



COLEGIO PARTENÓN S. C.

INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD
NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

PERFIL DE PERSONALIDAD DEL OPERADOR DEL
TRANSPORTE ELÉCTRICO DEL D. F.

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

SHALLURY BAHENA HERNANDEZ

DIRECTORA DE TESIS: LIC. CONCEPCIÓN CRUZ JIMÉNEZ

México, D. F.

2007



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

A G R A D E C I M I E N T O S

A “DIOS”: Por permitirme llegar a esta meta tan importante de mi vida y haber iluminado y guiado cada paso he dado.

A MIS PADRES: Por haber confiado en mí y darme todo su amor, apoyo, cariño y motivación.

A MIS HERMANOS: Por haberme comprendido y estar ahí cuando los necesitaba, y darme momentos de alegría en los ratos difíciles.

A LA LIC. CLAUDIA ELÍN GARDUÑO: Por todo su apoyo y todas las facilidades laborales que me brindo.

A LA LIC. CONCEPCIÓN CRUZ Y LIC. PATRICIA CABRERA: Por su enseñanza, paciencia y disponibilidad.

A LA LIC. EVA IBERRI: Por su enseñanza y todo el apoyo para la realización de esta tesis.

....y a todas esas personas que “Dios” me puso en mi camino y que de alguna manera no mencione pero que siempre estuvieron conmigo brindándome su apoyo y cariño.

“MUCHAS GRACIAS”.

I N D I C E

	PÁG.
• Resumen.	1
• Introducción.	3
I. MARCO TEÓRICO.	5
• Transporte Eléctrico Del Distrito Federal	5
• Selección De Personal	11
• Personalidad	28
II. MÉTODO.	41
• Planteamiento del problema.	41
• Objetivo.	41
• Hipótesis.	41
• Variables Dependiente.	42
• Variable Independiente	42
• Variables Atributivas.	42
• Definición conceptual de variables	42
• Tipo de muestra.	43
• Tamaño de Muestra	43

• Tipo de estudio	44
• Diseño	45
• Instrumento	46
• Forma de Aplicación	50
• Procedimiento	50
• Forma de Calificación	55
III. RESULTADOS.	57
IV. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.	71
V. CONCLUSIONES.	84
VI. APORTACIONES.	90
VII. SUGERENCIAS.	91
VIII. LIMITACIONES	92
IX. REFERENCIAS.	93

RESUMEN

Considerando la importancia que tiene el proporcionar un buen servicio al público usuario del transporte del D.F., y de saber reclutar y seleccionar un adecuado Operador de acuerdo a las necesidades de la empresa u Organismo; se realizó la Investigación del Perfil de Personalidad en los Operadores del Transporte Eléctrico del D.F. utilizando como instrumento el Cuestionario de Dieciséis Factores de la Personalidad de Cattell (16FP).

El cuestionario de Cattell (16FP) es una prueba con calificación objetiva que se diseñó por medio de investigación básica en psicología para dar la cobertura más amplia posible de la personalidad en un tiempo corto. La prueba se construyó para utilizarse con individuos de 16 años de edad y mayores.

Este instrumento se diseñó para obtener, en un tiempo funcional de prueba, la información acerca de la situación de un individuo en la mayoría de los factores primarios de personalidad de entre quizás, 30 o más que cubre la investigación existente acerca de la totalidad de la esfera de la personalidad humana, como la define concepto operacional de Cattell (1964).

En la presente investigación se realizó la confiabilidad del instrumento con una muestra 220 Operadores de Trolebús y Tren Ligero, de los cuales se tomaron 200 esto porque no resolvieron en su totalidad el Cuestionario de Dieciséis Factores de Personalidad de Cattell (16FP). Se realizó en 7 grupos de

aproximadamente 30 a 35 Operadores de Trolebús y Tren Ligero del Transporte Eléctrico del D.F.

Los resultados nos muestran que son confiables y aptos los Operadores del Trolebús y el Tren Ligero de acuerdo con las características de personalidad que requiere este Organismo (Transporte Eléctrico).

INTRODUCCIÓN

Los servicios deben de ser útiles para las personas que los reciben y que pagan por ello.

Los servicios requieren interacción humana en alto grado, transacciones directas con muchas personas, un elevado volumen de papeleo y un elevado volumen de procesos.

Por lo cual, en los servicios la variabilidad de los procesos es alta y existen muchas formas de cometer errores.

Con un buen servicio y un buen precio, se posiciona el negocio en la mente de los clientes y es posible mantenerse en el mercado y generar más empleos.

Se debe planear y crear los servicios de antemano, para poder prestarlos en la forma, el lugar y el momento en que los clientes los necesitan y/o los desean.

Las relaciones en los servicios son importantes porque incrementan o disminuyen el impacto de dichos servicios en los clientes; pero nunca podrán sustituir una prestación sistemáticamente deficiente de los servicios.

La empresa prestadora de servicios que seleccione el modelo administrativo más competitivo y lo aplique de manera adecuada a sus requerimientos, puede allegarse a una poderosa arma competitiva.

Por eso es importante conocer el tipo de Perfil en los Operadores del Transporte Eléctrico del D.F. esto se logró por medio del Cuestionario de los 16 Factores de Personalidad de Cattell (16 FP) ya que es un organismo que brinda un servicio al público usuario y son en primer lugar los Operadores encargados de ofrecer este servicio a los usuarios de este transporte en esta gran Ciudad de México.

I. MARCO TEORICO

TRANSPORTE ELÉCTRICO DEL DISTRITO FEDERAL

Desde sus orígenes el transporte ha estado estrechamente vinculado al desarrollo social, económico, político y cultural de la ciudad y del camino del país. La historia del transporte es la historia de la Ciudad, desde las canoas que navegaban por los canales de la gran Tenochtitlan, las carrozas coloniales y las locomotoras de vapor hasta la etapa eléctrica del transporte.

Fue el 15 de enero de 1900 cuando se inauguró la primera línea de tranvías eléctricos que iba del Zócalo a Tacubaya, y que sustituyeron a los tranvías de tracción animal que operaban desde 1858, dando inicio a la gran tradición en el Transporte Eléctrico de la Ciudad, que en nuestros días tiene sus máximos componentes en nuestro moderno Metro y en los Trolebuses.

A lo largo de la historia, los transportes han facilitado el traslado de muchas personas, mercancías, animales y una variedad casi infinita de objetos, pero también han permitido el intercambio de ideas y costumbres, teniendo una red de comunicación e intercambio cultural a través de distintas épocas y regiones.

Aunque todavía existen grandes retos por superar con respecto a los transportes y su relación con la sociedad, es indudable que los que utilizan tracción eléctrica han constituido una respuesta eficiente a las necesidades actuales de nuestra ciudad. Metro, Trolebús y Tren Ligero nos transportan a

nuestros trabajos, escuelas, hogares, sitios de recreo de una manera rápida, económica segura y todo sin dañar el medio ambiente.

