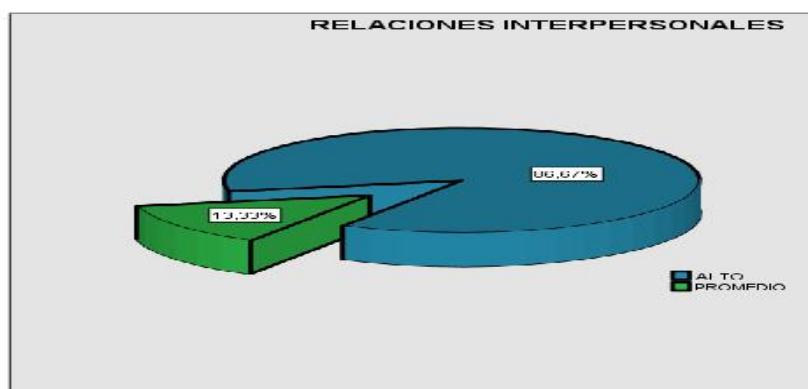
Tabla N° 07

**RELACIONES INTERPERSONALES (DX)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válidos	ALTO	26	86,7	86,7	86,7
	PROM	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FUENTE: Escala de clima organizacional (EDCO)

Gráfico N°07

**Interpretación.**

Como se observa en el gráfico n° 07 el 86.7% con una escala alta, 13.3% en la escala promedio. En esta dimensión se observa los porcentajes en que los empleados se ayudan entre si y sus relaciones respetuosas y consideradas.

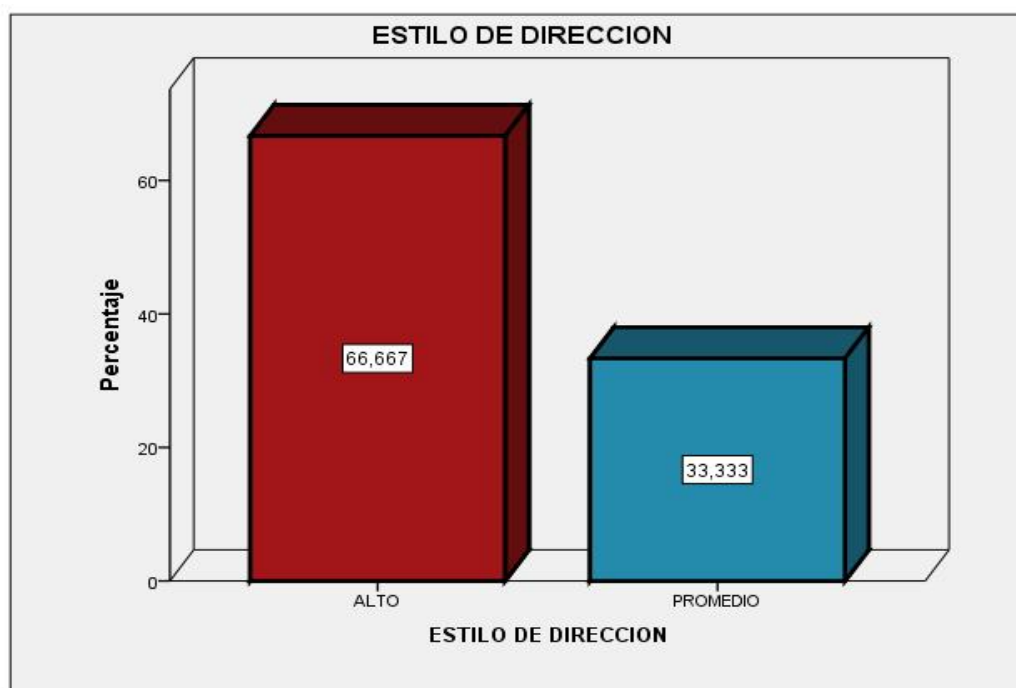
Tabla N° 08

## ESTILO DE DIRECCION (DX)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válidos	ALTO	20	66,7	66,7	66,7
	PROM	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FUENTE: Escala de clima organizacional (EDCO)

Gráfico N° 08

**Interpretación.**

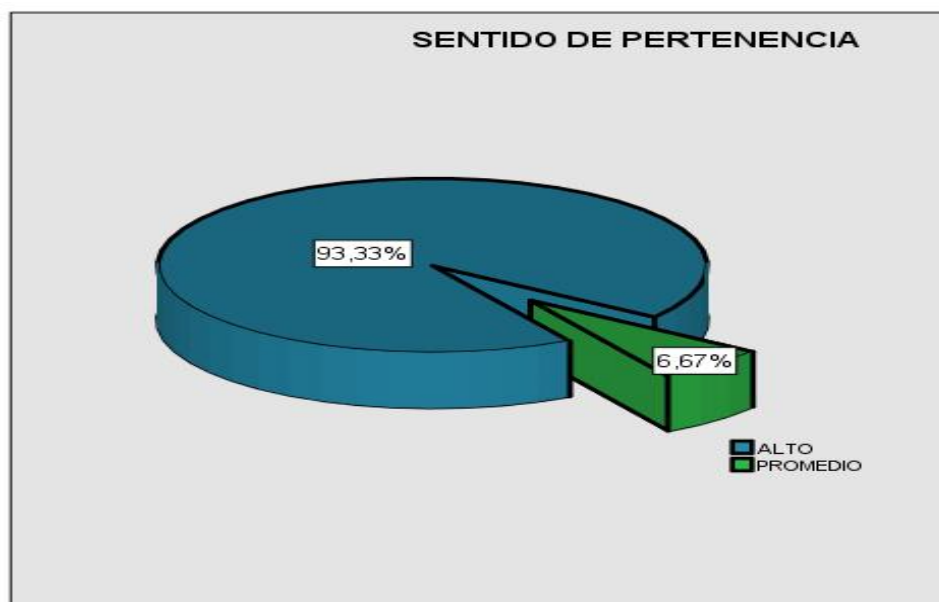
Se observa en el gráfico n° 08 el 66.7%, obtuvo una escala alta, seguido del 33.3% de escala baja. Indica el grado en que los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores. Donde se evidencia la presencia mayor de la escala alta. Se define que los jefes son personas que fomenta la participación y recompensa el trabajo son personas con capacidad de liderazgo.

Tabla N° 09  
SENTIDO DE PERTENENCIA (DX)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válidos	ALTO	28	93,3	93,3	93,3
	PROM	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FUENTE: Escala de clima organizacional (EDCO)

Gráfico N° 09



### Interpretación.

Se evidencia en el gráfico n°09 el 93.3% con escala alta, el grado de orgullo derivado de la vinculación de la empresa es muy favorable, asimismo el compromiso, responsabilidad con sus objetivos y programas. Seguido del 6.7% con una escala promedio. Se evidencia que los trabajadores se sienten identificados por formar parte del grupo empresarial.

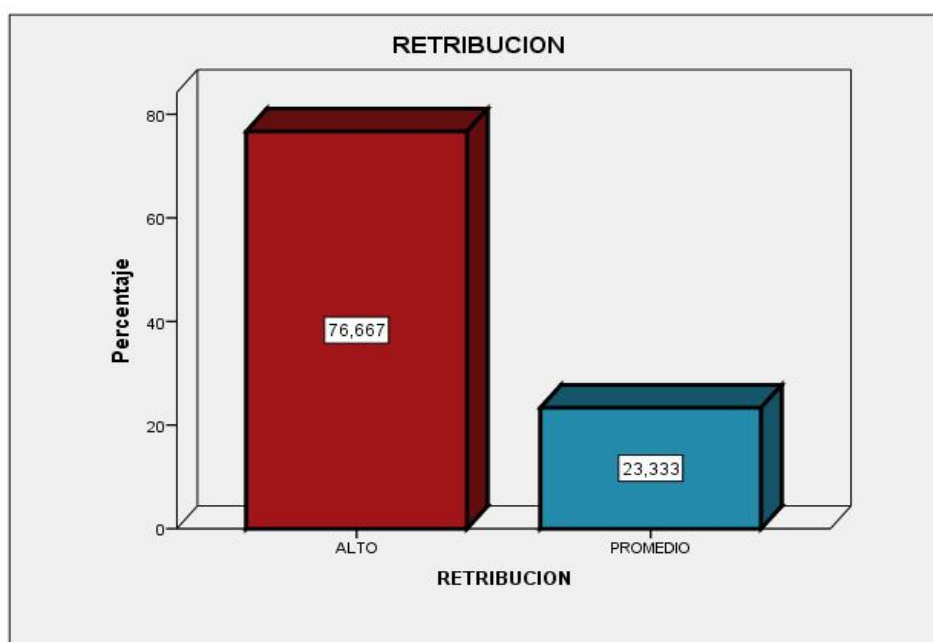
Tabla N° 10

## RETRIBUCION (DX)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válidos	ALTO	23	76,7	76,7	76,7
	PROM	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FUENTE: Escala de clima organizacional (EDCO)

Gráfico N° 10

**Interpretación.**

En la dimensión de retribución, donde el grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo están respaldadas por la empresa. Se observa en el gráfico n° 10 el 76.7% tiene una escala alta, 23.3% escala promedio. Lo que indica que la mayoría de trabajadores se sienten satisfechos con los beneficios salariales, salud y beneficios adicionales que la empresa brinda por ser una empresa hotelera turística como es el 4% adicional que el trabajador recibe como propina adicional.