Al iniciarse el siglo XX, la Ciudad de México experimentaba una serie de cambios que buscaban colocarla a la altura de las más modernas y grandes urbes del mundo. Se realizaron diversas obras de servicios públicos para hacerla más confortable y mejorar su aspecto: se pavimentaron o adoquinaron varias de sus calles, se inicio el servicio de distribución de energía eléctrica, siguieron realizándose obras de drenaje y se estrenó la primera línea de tranvías de tracción eléctrica.

El 15 de enero de 1900 se inauguro en la Ciudad de México la primera línea de tranvías con tracción eléctrica que iba del Zócalo a Tacubaya. El servicio fue establecido por la Compañía de Ferrocarriles del Distrito Federal, empresa constituida en 1896. A fines de 1900, una compañía inglesa denominada Compañía Limitada de Tranvías Eléctricos de México, la cual había sido organizada por iniciativa de los magnates del oro y los diamantes Julius Werhner y Alfred Beit, adquirió los derechos de explotación del sistema tranviario y continuo con la electrificación de las distintas rutas en la Ciudad de México. Sin embargo, diversos problemas técnicos, marcaron desacuerdos entre los miembros del consejo directivo y numerosos accidentes, entre otros contratiempos, causaron considerables pérdidas al negocio y, como consecuencia, la empresa se encontró fuertemente endeudada. Mucho de los inversionistas habían vendido sus intereses y para 1905 el 75 por ciento de las acciones se encontraba ya en manos de capitalistas de Toronto.

Una nueva compañía se consolidó el 19 de marzo de 1906 bajo las leyes de empresas del dominio de Canadá. Su presidente y principal promotor fue el ingeniero norteamericano Frederick Stark Pearson, quien primero la bautizó como la Yucatán Power Company, Ltd., nombre que se cambió por Mexican Consolidated Electric Company. Desde el primero de junio del mismo año quedó definida como México Tramways Company o Compañía de Tranvías de México, como generalmente se le conocía.

La Compañía de Tranvías de México ofrecía diversos servicios, además del transporte de pasajeros y de mercancías dentro de la ciudad y sus periferias. Distintas corridas y rutas especiales se establecieron para abarcar un mercado más amplio. Se ofrecían, por ejemplo, el servicio fúnebre a los diferentes cementerios de la ciudad, el servicio de carga con escapes especiales para fábricas o haciendas, corridas turísticas o sitios pintorescos como Xochimilco o a museos; incluso la transportación de presos era una actividad común para la empresa. En los días de descanso, como el 15 de septiembre, o en los de celebración religiosa, como el 12 de diciembre la nueva empresa sería denominada Compañía de Ferrocarriles del Distrito Federal de México, S. A.

El ferrocarril quedó confinado entonces a zonas que se encontraban más allá de las periferias de la ciudad. El tranvía “de sangre”, representó un destacado papel como elemento integrador del medio urbano al conformar una importante red interna que comunicaba a los distintos barrios.

El tranvía eléctrico se convirtió en el símbolo de la modernidad, cambió la naturaleza de la ciudad y transformo sus espacios. Las distancias entre los pueblos aledaños y la capital fueron reduciéndose cada vez más y más. El tranvía acelero los ritmos cotidianos de vida y la concepción del tiempo.

Si bien los habitantes de la Ciudad de México conocieron el significado de “ Transporte Colectivo “ mediante trajineras y omnibuses fueron con los vehículos sobre rieles donde aprendieron el de “ Transporte Masivo” , entendiendo el término como el rápido traslado de multitudes. Lo que hoy es “ demanda en horas pico “ durante el siglo pasado eran numerosos contingentes que se representaban a corridas de toros y a las fiestas religiosas en las muchas iglesias de esta Capital, quienes aceptaron con entusiasmo los buenos servicios de los ferrocarriles: de la Villa (1857), de Tacubaya (1857) y el Chalco (1869).

Para 1896, se contaba con 375 Kms. De vía que representaba una capitalización de ocho millones de dólares (al 2x1) en este año la Warnher & Beit de Europa adquiere el sistema y obtiene la concesión para electrificarlo, aprovechando el fin de las alcabalas, al mismo tiempo el servicio regular con equipos resintió los cambios de la nueva empresa en cuanto a condiciones de trabajo por hora y a destajo, que provocaron agotamiento físico en los trabajadores y numerosos accidentes en que los cocheros carecían de protección legal y económica; a 10cvs. la hora, había una multa de 16 a 25 cvs. Si no recogían el boleto del pasajero lo que motivo a una huelga; el depósito de los F. C. D., ahora Cía. de Tranvías Eléctricos de México (T. E. M) en las calles de Artes se traspa al Sur de la Ciudadela en un lugar conocido como Indianilla, desde el que

arrancan las obras de electrificación a finales de 1898, en la Hacienda del Gobernador Dn. Alejandro Escandón se tendieron dos Kms. de vía para hacer pruebas con el carro Brill de Filadelfia que llegó totalmente terminado, el resto llegó al año siguiente y fue ensamblado y pintado en los talleres de Arte, quedando listos para la inauguración del primer tramo: Indianilla- Tacubaya, el 15 de enero de 1900, al día siguiente se inicio el servicio regular con la salida de 4 carros desde el Zócalo y 4 desde Tacubaya, en este momento se declaro que en marzo quedaría listo el tramo Tacubaya-Mixcoac, y en mayo de Mixcoac a San Ángel, más de 30 carros de primera clase estaban terminados y se contaba con lo suficiente para 10 más.

Desde su nacimiento, los tranvías eléctricos de la Ciudad de México se destacaron como un sistema de vanguardia tecnológica en varios sentidos: A partir de la serie de carros de la que el “ Cero “ es el único sobreviviente, se difundió el uso de carrocerías más anchas con filas de asientos dobles; se experimentó con carros de 72 asientos acomodados en dos pisos; se implanto el uso de espejos retrovisores; el despacho centralizado de corridas así como el sistema de tarifa múltiple para el uso de carros de clase mixta que permitía la diversificación de ingresos ofreciendo servicios: de frente por horario o contratado, excursiones privadas, colegios o turísticos, el municipal para traslado de presos o dementes, fúnebres y hasta la circulación de tranvías presidenciales.

El tranvía eléctrico (1879) se multiplico los kilómetros de vías férreas. La idea de aplicar el motor eléctrico como órgano de tracción de los tranvías data de 1879 cuando se empezaron a crear prototipos de ferrocarriles eléctricos.

Durante más de cuatro décadas el servicio de tranvías dio servicio interrumpido a pesar de la lucha revolucionaria de 1910 y la segunda guerra mundial (1939-1945).

El 29 de abril de **1947** se publicó un decreto mediante el cual se creaba la institución descentralizada, ” **Servicio de Transporte Eléctrico del Distrito Federal**” , Organismo facultado para la administración y operación del transporte de tracción eléctrica y para el estudio, proyección y construcción de nuevas líneas de transporte eléctricos en esta ciudad, trayendo consigo una importante innovación “ **El Trolebús**” .

Fue necesario realizar un programa de rehabilitación, restauración y mantenimiento de trolebuses, meta que fue alcanzada para el año de 1974.
*Técnicas que eran corregidas por el equipo de técnicos mexicanos apoyados por técnicos japoneses que intervinieron en dicho programa.

En 1990 el avance tecnológico y científico en todo el mundo motivó a México a no quedarse atrás, ya que en materia de transporte ha sido de los países más beneficiados con la tecnología ecológica que sin duda ha contribuido a la cultura del ciudadano al medio ambiente que se promueve con este tipo de transporte.

En los inicios del siglo XXI, el reto es seguir avanzando para ser mejores, se instalarán nuevas tecnologías que sigan beneficiando, y eficiente a la carrera hacia el progreso de los medios de transporte de nuestro país, donde estará presente el transporte eléctrico.

SELECCIÓN DE PERSONAL

La selección de personal es un proceso importante para las organizaciones porque es una de las principales maneras de como se construyen a sí mismas y como crecen.

La selección es el proceso de escoger al individuo más capacitado para un puesto específico. Los esfuerzos de Reclutamiento de una compañía tienen un gran impacto sobre la calidad de la decisión de selección.

La mayoría de los gerentes reconoce que la selección de empleados es una de las decisiones más difíciles e importantes del negocio.

La meta del proceso de selección es acoplar debidamente a las personas con los puestos. Si los individuos son demasiado aptos, subcalificados, o por cualquier otra razón no se ajustan al puesto o a la organización, es probable que dejen la empresa. (R. Wayne Mondy, Robert M. Noe).

El objetivo aquí es dar una breve mirada desde la psicología a este proceso, porque favorece el trabajo multidisciplinario el conocer el quehacer de las demás disciplinas que intervienen en el proceso.

El análisis de puestos proporciona datos para la preparación de descripciones y especificaciones de los procesos que, a su vez, son esenciales para tomar buenas decisiones en la selección. Sin embargo, existe un verdadero problema cuando los criterios de selección son diferentes de los que se requieren realmente para el puesto. Por tanto los gerentes de recursos humanos deben

actualizar continuamente las descripciones y especificaciones de puestos para que se recluten sólo empleados con las aptitudes necesarias y que éstos estén sujetos al proceso de selección. (R. Wayne Mondy, Robert M. Noe).

El tiempo disponible para tomar una decisión de selección también puede tener un efecto importante sobre el proceso de selección. R. Wayne Mondy, Robert M. Noe).

Los procesos de selección en las empresas por lo general son costosos y toman un tiempo importante. Esto conlleva la necesidad de que se haga la mejor selección posible porque de lo contrario se generará frustración tanto para la empresa que al poco tiempo se verá obligada a prescindir de los servicios a reubicarlo en otro cargo (lo que es volver a comenzar) como para el empleado mismo que se verá enfrentado a un fracaso y a cambios por lo menos molestos.

La selección de personal es un campo aún no totalmente determinado ni se tienen sobre él verdades que se puedan aplicar sin temor al error. En vista de que se está trabajando con personas se puede acertar o no, se pueden presentar errores y se puede elegir equivocadamente. Por este motivo psicólogos y empresas que se dedican a asesorías en el reclutamiento están permanentemente en la búsqueda de nuevos elementos que permitan determinar con mayor precisión las capacidades, aptitudes y actitudes de las personas.

La selección de personal es el proceso objetivo y planificado mediante el cual la empresa se proporciona los sujetos idóneos para ocupar los puestos de trabajo vacantes o de nueva creación. (J. M. Roig Fusté).

La selección de personal es un aspecto crucial dentro de los recursos humanos, puesto que la diferencia entre una plantilla equilibrada y bien elegida con una plantilla poco ajustada e inespecífica, puede ser la diferencia entre una empresa competitiva y rentable con una empresa obsoleta y con pérdidas.(J. M. Roig Fusté).

La selección de personal es el inicio de identificación, a partir de una cartera de solicitantes reclutados, a quienes se les ofrecerá un puesto de trabajo. Siempre que haya menos ofertas de trabajo que solicitantes, solo algunos de ellos serán contratados. La selección es el inicio de separar a los solicitantes seleccionados de los rechazados. Lo ideal sería que los empleados seleccionados tuvieran éxito en el puesto y que contribuyeran al bienestar de la organización. Tres importantes factores determinan la calidad de los nuevos empleados seleccionados y el grado en el que pueden afectar a la organización: la validez del predictor, la proporción de selección y el índice base.

Los tres niveles más importantes en el proceso de reclutamiento y selección son los siguientes:

- 1) Nivel obrero u operativo.**
- 2) Nivel medio o mandos intermedios.**

3) Nivel ejecutivo o gerencial

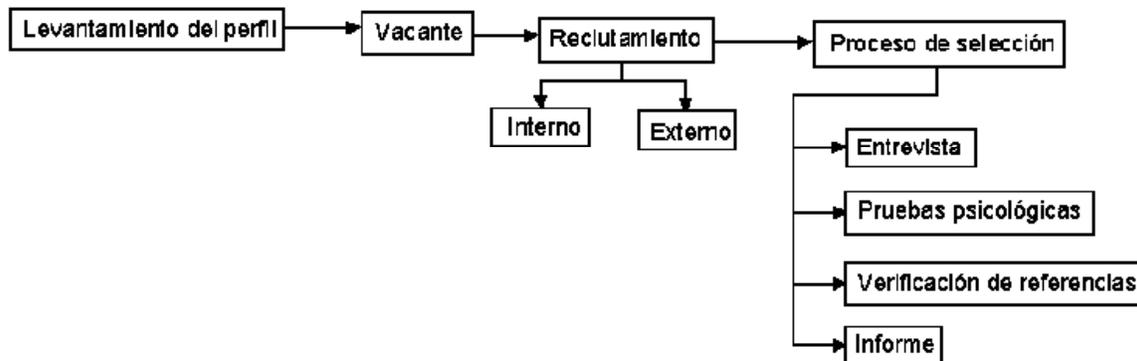
La importancia de una buena selección radica en tener las mejores expectativas de un trabajador en el desempeño de sus actividades dentro de la empresa; por consiguiente la evaluación debe realizarse de manera secuencial y precisa, contemplando los siguientes aspectos:

- A. Experiencia Laboral
- B. Trayectoria Académica
- C. Aspectos Psicológicos
- D. Encuestas Socioeconómicas
- E. Examen Medico

Estos últimos son componentes básicos de la personalidad de un individuo que hace posible su óptimo desarrollo dentro de una sociedad y específicamente en su ámbito laboral, por lo que deberá analizarse usando técnicas confiables. Puede decirse, entonces, que la selección es la serie de técnicas encaminadas a encontrar a la persona adecuada para el puesto adecuado.

A continuación se propone un orden lógico para el proceso de selección, mediante el uso de un diagrama.

Pasos a seguir en la selección de personal: Edwin B. Flippo



Levantamiento del perfil. Este es un paso de gran importancia en el proceso de selección y es necesario cubrirlo de primero, porque determina los pasos que siguen. El proceso de selección cambia dependiendo del perfil porque éste es el que determina las pruebas de habilidad que se van a presentar, la forma como se conducen las entrevistas, las pruebas técnicas o de conocimientos a que haya lugar, etc.

El perfil se define:

- 1) Con base en las tareas o funciones que se van a realizar en el cargo.
- 2) El tipo de relaciones que se deben tener con los demás.
- 3) El tipo de proveedores de insumos o información que tendrá en su cargo.
- 4) El tipo de productos y el tipo de clientes que su producto tendrá.