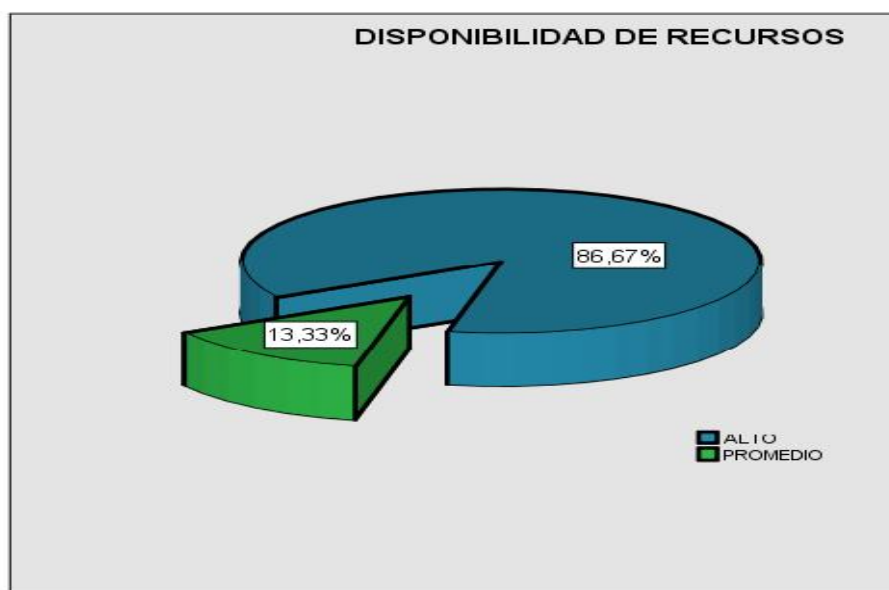
Tabla N° 11

## DISPONIBILIDAD DE RECURSOS (DX)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válidos	ALTO	26	86,7	86,7	86,7
	PROM	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FUENTE: Escala de clima organizacional (EDCO)

Gráfico N° 11

**Interpretación.**

Se evidencia en el gráfico n° 11 el 86.7% tiene una escala alta frente al 13.2% tiene una escala promedio. El porcentaje elevado muestra las facilidades que brinda la empresa para realizar eficientemente su trabajo dentro de ello se puede considerar el acceso a la información, ambiente físico los materiales que cada trabajador necesita para realizar su trabajo.



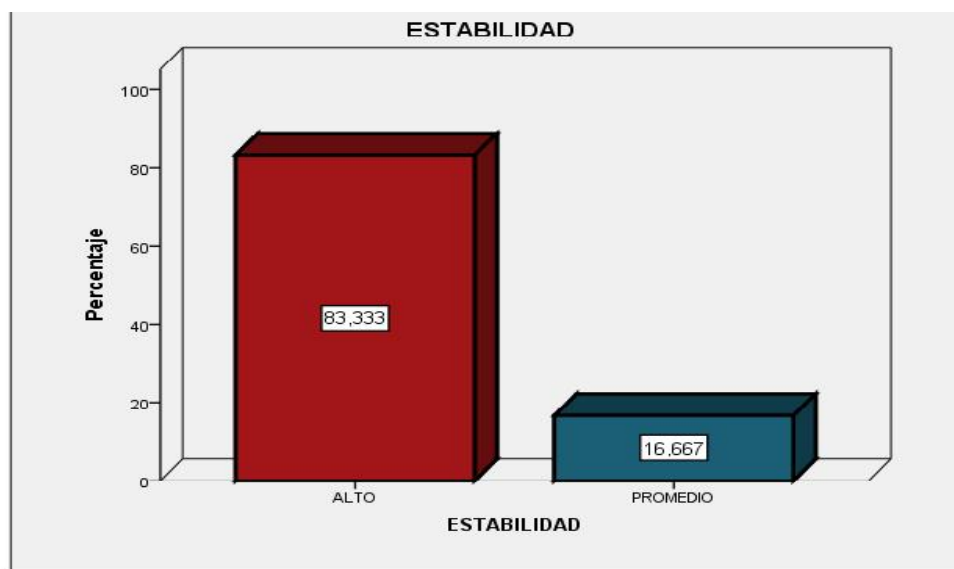
Tabla N°12

## ESTABILIDAD (DX)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válidos	ALTO	25	83,3	83,3	83,3
	PROM	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FUENTE: Escala de clima organizacional (EDCO)

Gráfico N° 12

**Interpretación.**

Como se observa en el gráfico n°12 el 83.3% con escala alto, seguido del 16.7% escala promedio. Con estos resultados se evidencia cómo perciben los trabajadores la seguridad, sus posibilidades de pertenencia en la organización, son trabajadores que tienen conocimiento que la empresa no contrata personal temporal que brinda estabilidad laboral. Asimismo estiman que a la gente se le conserva o despide de la empresa con criterio justo dependiendo de su buen desempeño la permanencia en el cargo.

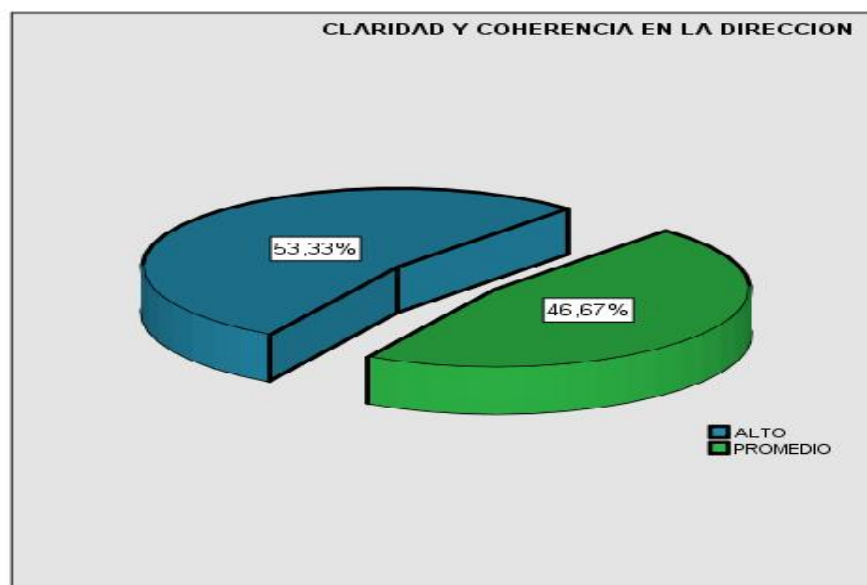
Tabla N° 13

## CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCION (DX)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válidos	ALTO	16	53,3	53,3	53,3
	PROM	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FUENTE: Escala de clima organizacional (EDCO)

Gráfico N° 13

**Interpretación**

Como se observa en el gráfico n°13 la dimensión claridad y coherencia en la dirección, donde el encuestado dio a conocer el grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. El 53.3% tiene una escala alta, seguido de un 46.7% en la escala promedio lo que indica que los trabajadores tienen claras las metas de la empresa y cómo se llega a estas, asimismo los directivos dan a conocer cada logro de la empresa y cada trabajador sabe su tarea asignada para este logro.