- 5) El tipo de plaza que debe cubrir.
- 6) El sueldo que va a tener.

Cuando se levanta el perfil del cargo también se especifica la experiencia que deben tener los aspirantes. Esto se determina de acuerdo con el tipo de función que se espera que realice la persona, lo particular que sea esa función y las políticas que al respecto se tengan en la empresa. Uno de los objetivos de un buen proceso de selección de personal es elegir adecuadamente el empleado para un cargo específico, y a una persona con mucha experiencia en un cargo que no lo requiere puede defraudar a la persona, pues no tendrá retos y no asumirá esforzarse y puede llegar a sentirse como subvalorado. Por el contrario si se requiere experiencia para desempeñar un cargo y este es suplido por alguien que no cuenta con esa experiencia, se verá enfrentado a retos que pueden superar sus capacidades del momento, se encontrará en situaciones de estrés muy alto que no le benefician ni a él mismo ni a la organización.

Se deberá elaborar un perfil Psicológico de acuerdo con las necesidades de la empresa (Jaime A. Grados)

El levantamiento del perfil debe incluir explícitamente las características que debe cumplir el aspirante cuando estas son exigidas por encima de la media o cuando por el cargo se salen de lo común. Por ejemplo, la capacidad para seguir instrucciones y obedecer órdenes no se requiere igual en un militar que en un gerente. La creatividad no será igual de necesaria para trabajar en despachos en

una bodega que para hacerlo en una agencia de publicidad, etc. Es muy importante tener en cuenta las características de las personas para el tipo de trabajo. No necesariamente unas características o habilidades son mejores que otras sino que son distintas y se adecuan diferente a las diferentes labores o a los diferentes ambientes de trabajo. Conviene entonces que el perfil sea explícito en cuanto a:

- Habilidades de comunicación
- Nivel de experiencia
- Nivel de instrucción formal
- Capacidad o habilidad para seguir instrucciones
- Posibilidades de desplazamiento o viajes.

Vacante: Hace referencia a que el proceso de selección debe comenzar realmente cuando la vacante para el cargo está dispuesta. Si bien es cierto que con frecuencia se mantienen bancos de candidatos y aspirantes a distintos cargos, no se debe comenzar un proceso formal de selección que no se espere que termine con una vinculación efectiva.

Reclutamiento: Es el proceso de atraer individuos de manera oportuna, en número suficiente y con los atributos necesarios, y alentarlos para que soliciten los puestos vacantes en una organización (R. Wayne Mondy).

Esta fase consiste en el conjunto de actividades encaminadas a contactar con suficientes candidatos cualificados y que estén interesados en el puesto que se ofrece (J. M. Roig Fusté).

El proceso de reclutamiento implica la atracción de candidatos potencialmente calificados para desempeñar un puesto dentro de la organización, de modo consecuente con su respectiva selección y contratación.

Como es conocido, el reclutamiento se inicia cuando surge la decisión de línea -unidad que necesita al empleado, ya que no corresponde al órgano reclutador la decisión de iniciar el proceso para un puesto concreto, salvo aquella actividad cíclica que debe tener.

Interno: En este caso las personas que optan a un puesto de trabajo pertenecen a la plantilla de la empresa.

Externo: Este tipo de reclutamiento capta a los candidatos, mediante diversas fuentes, entre toda la población activa. (J. M. Roig Fusté).

Para realizar una selección profesional con posibilidades racionales de éxito, no se puede pronosticar sobre cómo se comportarán los candidatos si no se conocen a profundidad, cuáles son las exigencias aptitudinales del puesto de trabajo y los deberes que el candidato debe desarrollar.

Esta selección se realiza de acuerdo con las necesidades de la unidad administrativa que corresponda y con los requisitos del manual de puestos correspondiente.

Es importante determinar el ámbito de búsqueda de quien va a llenar la vacante, porque puede ser sólo al interior de la organización o puede ser abierto. Esto puede marcar diferencias en el proceso de selección, porque al ser un proceso interno podrían omitirse pasos en el proceso (la visita domiciliaria, la búsqueda de referencias o algunas de las pruebas, por ejemplo) lo que a su vez redundaría en bajar costos al proceso.

Cuando se tengan claros los puntos anteriores, comienza en efecto el **Proceso de Selección**, y que comprende:

1) Entrevista: Es una conversación orientada hacia la meta, en la que el entrevistador y el solicitante intercambian información. Es especialmente significativa porque se considera que los solicitantes que llegan a esta etapa son los candidatos más prometedores (R. Wayne Mondy).

Pueden ser una o varias, dependiendo de las políticas de la empresa, de las necesidades y de las variables de cada proceso (Interno o Externo, por ejemplo). Por lo general se tienen al menos dos entrevistas. Una de ellas de corte psicológico, en la cual se evalúan algunos aspectos de la personalidad y características del aspirante que han sido reveladas en los tests de personalidad, motivación y habilidades que mencionaremos más adelante. Otra de las entrevistas suele ser con quién será el jefe inmediato del empleado a vincular. Esta entrevista, que por lo general se lleva a cabo después de la psicológica, tiene por objetivo aclarar dudas, medir empatía, observar ajuste del candidato a las normas y costumbres de la empresa, etc.

La entrevista puede ser abierta, cerrada ó mixta.

La entrevista abierta: Las preguntas que realiza el entrevistador son amplias y se da libertad al entrevistado para que exponga su respuesta de la forma que crea oportuno. Este tipo de entrevista requiere menor preparación previa, pero suele ser más larga en su realización, en ella pueden tratarse fácilmente temas que el entrevistador no había previsto.

La entrevista cerrada: Esta consta de muchas preguntas puntuales a las que el entrevistado debe responder de forma concreta, sin extenderse a veces con una frase o una simple palabra. Su preparación es más laboriosa, pero puede ser más breve y focalizada en la información que se quiere recoger.

La entrevista mixta: es la combinación de preguntas abiertas y cerradas. (J. M. Roig Fusté).

En la actualidad hay algunas corrientes en la selección de personal que se apoyan en llevar al candidato a extremos para evaluarlo en situaciones de alto estrés y determinar así, con la experiencia y “ en carne viva “ si el individuo sirve para trabajar bajo presión; esto se lleva a cabo mediante las técnicas de entrevistas en las cuales el sujeto es agredido verbalmente por el entrevistador y es atacado en su persona haciendo afirmaciones sobre su manera de vestir, de comportarse, de hablar, etc., que pueden indisponer al entrevistado (Manuel Fernández Ríos).

También se utiliza plantear situaciones altamente estresantes a modo de problemas que el sujeto debe resolver en un tiempo límite, mientras

sufre adicionalmente presiones del ambiente. Mientras todo esto sucede, el aspirante es observado cuidadosamente para medir sus reacciones, para evaluar el grado de agresividad que es capaz de soportar, para determinar su comportamiento bajo presión y en momentos de crisis. Este tipo de técnicas pueden herir susceptibilidades de quienes se someten a las entrevistas e incluso pueden dejar marcas en estas personas que no sólo les impidan acceder al puesto en cuestión sino que les desestabilicen en su vida personal. Esto no es frecuente y parece una exageración, pero son técnicas cada vez más utilizadas y que pueden estar faltando a la ética y al respeto por las personas (Manuel Fernández Ríos).

2) Pruebas psicológicas: La cantidad y tipo de pruebas que se lleven a cabo dependerá de muchas variables, como el interés de la empresa, sus políticas, el tiempo disponible para la selección, el tipo de cargo a proveer, etc. Por lo general se consideran tres tipos de pruebas de corte psicológico que servirán de insumo para las entrevistas de este tipo (Anne Anastasi).

La etapa más importante de selección es la evaluación psicológica. En ella se reúnen los datos de capacidad intelectual y emocional del candidato. Se realiza por medio de baterías psicológicas que deben seleccionarse tomando en consideración los siguientes aspectos: nivel de aplicación, características del perfil, tiempo de aplicación y costo (Jaime Grados).

Habitualmente, la función de las pruebas psicológicas ha sido medir las diferencias entre individuos o entre las reacciones de la misma persona en

circunstancias distintas. Hasta el momento, la detección de las deficiencias intelectuales sigue siendo una aplicación importante de ciertos instrumentos. Los usos clínicos incluyen el examen de personas con trastornos emocionales graves y otros problemas de conducta. La evaluación de las necesidades educativas dio un fuerte impulso al desarrollo inicial de las pruebas, como fue el caso de los famosos tests de Binet que comenzaron el movimiento de las mediciones de la inteligencia (Anne Anastasi).

La selección y clasificación del personal industrial es otra aplicación fundamental de las pruebas psicológicas. Desde el operador de la línea de montaje y el archivista, hasta las funciones directivas, difícilmente puede encontrarse un puesto para el que alguna prueba no haya demostrado su utilidad psicológica en cuanto a contratación, asignación de tareas, transferencias, ascensos o despidos. En muchas de estas situaciones, en especial cuando se relacionan con los puestos de nivel superior, se requiere que las pruebas se empleen junto con una entrevista realizada por un experto que, al interpretar las puntuaciones a la luz de otra información importante sobre el individuo, las aprovecha mejor. Con todo, la aplicación de pruebas constituye una parte importante del programa global del departamento de personal. Una aplicación relacionada de las pruebas psicológicas se encuentra en la selección y clasificación del personal militar.

En la consejería individual el uso de pruebas ha aumentado gradualmente de una orientación limitada a los planes educativos y vocacionales al interés en todos los aspectos de la vida de la persona. El bienestar emocional

y las relaciones personales adecuadas se han convertido en objetivos prominentes de la consejería. También se observa una tendencia a servirse de las pruebas para aumentar el desarrollo y la comprensión personales. En este marco, las puntuaciones de los instrumentos son parte de la información que se proporciona al individuo para ayudarlo a tomar decisiones.

Las evaluaciones psicológicas de esta clase son conducidas por psicólogos de diversos campos, aunque muchos se han formado en la psicología clínica y la consejería así como en sus subespecialidades.

Por tradición, los psicólogos clínicos realizan evaluaciones con propósito de diagnóstico, pronóstico y toma de decisiones terapéuticas en medios de salud mental (Butcher, 1995; Hersen, Kazdin y Bellack, 1991; Hurt, Reznikoff y Clarkin, 1991; Maruish, 1994) aunque al principio los psicólogos consejeros se especializaban en exclusiva en la evaluación y la orientación vocacional (S. D. Brown y Lent, 1992; Drummond, 1996; Gelso y Fretz, 1992).

Evaluación Psicológica

La información derivada de observación, las entrevistas y el historial del caso se combina con las calificaciones obtenidas en la prueba para ofrecer una imagen integrada del individuo (Beutler y Berren, 1995). El clínico dispone así de ciertas salvaguardas contra la generalización excesiva de las calificaciones de la prueba, lo que probablemente explique al menos en parte que continúe el uso de algunas pruebas cuyas propiedades psicométricas son débiles o no demostradas. Su retención puede justificarse en la medida en que dichos instrumentos sirven

ante todo para sugerir a los clínicos experimentados el rumbo a seguir; por supuesto, existe el riesgo de que un clínico relativamente inexperto y demasiado celoso, al no considerar las limitaciones de un instrumento deposite más con fianza en sus resultados de lo que esta justificado.

Otro atributo que define a la evaluación psicológica es su objetivo, que por lo general consiste en ayudar a tomar decisiones relativas al diagnostico diferencial, la selección de carrera, los tratamientos recomendados, la planeación educativa, las determinaciones sobre la custodia de los hijos, la culpabilidad y otros asuntos de significado práctico para una o más personas. La toma de decisiones procede por medio de la obtención, el análisis, la integración y el informe cuidadosos de los datos conductuales relevantes. En el centro del proceso de la evaluación psicológica se encuentra una secuencia continua de generación y comprobación de hipótesis sobre el caso individual.

Cada parte de información, se trate de un acontecimiento registrado en el historial del caso, el comentario de un cliente o la calificación de una prueba, propone una hipótesis acerca del individuo que será confirmada o refutada al obtener información sobre otros hechos. También a este respecto debe tenerse presente que cualquier fuente aislada de datos, sin importar lo confiable que parezca, en ocasiones puede proporcionar información inexacta.

Fundamentalmente todas las actividades relacionadas con la evaluación psicológica (de la clara elucidación de su propósito principal a la comunicación de los resultados) implica el juicio profesional basado en el conocimiento sobre los

problemas específicos y las poblaciones a la mano. Más aun, la aplicación de las pruebas individuales y otras herramientas de evaluación requieren de habilidades especializadas en su uso y de la cuidadosa consideración de sus características a la luz del propósito y el contexto de la evaluación (Drummond, 1996; C. T. Fischer, 1985; Groth-Marnat, 1990; G. Goldstein y Hersen, 1990; Hood y Jonson, 1997; Maloney y Ward, 1976; Tallent, 1992; Walssh y Betz, 1995).

Del mismo modo, las pruebas psicológicas proporcionan herramientas estandarizadas para investigar problemas tan diversos como los cambios que sufren el individuo a lo largo del ciclo de desarrollo, la eficacia relativa de distintos procedimientos educativos, los resultados de la psicoterapia, el impacto de los programas comunitarios y la influencia de las variables ambientales en el desempeño. Una batería de pruebas psicológicas incluye los siguientes aspectos básicos. Inteligencia, Habilidad, Personalidad y Autobiografía.

Verificación de referencias laborales, este paso, que con frecuencia también es llevado a cabo por psicólogos, tiene por objetivo medir la percepción que sobre el aspirante tienen personas que lo conocen en el plano laboral. Cómo ha sido el desempeño y cómo han sido las relaciones con las personas con las que ha trabajado recientemente son importantes. Cuales han sido los motivos o las circunstancias en que ha terminado esos trabajos, etc.

Es posible encontrar recomendaciones o exigencias de algunas empresas en cuanto a la presentación personal de los aspirantes. Por los efectos de estos

temas en los climas laborales y en las relaciones entre los compañeros de trabajo, es importante que estas condiciones sean explícitas al momento de comenzar con el proceso de selección tanto por respeto a los aspirantes como por evitar fracasos y frustraciones cuando el proceso está muy avanzado o ha terminado.