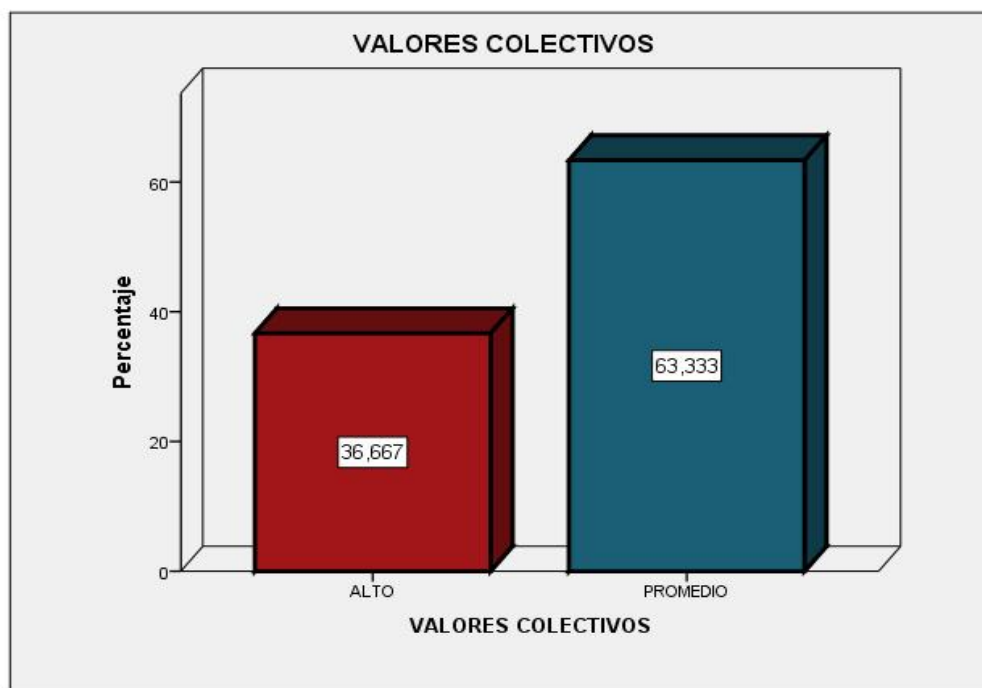
Tabla N°14

## VALORES COLECTIVOS (DX)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válidos	ALTO	11	36,7	36,7	36,7
	PROM	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FUENTE: Escala de clima organizacional (EDCO)

Gráfico N° 14

**Interpretación.**

En la dimensión valores colectivos se observa en el gráfico n° 14 el 36.7% tiene una escala alta, frente al 63.3% obtuvo la escala promedio, se considera que el trabajo en equipo con otras dependencias o áreas no es muy favorable siendo un indicador por trabajar para potencializar y obtener una escala alta.

### ➤ DESCRIPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.

Se presenta el resultado del clima organizacional como conjunto.

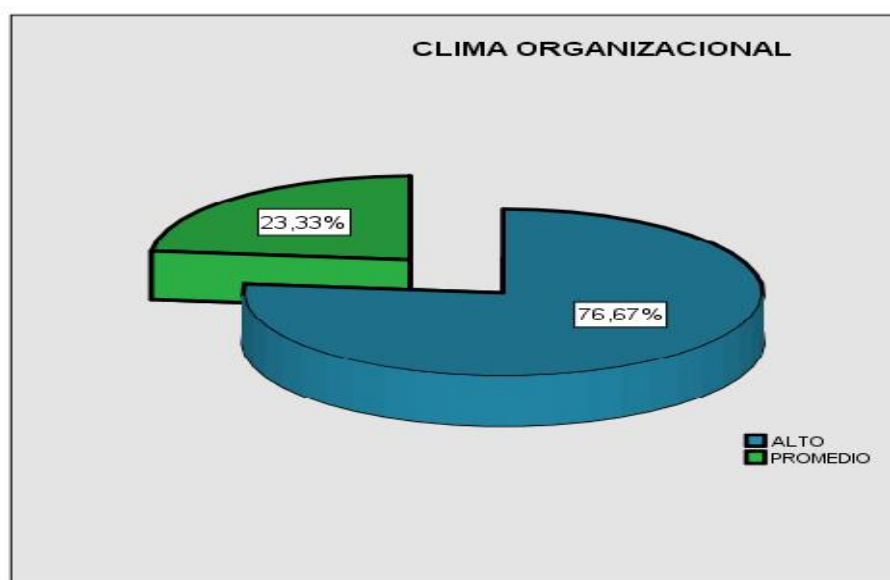
Tabla N° 15

#### CLIMA ORGANIZACIONAL (DX)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válidos	ALTO	23	76,7	76,7	76,7
	PROM	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FUENTE: Escala de clima organizacional (EDCO)

Gráfico N° 15



#### Interpretación.

Finalmente, el gráfico n° 15 evidencia que los trabajadores gozan de un clima organizacional alto; con 76.7% seguido de un 23.3% clima organizacional promedio. Lo cual señala que el conjunto de elementos que configuran el entorno humano de la organización como son las ocho dimensiones están regidos por un buen funcionamiento y hace que el clima organizacional en general sea satisfactoria.

### **OBJETIVO N° 03**

#### **DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SUS DIMENSIONES EN LOS TRABAJADORES DEL HOTEL “MAYTAQ WASIN” CUSCO – 2016.**

En el presente objetivo se explica la correlación “r” de Pearson entre el Clima Organizacional y sus dimensiones lo cual está conformado por: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos; dimensiones que se mencionan a continuación.

#### **➤ CORRELACIÓN “r” DE PEARSON: PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS SUB ESCALAS O DIMENSIONES.**

Tabla N° 16

	<b><i>CORRELACIÓN SUB ESCALAS</i></b>	
	<b><i>“R” PEARSON</i></b>	<b><i>(DIMENSIONES)</i></b>
<i>Clima Organizacional</i>	.780**	Estilo de dirección
	.842**	Retribución
	.719**	Sentido de pertenencia
	.563**	Disponibilidad de recursos
	.651**	Estabilidad
	.590**	Relaciones interpersonales
	.570**	Claridad y coherencia en la dirección
	.675**	Valores colectivos

FUENTE: Escala de clima organizacional (EDCO)

#### **Interpretación.**

Como se evidencia en la tabla, se encontró una correlación positiva altamente significativa entre el clima organizacional y las ocho dimensiones de personalidad. Cuando mejora el clima organizacional, también mejoran las relaciones interpersonales, retribución, sentido de pertenencia, disponibilidad de recursos, estabilidad claridad y coherencia de la dirección, valores colectivos y estilo de dirección. A mayor clima organizacional los empleados se ayudan entre sí, los jefes estimulan y dan participación a los trabajadores, el grado de orgullo del trabajador a la empresa se incrementa, así mismo la equidad en la remuneración son justas, la información y los equipos requeridos están a la

mano del trabajador tanto como la posibilidades de permanencia en el puesto, también la calidad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa son claras con los trabajadores y los valores son percibidos satisfactorios.

### **OBJETIVO GENERAL**

**DETERMINAR LA RELACIÓN EXISTENTE ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERSONALIDAD EN LOS TRABAJADORES DEL HOTEL “MAYTAQ WASIN” CUSCO – 2016.**

A continuación se presenta el objetivo general que corresponde a la búsqueda de la relación del clima organizacional y personalidad, se utilizó dos coeficientes de correlación, “r” de Pearson y “rho” de Spearman.