Informe: Hace referencia a que en este punto se integran todos los elementos recogidos, se producen unas conclusiones sobre ellos. Pueden incluir recomendaciones y observaciones que servirán de insumo tanto para la visita domiciliaria como para entrevistas sucesivas. Dependiendo de las orientaciones que tengan los encargados de los procesos se creará más o menos en los tests o en las entrevistas o en las referencias o en la experiencia y se otorgarán a estos elementos pesos distintos a la hora de la decisión final.

En fin, hay una gran posibilidad de variantes a la hora de recoger elementos que determinen la idoneidad de una persona para el puesto de trabajo. Podemos hacer un pequeño esfuerzo e imaginarnos muchos métodos para conocer y evaluar las personas, podemos intentar formas nuevas o recurrir a formas muy clásicas y documentadas. Pero en el fondo de todos los métodos, que jamás estarán libres de errores y de posibles fallas, están el comportamiento humano, la honestidad o deshonestidad con la que se actúe, tanto por parte del empleador como del empleado, el interés por el crecimiento justo y la justa medida en el uso de la fuerza laboral.

Visita domiciliaria: En nuestro medio es común que las empresas, sobre todo aquellas más grandes y con políticas más definidas en cuanto al tipo de

empleados que requieren, hagan visitas a las residencias de los aspirantes para confrontar lo visto en los puntos anteriores del proceso y para conocer de primera mano sobre el nivel de vida, la calidad de vida y las relaciones del aspirante en su hogar.

Todo puesto requiere de ciertos conocimientos o pautas conductuales para ser desempeñado de manera adecuada. A estos conocimientos, adquiridos en algún plantel educativo o institución, se le denomina preparación académica. A los adquiridos en un empleo anterior, se le denomina experiencia. Los candidatos recién egresados de algún centro profesional no han adquirido dicha experiencia, pero sí tienen conocimiento que en un momento determinado pueden aplicar en el desempeño de una labor.

Evaluación Técnica: El Psicólogo, dentro del proceso de selección, evalúa dichos conocimientos mediante la Evaluación Técnica por medio de instrumentos adecuados.

La evaluación técnica proporciona datos sobre este importante aspecto del candidato, de manera que solo los mejores preparados tienen la posibilidad de seguir en el proceso de la selección. Es importante subrayar que la evaluación técnica debe realizarse antes que la Psicológica, para que la empresa ahorre en tiempo y costos. De hecho, no tendría ningún objeto que se continuará con las siguientes fases de selección de una persona, sino se tienen los elementos que arroja el análisis de puestos y las necesidades de la empresa.

PERSONALIDAD

A menudo la gente habla de la personalidad como si se tratara de un producto, como una corbata de colores brillantes que le diera vida a un traje viejo. No solo eso, algunas veces hablamos como si la personalidad consistiera en rasgos atractivos y admirables: efecto, encanto, honestidad. Pero no vemos que la personalidad es algo mucho más compleja de lo que indica el uso ordinario del término, e incluye tantos rasgos positivos como negativos.

Frecuentemente, cuando hablamos sobre la personalidad de alguien, nos referimos a lo que diferencia a esa persona de los demás, incluso lo que le hace única. A este aspecto de la personalidad se conoce como diferencias individuales. Para algunas teorías, esta es la cuestión central. Éstas prestan una atención considerable a tipos y rasgos de las personas, entre otras características, con los cuales categorizar o comparar.

La personalidad es la cualidad abstracta resultante de un conjunto de factores no visibles y visibles, que son inherentes al individuo y que son determinantes de lo más específico de su identidad como persona; a la vez de su comportamiento característico.

Los teóricos de la personalidad están interesados en la estructura del individuo y sobre todo sobre la estructura psicológica; es decir, cómo se ensambla una persona, cómo funciona, cómo se disgrega.

Los estudiosos de la Psicología siempre han tratado de comprender las diferentes personalidades. Pero no fue sino hasta hace un siglo que los científicos comenzaron a realizar observaciones científicas sistemáticas y a sacar conclusiones de ellas.

La Personalidad se refiere a los patrones de pensamientos característicos que persisten a través del tiempo y de las situaciones, y que distinguen a una persona de otra, la personalidad está íntimamente relacionado con el temperamento y el carácter. El concepto de personalidad es más amplio que ellos, si bien los incluye y completa.

Algunos teóricos ponen énfasis en las experiencias de la primera infancia, otros en la herencia, y otros atribuyen el papel fundamental al medio ambiente.

La personalidad de un individuo cualquiera es un complejo formado por innumerables rasgos intelectivos, afectivos, volitivos y hasta físicos. Entre esos rasgos, los hay que son predominantemente orgánicos y efectivos, como los instintos y las pasiones inferiores; pero hay otros mas elevados que son los principios, normas e ideales que el sujeto va adoptando en el curso de su vida. Todos los rasgos del individuo contribuyen a integrar su personalidad, pero esta no es la simple suma de esos rasgos considerados independientemente los unos de los otros. La personalidad es el conjunto de todos esos rasgos en constante interacción unos con otros, es decir, organizados en sistema.

El conflicto supone siempre el choque entre dos o más de esos rasgos o elementos, y la decisión es lo que pone fin al conflicto. Al decidirse, el sujeto se adhiere a uno de esos elementos, o a un grupo de ellos y sacrifica a los otros.

Se comprende por lo dicho que la palabra personalidad es una de las más abstractas, ambiguas y elásticas del idioma. Puede querer decir cosas muy distintas y hasta opuestas.

Aunque el término personalidad es usado con frecuencia, no es fácil de definir. En el lenguaje común, por lo general se refiere a la imagen pública propia.

El concepto de personalidad proviene del griego “ prosopon” , que cuyo significado de “ máscara” alude a las máscaras que en el teatro griego se colocaban los actores para interpretar a los personajes de las tragedias. En latín el término” personare “ equivale a “ resonar a través de... “ (per sonare); es decir que también alude a la forma como se es percibido por los otros, o en que cada uno se manifiesta ante los otros.

Por tanto, un actor cambiaría de “mascaras” para que el auditorio supiera que había asumido un rol diferente. Sin embargo, este concepto de rol social no incluye las complicaciones que están implicadas en la larga búsqueda para entender al yo.

En escaso el común acuerdo entre los teóricos de la personalidad sobre el uso apropiado del término. Gordon Allport describió y clasificó más de cincuenta definiciones diferentes. Para Allport, la personalidad era algo real dentro de un

individuo que llevaba una conducta y pensamiento característicos. Para Carl Rogers, otro teórico, la personalidad” yo “era un patrón consistente organizado de percepción del” yo “ o” mi “ que se encuentra en el centro de las experiencias de un individuo. Para B. F. Skinner, quizás el psicólogo estadounidense más conocido, la palabra” personalidad “era innecesaria. Skinner no creía que fuera necesario o deseable usar un concepto como el yo o la personalidad para entender la conducta humana. Para Sigmund Freud, el” padre del psicoanálisis “contemporáneo, la personalidad era en gran parte inconsciente, oculta y desconocida.

Cada teórico presenta su propia comprensión del término personalidad. En parte, esto ayuda a explicar por que hay tantas teorías de la personalidad diferentes. Aunque esta variedad de definiciones y teorías puede ser confusa, e incluso perturbadora, no significa que éstas no sean útiles. Cada una ofrece discernimiento súbito sobre la interrogante del yo y pueden ser útiles para nosotros mientras desarrollamos nuestras propias respuestas.

Como se ha visto, la teoría de la personalidad no es tan sólo una expresión de la psicología como una ciencia. Antes de que el estudio de la personalidad se convirtiera en una especialización de la psicología científica académica, las cuestiones de la personalidad se incluían por lo general bajo la cobertura más amplia de la filosofía. Los métodos de la ciencia y de la filosofía son distinguibles pero no carecen de relación.

Si las teorías científicas de la personalidad tienen su origen en la filosofía, también conducen a alguna forma de arte, o aplicación práctica. El arte de la teoría de la personalidad es mucho más antiguo que la ciencia o incluso que la filosofía; desde los tiempos más antiguos, se ha dicho y escrito mucho respecto a como vivir una vida de manera correcta y entender a las personas. Sin embargo, conforme se desarrolló la ciencia, ha proporcionado conocimientos, herramientas y métodos nuevos para el entendimiento y el mejoramiento propio. Las teorías de la personalidad no son sólo especulaciones hechas en cualquier reunión, sino sistemas de creencias que encuentran expresión en formas que están diseñadas para ayudarnos en el mejoramiento y entendimiento propios y del mundo.

Una cuestión central en la teoría de la personalidad ha sido la importancia de los factores genéricos y ambientales en el moldeamiento de la personalidad. Las diferencias de la conducta a menudo han sido concebidas como el resultado, en parte, de las características físicas generales que son heredadas.

Durante muchos años, los teóricos de la personalidad debatieron sobre si esta es influenciada por patrones biológicos internos o por las experiencias que había tenido un individuo. Esta disputa, conocida como la cuestión de la herencia contra el ambiente o la controversia de una u otra tenía que ser el factor primario. En la actualidad, la mayoría de los teóricos reconocen que la respuesta es ambas.

Uno de los primeros esfuerzos por describir la personalidad es términos de disposiciones fue hecho por el medico griego Hipócrates (460-377 A. C.), quien

sugirió que las personalidades podían clasificarse de acuerdo con el predominio de ciertos fluidos corporales o humores.

Cattell comienza una definición tentativa de **personalidad.**” Personalidad es lo que permite una predicción de lo que una persona hará en una situación determinada” (1950). Cree que una definición completa de la personalidad debe estar sustentada con una mayor investigación de los tipos de conceptos que se incluyen en el estudio de la conducta.

La definición de Cattell sobre la personalidad `proporciona un contraste notable e importante entre su enfoque para la investigación de la personalidad y el de otros teóricos, tales como los freudianos. Cattell, por otra parte, esta interesado en el proceder de un constructo para predecir acontecimientos futuros. Su perspectiva es la del científico empírico que deriva de su teoría preposiciones que están sujetas a prueba empírica. En un sentido, la predicción es más difícil que la explicación, ya que es más fácil explicar los acontecimientos que ya han sucedido que predecirlos. En su teoría, Cattell se presenta como un caso ejemplar de un científico que está preocupado por la evidencia validadora.

Cattell cree que la exploración de los rasgos ayudará a entender la estructura y función de la personalidad.

Cattell nos recuerda que si una teoría ha de ser útil, los rasgos postulados necesitan ir más allá de las conductas manifiestas que muestra el individuo. Al igual que cualquier otra hipótesis exitosa en la ciencia, la de Cattell se refiere a experiencias futuras que podrían ocurrir si la hipótesis resultara ser útil, un

constructo de rasgo exitoso tiene un mayor alcance y afirma la existencia de un patrón de conducta particular.

Por tanto, Cattell distingue entre rasgos superficiales y rasgos fuente (1950). Los **rasgos superficiales** son grupos de respuestas conductuales manifiestos que parecen ir juntos, tales como la integridad, la honestidad, la autodisciplina y la seriedad. Los **rasgos fuente** se refieren a las variables subyacentes que parecen determinar la manifestación superficial, en este caso, la fuerza del yo.

El estudio de los rasgos fuente es valioso por varias razones. Debido a que es probable que sean pocos en número, los rasgos fuente permiten resumir al describir a un individuo. Segundo, los rasgos fuente en forma supuesta tienen una influencia estructural genuina sobre la personalidad y, por tanto, determinan la manera en que nos comportamos. De este modo, el conocimiento de un rasgo fuente particular puede permitir ir más allá de la sola descripción y hacer, además, predicciones respecto a conductas adicionales que se podrían observar.

Los rasgos fuente pueden tener su origen en la herencia o en el ambiente. A partir de la investigación extensa, con la utilización de las técnicas del análisis factorial, Cattell ha identificado dieciséis rasgos fuente de temperamento y capacidad básicos que sugiere representan los” bloques constructores “de la personalidad (1966). Los rasgos se representan en el cuadro como dimensiones bipolares.

Los dieciséis rasgos fuente básicos de Cattell, ciertos rasgos son indicativos de un temperamento sociable, mientras que otros indican una disposición más reservada.

Reservado	–	Sociable
Pensamiento Concreto	–	Abstracto
Inestable	–	Estable
Sumisión	–	Dominio
Prudente	–	Impulsivo
Debilidad Superyoica	–	Fortaleza Superyoica
Tímido	–	Aventurero
Realista	–	Idealista
Confiado	–	Suspicaaz
Practico	–	Imaginativo
Franco	–	Astuto
Satisfecho	–	Preocupado
Conservador	–	Experimentador
Dependiente	–	Autosuficiente
Casual	–	Controlado
Relajado	–	Tenso

La teoría de la personalidad desarrollada por Cattell tuvo su contribución más importante por medio de sus métodos y técnicas de investigación e identificación de los rasgos. La herramienta principal de Cattell ha sido el análisis factorial.

Cattell comienza a reunir grandes volúmenes de datos de una gran cantidad de individuos en una variedad de formas, tales como registros de vida, cuestionarios de autorreporte o pruebas proyectivas. Todos los datos acumulados de estas fuentes son sujetos a la técnica estadística compleja del análisis factorial.

El análisis factorial permite a los investigadores obtener conclusiones tales como: puntuaciones similares en pruebas de lecturas, vocabulario y ortografía, que se deben a un factor subyacente común de capacidad verbal, mientras que el desempeño en la suma, resta y multiplicación depende de la capacidad matemática. Muchos de los estudios llevados a cabo implican una gran cantidad de cálculos matemáticos.

Cattell ha descubierto por medio del análisis factorial cuales de estos se agrupan y ocurren juntos con la mayor frecuencia. Estos rasgos son colocados juntos entonces bajo un rasgo fuente común, se reduce por consiguiente el número de rasgos con los que se debe tratar y se hacen más fáciles de manejar.