➤ **CORRELACIÓN “r” DE PEARSON Y “rho” DE SPEARMAN: PARA CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERSONALIDAD.**

Tabla N°17

<i>CLIMA ORGANIZACIONAL</i>	<i>CORRELACIÓN</i>		<i>PERSONALIDAD</i>
<b>Relaciones interpersonales</b>	<b>Spearman</b>	<b>-376*</b>	Neuroticismo
<b>Estilo de dirección</b>	No se halló	correlación	
<b>Sentido de pertenencia</b>	No se halló	correlación	
<b>Retribución</b>	<b>Pearson</b>	<b>-503**</b>	Veracidad (mentira)
<b>Disponibilidad de recursos</b>	No se halló	correlación	
<b>Estabilidad</b>	<b>Pearson</b>	<b>-424*</b>	Veracidad (mentira)
<b>Claridad y coherencia en la dirección</b>	No se halló	correlación	
<b>Valores colectivos</b>	No se halló	correlación	
<b>Clima organizacional</b>	<b>Spearman</b>	<b>-376*</b>	Veracidad (mentira)
	No se halló	correlación	Extroversión

FUENTE: Escala de clima organizacional (EDCO). Inventario de personalidad H.J. Eysenck (E.P.I)

**Interpretación.**

Como se observa en la tabla existe una correlación inversamente negativa significativa entre relaciones interpersonales y neuroticismo, lo que significa a mayor relaciones interpersonales menor neuroticismo, la existencia de una comunicación respetuosa, colaboración entre trabajadores hace que la emotividad intensa como la inseguridad ansiedad los cambios de conducta sea menor. De la misma forma se encontró una correlación inversamente negativa para retribución y estabilidad entre veracidad (mentiras) a mayor retribución y estabilidad menor mentiras, donde los beneficios derivados del trabajo y la estabilidad laboral hace que el personal mienta menos no necesitan mentir o ser aceptados socialmente para ser reconocidos ya que la empresa les brinda buena estabilidad y remuneración. Finalmente a mayor clima organizacional menor mentiras, el ambiente organizacional conformado por los trabajadores son confortables por lo tanto la mentira y el fingimiento son aspectos que el buen clima organizacional lo maneja. No se encontró correlaciones de estilo de dirección sentido de pertenencia, disponibilidad de recursos, claridad y coherencia ni valores colectivos con ninguna dimensión de la personalidad lo que se entiende que estas dimensiones son tomadas de un modo normal sin ninguna alteración, de la misma forma la dimensión de extroversión no se correlaciona con ninguna dimensión del clima organizacional lo que confirma que son personas dentro de la normalidad, que el clima organizacional no les afecta positiva ni negativamente.

## 4.2. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente trabajo de investigación denominado clima organizacional y personalidad en los trabajadores del hotel Maytaq Wasin Cusco – 2016. Uno de los conflictos que surge en la organización es el manejo no adecuado por parte de la administración de los recursos humanos y se puede evidenciar que algunas empresas cuentan con esta área y el manejo del recurso humano es apropiado y genera grandes beneficios a la organización se puede decir que el clima organizacional es la clave para el crecimiento empresarial.

A razón de ello, reflejo el interés del tema organizativo específicamente hotelero tomando como variables el clima organizacional y personalidad, enfocándome en la relación existente entre ambas variables, para lo cual se tuvo que organizar de manera adecuada los materiales que puedan medir ambas variables como son: el cuestionario de clima organizacional EDCO y el test de Hans Eysenck para medir la personalidad. La metodología utilizada es la descriptiva correlacional, con ella se llegó a los objetivos previstos, asimismo describir aspectos de cada variable para luego correlacionarlos y obtener resultados estadísticamente fiables.

Respecto a las **dimensiones de personalidad**, se tiene que la mayoría de la población presenta la dimensión de **extroversión**, son trabajadores sociables, dominantes y optimistas, amantes del buen humor, personas que destacan y tienden al liderazgo. Frente a un porcentaje menor de **introversión** que tiene un ajustado control rara vez es agresivo, oculta sus sentimientos y no pierde fácilmente su temple. La dimensión de **neuroticismo** evidencia la existencia de un mayor porcentaje de personas estables que controlan sus emociones; también la existencia de un menor porcentaje de personas neuróticas, lo que



indica que la mayoría de trabajadores son personas emocionalmente estables, características para un buen desempeño laboral y estabilidad. Asimismo la escala de **veracidad** o escala de mentiras donde un puntaje mayor a cuatro anula los resultados de la prueba en este estudio no se evidencio un puntaje por encima de cuatro; por lo tanto se confirma la validez del estudio.

Respecto a los **promedios de las dimensiones** se evidencio que **extroversión** tiene el 13.2 de promedio y está situado dentro del cuadrante de normalidad resultado de personas normales estables que no son pacientes clínicos si fuesen clínicos probablemente se situarían dentro del cuadrante altamente fuera de lo normal, respaldado el resultado quiere decir que son trabajadores normales y una de las condiciones para trabajar es tener un grado razonable de normalidad, no son demasiado extrovertidos pero su **neuroticismo** es bajo con un promedio de 7.5 lo que indica que coincide con el trabajador cusqueño que no es extrovertido ni neurótico y una de las características para ser aceptado en una empresa es tener un perfil de personalidad estable razonable caso contrario corre el riesgo de ser despedido de la empresa. El resultado de la **tendencia neurótica** en los trabajadores se evidencia un porcentaje mínimo de 13.3% de personas inestables, quienes no toleran fácilmente los problemas y el estrés, personas inmaduras con tendencia a la ansiedad y baja autoestima trabajadores que no encajan bien en la organización y son aquellos trabajadores que están en la mira de rotaciones de puesto o despido; el mismo trabajador por la inestabilidad no se siente cómodo trabajando por lo que decide renunciar o mantenerse en el puesto generando conflictos. Como dice Eysenck (1974) esta es la dimensión emotiva.

También, en el análisis porcentual se evidencia, el **tipo de temperamento** que predomina es el sanguíneo con un 53.3% frente al temperamento flemático con 33.3% y colérico con

el 13.3%. Lo cual indica que los trabajadores son personas que reaccionan con rapidez a los acontecimientos del medio ambiente, son vivaces así mismo soportan con relativa facilidad los fracasos y contratiempos. Como dice Eysenck (1974) son personas sociables, locuaces reactivas despreocupadas y alegres.

De acuerdo al segundo objetivo, se describe las escalas de las **dimensiones del clima organizacional**, dentro de ello se encuentra las **relaciones interpersonales** están compuestas por el 86.7% de la escala alta; evidencia que los trabajadores mantienen sus relaciones basadas en el respeto y armonía, se ayudan entre sí, existe cooperación en el grupo; es muy importante ya que son un grupo de trabajadores de calidad organizativa para el buen desarrollo de la organización. Con respecto al **estilo de dirección**, se obtuvo un promedio alto con el 66.7% como mencionamos anteriormente predomina un buen estilo de dirección, debemos tomar en cuenta que los jefes son personas con conocimientos de liderazgo donde apoyan, estimulan y sobre generan participación a los trabajadores, es un aspecto muy importante también para que la empresa tenga un buen funcionamiento jefe – empleado. **Sentido de pertenencia**, con un porcentaje altamente marcado 93.3% indica la presencia de un aliado favorable del personal hacia la empresa con una verdadera identificación, una alta tasa de orgullo por formar parte de la empresa, con responsabilidad para el logro de los objetivos. Son personas que dan todo por todo y se ve reflejado en cada trabajador como aliado favorable de la empresa. La dimensión de **retribución**, con un porcentaje alto de 76.7% predominando la escala alta; indica que la población encuestada está satisfecha con la asignación salarial percibida, los beneficios de salud y otros beneficios brindados por la empresa. También es un aliado favorable de la empresa hacia sus colaboradores. Por otro lado la empresa brinda un beneficio adicional con el apoyo

económico para las capacitaciones personales. Con respecto a la **disponibilidad de recursos** el 86.7% en una escala alta, se evidencia que la empresa brinda al empleado todas las facilidades que necesita para realizar de manera eficiente su trabajo, como la estructura adecuada y acceso a la información etc. Dimensión muy importante que la empresa brinda al trabajador para poder desenvolverse de manera eficiente en el área que labora. Otra dimensión muy importante es la **estabilidad** que todo trabajador necesita y es uno de los aspectos más controvertidos del derecho laboral, frente a una ambivalencia que perjudica al empleado. Sin embargo se evidencia en el estudio un porcentaje de 83.3% situada en la escala alta; responde que la empresa brinda estabilidad laboral, no dependiendo la permanencia en el puesto por preferencias personales, lo cual brinda al trabajador seguridad de mantenerse en el puesto adecuado. Con respecto a la **claridad y coherencia en la dirección**, se obtuvo el 53.3% en la escala alta, Donde la claridad de la alta dirección es consistente con las metas y programas, con el cual se resume que la dirección y los trabajadores andan de la mano. Los **valores colectivos** dentro de la empresa se obtuvo un 63.3% tiene la escala promedio concluyendo la prioridad de potencializar el medio interno entre áreas o dependencias, mejorar el trabajo en equipo con otras dependencias, donde se debe reforzar la cooperación responsabilidad y respeto para fortalecer esta dimensión y lograr una escala alta.

En el resultado del **clima organizacional** percibido por los colaboradores de la empresa, se obtuvo el 76.7% dentro de la escala alta, se confirma el clima organizacional percibido por los colaboradores de la empresa es muy favorable frente a un porcentaje menor que percibe como promedio, no evidenciándose una escala baja. Los trabajadores perciben el clima organizacional de manera satisfactoria, basándose en las ocho

dimensiones del clima organizacional, como es relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos. Como menciona (Silva, 1996) el clima organizacional es el conjunto de elementos que configura el entorno humano de una organización. Todo ello hace que el clima organizacional sea confortable, dimensiones que fueron utilizadas en el cuestionario para la medición del clima organizacional.

Como tercer objetivo se determinó la relación entre clima organizacional y sus dimensiones, de acuerdo a lo planteado por Hernández, (2014) existe una correlación positiva altamente significativa, entre clima organizacional y estilo de dirección, retribución, sentido de pertenencia, disponibilidad de recursos, estabilidad, relaciones interpersonales, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos, lo que significa a buen clima organizacional buen funcionamiento en las ocho dimensiones de la misma como fue mencionado, a mayor clima organizacional los trabajadores se ayudan entre sí, existe cooperación basado en el respeto y armonía asimismo los jefes del alta dirección son profesionales que estimulan y dan participación a los trabajadores, por lo tanto el sentido de pertenencia del empleado a la empresa es altamente reconocida sintiéndose el trabajador orgulloso por formar parte de la empresa, la equidad en la remuneración como el acceso a la información y equipos necesarios para realizar sus trabajos de manera eficaz están al alcance de los trabajadores, asimismo las posibilidades de mantenerse en el puesto de trabajo brinda al empleado estabilidad económica y laboral también la claridad que brinda la alta dirección con respecto del futuro de la empresa son eficaces, y los valores son percibidos satisfactorios.

Finalmente el objetivo general, correlación del clima organizacional y personalidad donde se determinó según Hernández, (2014) que existe una correlación significativa inversamente negativa entre relaciones interpersonales y neuroticismo lo que significa a mayor existencia de relaciones respetuosas, colaboración entre compañeros, comunicación; menor neuroticismo como menciona Eysenck (1974) las personas neuróticas son inestables, ligados a la excitabilidad, con fuertes cambios de conducta, con una emotividad muy intensa todas estas características son menores de acuerdo al resultado de la correlación.

Asimismo se encontró una correlación significativa inversamente negativa de retribución y estabilidad entre veracidad (mentiras) lo que significa a mayor retribución y estabilidad menor mentiras, donde los beneficios derivados del trabajo y la estabilidad laboral hace el personal mienta menos. Por último a mayor clima organizacional menor mentiras, el ambiente organizacional conformado por los trabajadores son confortables por lo tanto la mentira y el fingimiento son aspectos que el buen clima organizacional lo maneja. También hubo ausencia de correlación del estilo de dirección, sentido de pertenencia, disponibilidad de recursos, claridad y coherencia en la dirección ni valores colectivos con alguna dimensión de la personalidad. De la misma forma hubo ausencia de correlación de la dimensión de extroversión con las dimensiones del clima organizacional lo que confirma que son personas dentro de la normalidad que el clima organizacional no les afecta positiva ni negativamente. Con los resultados obtenidos queda confirmado la hipótesis H<sub>i</sub> del estudio donde el clima organizacional está relacionado con la personalidad.

## CONCLUSIONES

PRIMERA. Se evidenció porcentajes elevados de extroversión y estabilidad, frente a un porcentaje mínimo de inestabilidad emocional. Asimismo, predomina el temperamento sanguíneo con un 53.3% grupo humano que favorece al crecimiento organizacional.

SEGUNDA. Dentro de las dimensiones del clima organizacional, se evidencia el porcentaje máximo con una escala alta de 93.3% en la dimensión sentido de pertenencia, seguido del porcentaje mínimo en la dimensión valores colectivos, que lo ubica en el porcentaje promedio de 36.7%. Por otro lado se evidencia que existe un buen clima organizacional con un 76.7% colocándolo en la escala alta. Se concluye una buena identificación organizacional, buen resultado en el manejo de las dimensiones; por lo tanto un buen clima organizacional.

TERCERA. De acuerdo al tercer objetivo, se determinó que existe una correlación positiva perfecta entre clima organizacional y las ocho dimensiones de la misma que son relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, y valores colectivos, lo que indica que a mayor clima organizacional mejor funcionamiento de las dimensiones.

CUARTA. El objetivo general donde se evidenció que existe una correlación significativa inversamente negativa entre relaciones interpersonales y neuroticismo, de la misma forma se encontró correlación negativa perfecta de retribución y estabilidad entre veracidad (mentiras) por último a mayor clima organizacional menores mentiras, con el cual se da cumplimiento a la hipótesis H1 planteado donde el clima organizacional está relacionado con la personalidad.

## SUGERENCIAS

PRIMERA. Se sugiere a la empresa contratar los servicios de un psicólogo organizacional, para gestionar programas que promuevan al buen desarrollo organizacional. Asimismo evaluar semestralmente el Clima Organizacional para obtener datos contundentes para el fortalecimiento empresarial.

SEGUNDA. Se recomienda considerar en los procesos de selección de personal, la evaluación de personalidad para identificar rasgos del postulante. Asimismo establecer programas en el manejo de emociones.

TERCERA. Se recomienda tomar en cuenta en el proceso de selección del personal el temperamento sanguíneo, ya que son personas extrovertidas y estables que reaccionan con rapidez a los acontecimientos del medio ambiente soportan con relativa facilidad los contratiempos y fracasos, personas vivaces y alegres; perfil indicado para un buen desempeño y crecimiento organizacional.

CUARTA. Se sugiere a las autoridades educativas de la Universidad Alas Peruanas promover la investigación psicológica en el área organizacional; considerar para futuras investigaciones otros factores no tomados en cuenta en la presente investigación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ACOSTA, A. (2015). Cultura Organizacional. Funiber, 45.
2. ALLPORT, G. (1937). En personality (pág. 48). Nueva York: Pearson education.
3. ALVAREZ, H. (1993). Hacia un Clima Organizacional gratificante. Cali: univalle.
4. BALTAZAR, D & CHIRINOS, J. (2013) Clima Laboral y dimensiones de personalidad. Santo Toribio de mogrovejo. Chiclayo.
5. CHIAVENATO, A. (2009). Comportamiento Organizacional. México: McGraw - Hill.
6. CHIAVENATO, A. (2009). Comportamiento organizacional. (págs.24, 25). México: Mc Graw Hill interamericana editores.
7. ENGLER, B. (1996). Teorías de la personalidad. En teorías de la personalidad (págs. 59 -60). EE.UU: McGraw - Hill.
8. EYSENCK, H. J. (1969). Teoría del aprendizaje y la conducta. En H. J. Eysenck, (pág. 302). Londres: Fontanela.
9. FERNANDEZ, C., & BAPTISTA, P. (2014). Metodología de la investigación. En C. (pág. 155). México: McGraw.
- 10.- GUERRIG, R & ZIMBARDO, P. (2005). Psicología y vida. México: Pearson Educación.
11. GUTIERREZ, M. (2012). Relación entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada. Tesis universitaria UAC.
12. JAMES FADIMAN, R. F. (1976). Teorías de la personalidad. Teorías de la personalidad (pág. 249). Nueva York: Harla.
13. JAMES FRADIMAN, R. F. (1976). Teorías de la personalidad. (págs. 73-78). Nueva York: Harla.



14. LUENGO, M. (2013).Clima organizacional y desempeño laboral. Universidad de Zulia: Venezuela.
15. MILLON, T. (1990). Psicopatología y personalidad. En T. Millón, psicopatología y personalidad (págs. 421 - 424). México: Interamericana.
- 16.- MENDOZA, A. (2012). Relación entre rasgos de personalidad y la inestabilidad como estresor psicosocial. UMSA: Bolivia.
- 17.- MORAN, S. (2015). Clima organizacional para el personal de un hotel. Ubicado en santa cruz rio hondo. Universidad Landívar de Guatemala.
18. MONTOYA, W. (2014). Clima laboral y satisfacción laboral en los servidores administrativos de la universidad san Antonio abad del Cusco. Tesis universitaria UNSAAC.
19. ORTEGA, C. (2015). Competencias laborales y clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas de lima – Perú: tesis universitaria UNMSM.
20. PEREZ, N. (2013).Clima organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia. Tesis de la universidad de la amazonia del Perú.
21. QUEVEDO, A. J. (29 de marzo de 2016). <http://www.monografias.com/trabajos35/escala-clima-organizacional/escala-clima-organizacional.shtml>.
23. SANCHEZ, H., & REYES, C. (2009). Metodología y diseño de la investigación científica. (pág. 58). Lima: Visión universitaria.
- 24.- SANCHES, H., CARLESSI, C. R. (2009). Metodología y diseño en la investigación científica. Lima Perú: Visión universitaria.

25. SILVA, M. (1996). El clima en las organizaciones. Teoría método e intervención. (pág. 34). Barcelona España: PPU.
- 26.- URÍA, J. (2011). Incidencia del clima laboral en el desempeño laboral. Universidad de Ambato. Ecuador.
27. WEINERT, A. (1985). Manual de la psicología de la organización. (pág. 41). Barcelona España: Herder.
28. WIKIPEDIA. (9 de MARZO de 2016). Wikipedia. Obtenido de Wikipedia:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Clima\\_organizacional](https://es.wikipedia.org/wiki/Clima_organizacional)

# ANEXOS

ANEXO N° 01  
AUTORIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

 **UAP | UNIVERSIDAD  
ALAS PERUANAS**  
**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA.**  
**FILIAL CUSCO**

Año de la consolidación del Mar de Grau”

Cusco, 09 de Marzo del 2016

OFICIO N° 15- 2016 – FMHyCS – FILIAL – CUSCO

SEÑOR.  
RENATO SCARIN  
MANAGER  
QUATTRO HOLES Y RESTAURANTES SRL  
PRESENTE.

**ASUNTO** : SOLICITO BRINDAR FACILIDADES PARA REALIZAR  
INVESTIGACION (TESIS).

.....  
*Es grato dirigirme a usted; para expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que, el requisito para obtener el título profesional de Licenciado en Psicología Humana en nuestra casa de estudios es haber elaborado una tesis de investigación.*

*Motivo por el cual la Srta. Bachiller en Psicología Humana: NADEZHDA NADIEHKA VARGAS PEREZ procedió a la inscripción del proyecto de tesis intitulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERSONALIDAD EN LOS TRABAJADORES DEL HOTEL MAYTAQ WASIN CUSCO 2016"*

*En ese sentido solicito respetuosamente a Ud., brindar facilidades que es el caso requiera para permitir que el bachiller precitado pueda aplicar las pruebas necesarias a fin de lograr y llegar a obtener resultados que beneficien a su institución como a la universidad.*

*Sin otro particular y en espera que la presente tenga la atención que merezca, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.*

Atentamente



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
FILIAL CUSCO

*[Firma]*  
Miguel Meja Masias  
COORDINADOR ACADÉMICO ESCUELA  
PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA

ANEXO N° 02  
MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DEL ESTUDIO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><b>CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERSONALIDAD EN LOS TRABAJADORES DEL HOTEL MAYTAQ WASIN CUSCO 2016</b></p>	<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b> ¿Existe relación entre Clima Organizacional y la Personalidad en los trabajadores del hotel “Maytaq Wasin” de la ciudad del Cusco – 2016?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•¿Cuáles son las características de la Personalidad?</li> <li>•¿Cuál es el Clima Organizacional sus dimensiones y escalas?</li> <li>•¿Cuál es la relación entre Clima Organizacional y sus dimensiones?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación existente entre Clima Organizacional y Personalidad en los trabajadores del hotel “Maytaq Wasin” de la ciudad del Cusco -2016.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer las características de Personalidad.</li> <li>• Describir el Clima Organizacional a través de sus escalas y dimensiones.</li> <li>• Determinar la relación entre Clima Organizacional y sus dimensiones.</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Hi: el clima organizacional está relacionado con la personalidad.</li> <li>•Ho: el clima organizacional no está relacionado con la personalidad.</li> </ul>	<p><b>V.1 CLIMA ORGANIZACIONAL DIMENSIONES</b></p> <p>Relación interpersonal Estilo de dirección Retribución Sentido de pertenencia Disponibilidad de recursos Estabilidad Claridad y coherencia Valores colectivas</p> <p><b>V.2 PERSONALIDAD DIMENSIONES</b></p> <p>Extroversión Neuroticismo Mentiras</p>	<p><b>TIPO DE ESTUDIO</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>POBLACION</b> 30 trabajadores de diferentes áreas.</p> <p><b>INSTRUMENTO</b> Cuestionario del Clima Organizacional (EDCO)</p> <p>Test de Personalidad (EYSENK)</p>

ANEXO N° 03  
INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN



## Escala de clima organizacional (EDCO)

### PRUEBA EDCO

#### ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

*El Clima Organizacional:* se define como el grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones; son de permanencia relativa en el tiempo; e influyen en la conducta de las personas en la organización

A continuación usted encontrará una prueba que consta de 40 preguntas, la cual busca medir el clima organizacional en su empresa.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, como se muestra en el siguiente ejemplo:

#### **Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo:**

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
		X		
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.

La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. El tiempo de duración de la prueba es de 40 minutos.

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

☛ Edad: \_\_\_\_\_ ☛ Sexo: Masculino  Femenino

☛ Dependencia donde trabaja \_\_\_\_\_ ☛ Código \_\_\_\_\_

☛ Cargo que desempeña \_\_\_\_\_ ☛ Antigüedad \_\_\_\_\_

☛ Nombre del jefe inmediato \_\_\_\_\_

1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones : ➤

5		4		3		2		1
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo : ➤

5		4		3		2		1
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

3. Los miembros del grupo son distantes conmigo : ➤

1		2		3		4		5
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo : ➤

1		2		3		4		5
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

5. El grupo de trabajo valora mis aportes : ➤

5		4		3		2		1
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

6. Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo : ➤

5		4		3		2		1
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

7. El jefe es mal educado: ➤

1		2		3		4		5
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo : ➤

5		4		3		2		1
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

9. Las ordenes impartidas por el jefe son arbitrarias: ➤

1		2		3		4		5
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

10. El jefe desconfía del grupo de trabajo: ➤

1		2		3		4		5
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa: ➤

5		4		3		2		1
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

12. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades: ➤

5		4		3		2		1
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial: ➤

5		4		3		2		1
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la Empresa: ➤

1		2		3		4		5
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes: ➤

1		2		3		4		5
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

16. Realmente me interesa el futuro de la Empresa : ➤

5		4		3		2		1
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

17. Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo : ➤

5		4		3		2		1
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la Empresa : ➤

1		2		3		4		5
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

19. Sin remuneración no trabajo horas extras : ➤

1		2		3		4		5
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

20. Sería mas feliz en otra Empresa : ➤

1		2		3		4		5
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

21. **Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo :** ☛

5		4		3		2		1
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

22. **El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado :** ☛

5		4		3		2		1
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

23. **El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo :** ☛

1		2		3		4		5
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

24. **Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo :** ☛

1		2		3		4		5
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

25. **La iluminación del área de trabajo es deficiente :** ☛

1		2		3		4		5
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

26. **La empresa despidió al personal sin tener en cuenta su desempeño :** ☛

1		2		3		4		5
Siempre		Casi siempre		Muchas veces		Muy pocas veces		Nunca

27. **La empresa brinda estabilidad laboral :** ☛

5		4		3		2		1
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

28. **La empresa contrata personal temporal :** ☛

1		2		3		4		5
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

29. **La permanencia en el cargo depende de preferencias personales :** ☛

1		2		3		4		5
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

30. **De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo :** ☛

5		4		3		2		1
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

31. Entiendo de manera clara las metas de la Empresa : ➤

5		4		3		2		1
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

32. Conozco bien como la empresa esta logrando sus metas : ➤

5		4		3		2		1
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

33. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas : ➤

1		2		3		4		5
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

34. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa : ➤

1		2		3		4		5
Siempre		Casi siempre		Muchas veces		Muy pocas veces		Nunca

35. Las metas de la empresa son poco entendibles : ➤

1		2		3		4		5
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno : ➤

5		4		3		2		1
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales : ➤

5		4		3		2		1
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

38. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente : ➤

5		4		3		2		1
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras : ➤

Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras : ➤

5		4		3		2		1
Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca

## INVENTARIO DE PERSONALIDAD

### H.J.EYSENCK (E.P.I.)

Edad..... Sexo: femenino (F) masculino (M)

Cargo que desempeña:.....

### INSTRUCCIONES

Aquí tiene algunas preguntas sobre el modo como Ud. se comporta, siente y actúa. Después de cada pregunta hay un espacio para contestar “SI” o “NO”

Trate de decidir el “SI” o “NO” representa su modo usual de sentir y actuar. Entonces escriba una “X” en las columnas “SI” o “NO”. Trabaje rápidamente y no emplee mucho tiempo en cada pregunta, queremos su primera reacción, no un proceso de pensamiento prolongado.

No hay respuestas correctas ni incorrectas. Esta no es una evaluación de inteligencia o habilidad, es simplemente una medida de la forma como Ud. reacciona y se comporta.

PREGUNTAS	SI	NO
1. ¿Le gusta la abundancia de excitación y bullicio a su alrededor?		
2. ¿Tiene a menudo sentimientos de intranquilidad, como si quisiera algo, pero sin saber qué?		
3. ¿Tiene casi siempre una contestación casi lista “a la mano” cuando se le habla?		
4. ¿Se siente algunas veces feliz, algunas veces triste sin una razón real?		
5. ¿Permanece usualmente retraído(a) en fiestas y reuniones?		
6. ¿Cuándo niño (a), hacia siempre lo que le decían sin refunfuñar?		
7. ¿Se enfada a menudo?		
8. Cuando le meten en una pelea, ¿prefiere “sacar los trapos al aire” de una vez por todas, en vez de quedar callado (a) esperando que las cosas se calmen solas?		
9. ¿Es usted triste, melancólico (a)?		
10. ¿Le gusta mezclarse con la gente?		
11. ¿Ha perdido a menudo el sueño por sus preocupaciones?		
12. ¿Se pone a veces mal humorado (a)?		
13. ¿Se catalogaría a si mismo(a) como despreocupado (a) o confiado a su buena ventura?		
14. ¿Se decide a menudo demasiado tarde?		
15. ¿Le gusta trabajar solo (a)?		
16. ¿Se ha sentido a menudo apático (a) y cansado (a) sin razón?		

17. ¿Es por el contrario animado (a) y jovial?		
18. ¿Se ríe a menudo de chistes groseros?		
19. ¿Se siente a menudo hastiado (a)?		
20. ¿Se siente incómodo(a) con vestidos que no son del diario?		
21. ¿Se distrae (vaga su mente) a menudo cuando se trata de prestar atención a algo?		
22. ¿Puede expresar en palabras fácilmente lo que piensa?		
23. ¿Se abstrae (se pierde en sus pensamientos) a menudo?		
24. ¿Está completamente libre de prejuicios de cualquier tipo?		
25. ¿Le gustan las bromas?		
26. ¿Piensa a menudo en el pasado?		
27. ¿Le gusta mucho la buena comida?		
28. Cuando se fastidia, ¿necesita de algún (a) amiga(o) para hablar sobre ello?		
29. ¿Le molesta vender cosas o pedir dinero a la gente para alguna buena causa?		
30. ¿Alardea (se jacta) un poco a veces?		
31. ¿Es usted muy susceptible por algunas cosas?		
32. ¿Le gusta más quedarse en casa, que ir a una fiesta aburrida?		
33. ¿Se pone a menudo tan inquieto (a) que no puede permanecer sentado durante mucho rato en alguna silla?		
34. ¿Le gusta planear las cosas cuidadosamente con mucha anticipación?		
35. ¿Tiene a menudo mareos (vértigos)?		
36. ¿Contesta siempre una carta personal, tan pronto como puede, después de haberla leído?		
37. ¿Hace usted usualmente las cosas mejor resolviéndolas solo(a) que hablando a otra persona sobre ellas?		
38. ¿Le falta frecuentemente el aire, sin haber hecho un trabajo pesado?		
39. ¿Es usted generalmente una persona tolerante, que no se molesta si las cosas no están perfectas?		
40. ¿Sufre de los “nervios”?		
41. ¿Le gustaría más planear cosas, que hacer cosas?		
42. ¿Deja algunas veces para mañana, lo que deberías hacer hoy día?		
43. ¿Se pone nervioso (a) en lugares como ascensores, trenes o túneles?		
44. Cuando hace nuevos amigos, ¿es usted usualmente quien inicia la relación o invita que se produzca?		
45. ¿Sufre de fuertes dolores de cabeza?		
46. ¿Siente generalmente que las cosas se arreglarán por sí solas y que terminarán bien de algún modo?		
47. ¿Le cuesta trabajo coger el sueño al acostarse por las noches?		
48. ¿Ha dicho alguna vez mentiras en su vida?		
49. ¿Dice algunas veces lo primero que se le viene a la cabeza?		
50. ¿Se preocupa durante un tiempo demasiado largo, después de una experiencia embarazosa?		
51. ¿Se mantiene usualmente hermético (a) o encerrado (a) en sí mismo (a), excepto con amigos muy íntimos?		

52. ¿Se crea a menudo problemas por hacer las cosas sin pensar?		
53. ¿Le gusta contar chistes y referir historias graciosas a sus amigos?		
54. ¿Se le hace más fácil ganar que perder un juego?		
55. ¿Se siente a menudo demasiado consciente de sí mismo o poco natural cuando esta con superiores?		
56. Cuando todas las probabilidades están contra usted, ¿piensa aun usualmente que vale la pena probar suerte?		
57. ¿Siente “sensaciones” raras en el abdomen, antes de algún hecho importante?		



- **Muy Bueno.**
- **Bueno**
- **Regular**
- **Deficiente**
- **Muy deficiente**

**¿Se adecua a la estructura y materiales del test a los requerimientos culturales de la población objetivo?**

- **Muy Bueno.**
- **Bueno**
- **Regular**
- **Deficiente**
- **Muy deficiente**

**¿Las normas de calificación y baremos del test están bien elaborados?**

- **Muy Bueno.**
- **Bueno**
- **Regular**
- **Deficiente**
- **Muy deficiente**

**Sugerencias:**

.....  
.....  
.....

**Gracias.**

**Nombre del Psicólogo:** .....

**N. de Colegiatura** : .....

  
.....  
**David Concha Romaña**  
PSICOLOGO  
C.P.P. 6754

- Muy Bueno.
- Bueno
- Regular
- Deficiente
- Muy deficiente

**¿Se adecua a la estructura y materiales del test a los requerimientos culturales de la población objetivo?**

- Muy Bueno.
- Bueno
- Regular
- Deficiente
- Muy deficiente

**¿Las normas de calificación y baremos del test están bien elaborados?**

- Muy Bueno.
- Bueno
- Regular
- Deficiente
- Muy deficiente

**Sugerencias:**

.....  
.....  
.....

**Gracias.**



**Nombre del Psicólogo:** .....

**N. de Colegiatura :** .....

- Muy Bueno.**
- Bueno**
- Regular**
- Deficiente**
- Muy deficiente**

**¿Se adecua a la estructura y materiales del test a los requerimientos culturales de la población objetivo?**

- Muy Bueno.**
- Bueno**
- Regular**
- Deficiente**
- Muy deficiente**

**¿Las normas de calificación y baremos del test están bien elaborados?**

- Muy Bueno.**
- Bueno**
- Regular**
- Deficiente**
- Muy deficiente**

**Sugerencias:**

.....  
.....  
.....

**Gracias.**

**Nombre del Psicólogo:** .....

**N. de Colegiatura :** .....


ANEXO N° 04  
CONSENTIMIENTO INFORMADO

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....  
.....identificado con DNI N°.....

### MANIFIESTO:

Que he sido informada por la Srta. N. Nadiezhka Vargas Pérez bachiller en psicología de la Universidad Alas Peruanas, del estudio **CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERSONALIDAD EN LOS TRABAJADORES DEL HOTEL MAYTAQ WASIN CUSCO – 2016**, así de la importancia de mi colaboración no suponiendo riesgo alguno para mi salud.

### ACEPTO:

Participar en el estudio colaborando en cada uno de los puntos expuestos a continuación:

1. Recogida de datos que realizare llenando el cuestionario o test que me proporcione.

La persona que realiza el estudio garantiza que, en todo momento la información recogida a los participantes será confidencial y sus datos serán tratados de forma anónima.

Después de ser debidamente informado, deseo libremente participar y me comprometo a colaborar en todo lo anterior expuesto, pudiendo interrumpir mi colaboración en cualquier momento.

Cusco,.....de..... 2016

.....  
Firma del colaborador

.....  
Firma de la investigadora

ANEXO N° 05  
BASE DE DATOS

# BASE DE DATOS

## RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERSONALIDAD

DATOS PERSONALES				CLIMA ORGANIZACIONAL																		PERSONALIDAD						
N°	GENERO	EDAD	CARGO	SUB ESCALAS															PUNT TOTAL	NIVELES (DX)			E	N	L	TEMP	T/NEU	
				R/I	DX	E/D	DX	R	DX	S/P	DX	D/R	DX	E	DX	C/C	DX	V/C		DX	bajo	prom						alto
1	F	35	H.KEEPING	20	ALTO	20	ALTO	23	ALTO	24	ALTO	23	ALTO	23	ALTO	14	PROM	16	PROM	163			X	9	8	2	FLEMATICO	ESTABLE
2	M	31	RECEPCION	18	ALTO	22	ALTO	23	ALTO	23	ALTO	22	ALTO	22	ALTO	20	ALTO	21	ALTO	171			X	11	8	1	FLEMATICO	ESTABLE
3	F	28	H.KEEPING	18	ALTO	16	PROM	16	PROM	22	ALTO	23	ALTO	23	ALTO	15	PROM	11	PROM	144		X		12	10	4	SANGUINEO	ESTABLE
4	M	26	BELLBOY	24	ALTO	24	ALTO	25	ALTO	23	ALTO	19	ALTO	25	ALTO	24	ALTO	23	ALTO	187			X	5	5	2	FLEMATICO	ESTABLE
5	F	34	H.KEEPING	22	ALTO	15	PROM	24	ALTO	25	ALTO	18	ALTO	25	ALTO	14	PROM	11	PROM	154			X	16	12	2	COLERICO	INESTABLE
6	M	23	RECEPCION	16	PROM	20	ALTO	23	ALTO	22	ALTO	24	ALTO	25	ALTO	24	ALTO	15	PROM	169			X	17	12	0	COLERICO	INESTABLE
7	M	42	MANTENIMI	19	ALTO	22	ALTO	22	ALTO	24	ALTO	17	PROM	24	ALTO	12	PROM	25	ALTO	165			X	14	6	2	SANGUINEO	ESTABLE
8	F	41	H.KEEPING	12	PROM	19	ALTO	23	ALTO	24	ALTO	22	ALTO	25	ALTO	16	PROM	18	ALTO	159			X	14	10	2	SANGUINEO	ESTABLE
9	M	29	RECEPCION	20	ALTO	18	ALTO	13	PROM	20	ALTO	15	PROM	19	ALTO	16	PROM	15	PROM	136		X		14	8	2	SANGUINEO	ESTABLE
10	F	32	H.KEEPING	18	ALTO	13	PROM	16	PROM	18	ALTO	16	PROM	22	ALTO	17	PROM	11	PROM	131		X		13	3	2	FLEMATICO	ESTABLE
11	M	26	BELLBOY	23	ALTO	21	ALTO	18	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	16	PROM	18	PROM	16	PROM	162			X	13	4	4	FLEMATICO	ESTABLE
12	M	25	RECEPCION	21	ALTO	23	ALTO	23	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	24	ALTO	21	ALTO	187			X	18	4	2	SANGUINEO	ESTABLE
13	F	31	CAFETIN	23	ALTO	24	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	19	ALTO	21	ALTO	187			X	14	15	1	COLERICO	INESTABLE
14	F	42	CAFETIN	23	ALTO	24	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	24	ALTO	21	ALTO	192			X	17	9	2	SANGUINEO	ESTABLE
15	F	38	H.KEEPING	19	ALTO	13	PROM	18	ALTO	24	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	18	PROM	10	PROM	150			X	12	7	2	SANGUINEO	ESTABLE
16	F	29	CAJA	18	ALTO	19	ALTO	15	PROM	19	ALTO	25	ALTO	17	PROM	20	ALTO	15	PROM	148		X		3	14	3	SANGUINEO	ESTABLE
17	M	27	BARMAN	25	ALTO	23	ALTO	22	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	24	ALTO	20	ALTO	21	ALTO	185			X	11	1	3	FLEMATICO	ESTABLE
18	M	29	MOZO	19	ALTO	23	ALTO	19	ALTO	23	ALTO	25	ALTO	19	ALTO	16	PROM	13	PROM	157			X	9	10	3	FLEMATICO	ESTABLE
19	F	26	MOZO	14	PROM	11	PROM	13	PROM	16	PROM	15	PROM	13	PROM	15	PROM	13	PROM	110		X		13	9	3	FLEMATICO	ESTABLE
20	F	42	CAJA	22	ALTO	14	PROM	16	PROM	20	ALTO	20	ALTO	19	ALTO	18	ALTO	17	PROM	146		X		17	5	3	SANGUINEO	ESTABLE
21	F	36	MOZO	15	PROM	17	PROM	15	PROM	20	ALTO	25	ALTO	17	PROM	16	PROM	19	ALTO	144		X		16	4	3	SANGUINEO	ESTABLE
22	M	26	MOZO	21	ALTO	14	PROM	20	ALTO	23	ALTO	22	ALTO	22	ALTO	20	ALTO	17	PROM	159			X	17	4	3	SANGUINEO	ESTABLE
23	M	23	COCINERO	22	ALTO	17	PROM	21	ALTO	23	ALTO	22	ALTO	19	PROM	25	ALTO	17	PROM	166			X	16	8	2	SANGUINEO	ESTABLE
24	M	21	BARMAN	23	ALTO	19	ALTO	22	ALTO	21	ALTO	25	ALTO	23	ALTO	25	ALTO	14	PROM	172			X	15	8	2	SANGUINEO	ESTABLE
25	M	34	COCINERO	25	ALTO	21	ALTO	25	ALTO	21	ALTO	25	ALTO	21	ALTO	17	PROM	21	ALTO	176			X	17	2	2	SANGUINEO	ESTABLE
26	F	28	H.KEEPING	22	ALTO	21	ALTO	18	ALTO	19	ALTO	18	ALTO	20	ALTO	19	ALTO	14	PROM	151			X	13	6	2	FLEMATICO	ESTABLE
27	M	24	COCINERO	19	ALTO	18	ALTO	19	ALTO	16	PROM	22	ALTO	20	ALTO	18	ALTO	17	PROM	149			X	12	9	3	SANGUINEO	ESTABLE
28	M	29	MANTENIMI	20	ALTO	21	ALTO	22	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	19	ALTO	15	PROM	13	PROM	150			X	15	5	1	SANGUINEO	ESTABLE
29	M	32	RECEPCION	21	ALTO	17	PROM	21	ALTO	23	ALTO	20	ALTO	22	ALTO	22	ALTO	19	ALTO	165			X	10	6	4	FLEMATICO	ESTABLE
30	M	30	BELLBOY	18	ALTO	19	ALTO	22	ALTO	22	ALTO	21	ALTO	20	ALTO	19	ALTO	16	PROM	157			X	15	13	2	COLERICO	INESTABLE

ANEXO N° 06  
GALERÍAS FOTOGRÁFICAS



**APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION CATEGORIZADO POR AREAS DE TRABAJO.**