Al final Cattell espera poder usar la información acumulada para facilitar la predicción de la conducta. Dada la capacidad para describir a un individuo en términos de varios rasgos y el entendimiento de como éstos entran en ciertos patrones de respuesta conductuales, se podría aplicar esta información a un caso particular.

Evaluación de la personalidad en el lugar de trabajo

A mediados de los ochenta, Bernardin y Bownas (1985) advirtieron que en los medios industriales florecía el uso de técnicas de evaluación de la personalidad (incluido el uso de métodos no científicos como el análisis de la escritura), mientras que la comunidad académica habría descuidado el tema durante casi dos décadas. Desde entonces, ha tenido lugar un considerable resurgimiento del trabajo en el área, influido por los desarrollos teóricos y

metodológicos. Los meta-análisis se han empleado principalmente para investigar la validez y utilidad de los constructos de personalidad entre diversos ambientes. El análisis de trayectorias y las técnicas de modelamiento de ecuaciones estructurales se emplean para estudiar las correlaciones entre los predictores y para explorar los atributos y las condiciones que dan lugar a diferentes grados de desempeño en el trabajo. También se está estudiando el grado al que algunas variables cruciales, como el nivel de habilidad y la autonomía en el trabajo, moderan la relación entre personalidad y desempeño. En general, las metas de esas investigaciones superan la mera predicción y se dirigen a la comprensión de los constructos y procesos que determinan las grandes variaciones en el desempeño laboral (Barrick y Mount, 1991, 1993; Hough, Eaton, Dunnette, Kamp y McCloy, 1990; Matthews, Jones y Chamberlain, 1992; McHenry et al., 1990; Schmidt Hunter, 1992; Tett, Jackson y Rothstein, 1991).

Pruebas psicométricas. Las pruebas psicométricas miden características de la personalidad por medio de cuestionarios diseñados de manera cuidadosa desarrollados con técnicas teóricas y estadísticas. La examinación psicométrica tuvo su origen en los laboratorios psicológicos establecidos a fines del siglo XIX.

Muchos individuos consideran a estas pruebas como una invasión de la privacidad personal y dudan del uso que se le puedan dar a los resultados de éstas. A menudo la validez de las pruebas se asume en lugar de demostrarse.

La evaluación de la personalidad es un área importante en la aplicación de las teorías de la personalidad a la vida cotidiana. Evaluación se refiere a valoración o medición.

En industrias los psicólogos usan la evaluación para ayudar a la contratación de personal. Antes de decidir un curso de asesoría, un clínico necesita evaluar al individuo a fin de valorar la naturaleza de su problema.

Muchas pruebas de personalidad son predictores precisos, pero no son garantías de ciertas conductas.

Las mejores técnicas de evaluación buscan cumplir con cuatro criterios primarios: normalización, objetividad, confiabilidad y validez.

Los instrumentos diseñados con este propósito suelen conocerse como tests de personalidad, aunque muchos psicólogos prefieren emplear el término "personalidad" en un sentido más amplio para referirse al individuo en su totalidad. De acuerdo con esto, tanto los rasgos intelectuales como los no intelectuales deberían agruparse bajo dicho rubro; sin embargo, en la terminología psicométrica es más común en uso de la expresión "tests de personalidad" para referirse a la medición de características como los estados emocionales, las relaciones interpersonales, la motivación, los intereses y las actitudes.

Todos los tests de personalidad disponibles presentan ciertas dificultades prácticas y teóricas. Cada método tiene sus propias ventajas y desventajas. En conjunto, los tests de personalidad han quedado detrás de las habilidades en

cuanto a logros prácticos, pero esa falta de progreso no puede atribuirse a un esfuerzo insuficiente. La investigación sobre la medición de la personalidad ha alcanzado proporciones impresionantes desde 1950, y muchos instrumentos ingeniosos y mejoras técnicas están en investigación. Lo que explica el lento avance en el área son más bien las dificultades específicas que se encuentran en la medición de la personalidad.

A partir de la investigación actual con los tests de personalidad están surgiendo dos tendencias unificadoras importantes.

La personalidad es la medición de los factores del estilo de afrontamiento a la vida de la persona.

Aunque en ocasiones se emplea el término "personalidad" en un sentido más amplio, en la terminología psicométrica los tests de personalidad "son instrumentos que se utilizan para medir las características emocionales, motivacionales, interpersonales y de actitudes, rasgos todos estos que se consideran distintos de las habilidades.

El número de tests de personalidad alcanza varios cientos, de los que son especialmente numerosos los inventarios de personalidad y las técnicas proyectivas.

En el desarrollo de los inventarios de personalidad se han seguido diversas aproximaciones para formular, reunir, seleccionar y agrupar los reactivos. Entre los procedimientos de mayor uso se encuentran los que se basan en la relevancia del

contenido, la clave del criterio empírico, el análisis factorial y la teoría sobre la personalidad.

Aunque algunos tests de personalidad se emplean como instrumentos colectivos de proyección, casi todos encuentran su principal aplicación en la clínica y la conserjería.

Para tratar de obtener una descripción cabal de la personalidad, Cattell comenzó por recopilar todos los nombres de rasgos de personalidad que aparecieran en el diccionario (como lo hicieron Allport y Odbert en 1936) o en la bibliografía psiquiátrica y psicológica.

Las correlaciones y los análisis factoriales de estas estimaciones y de los datos obtenidos en cuestionarios autodescriptivos permitieron la identificación de lo que Cattell describió como "la fuente de los rasgos primarios de personalidad", una designación que parece implicar más universalidad y estabilidad en los resultados de lo que parece justificado por la investigación antecedente. Una característica de la aproximación de Cattell es que no considera al análisis factorial como una técnica de reducción de datos, sino como un método para descubrir los rasgos causales subyacentes (Cattell, 1979).

En general las teorías de la personalidad se originan en medios clínicos, por lo que la verificación experimental a la que han sido sometidas varía de modo considerable de un sistema teórico a otro. Independientemente del grado al que se ha llevado a cabo dicha verificación objetiva, se ha elaborado una serie de tests de personalidad en el marco de una u otra teoría.

II. METODO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En esta investigación se trabajo con un estudio exploratorio para conocer el perfil de personalidad en Operadores del Transporte Eléctrico del D. F.

OBJETIVOS

- 1) Comprobar si existen diferencias del perfil de personalidad entre hombres y mujeres en Operadores del Transporte Eléctrico del D.F.
- 2) Conocer si existen diferencias de perfil de personalidad conforme al sexo, avance la edad, su escolaridad, la antigüedad de trabajo, y su estado civil.

HIPOTESIS

Hipótesis de Investigación. La aplicación del Cuestionario de Dieciséis Factores de Personalidad de Cattell (16FP) podrá determinar el perfil de la personalidad en los Operadores del Transporte Eléctrico del D.F.

Hipótesis Nula (Ho). No existen diferencias estadísticamente significativas en el perfil de personalidad del Cuestionario de Dieciséis Factores de Personalidad de Cattell (16FP) de los Operadores del Servicio de Transporte eléctrico del D. F.

Hipótesis Alternativa (H1). Si existen diferencias estadísticamente significativas en los perfiles que determinen un perfil de personalidad mediante el Cuestionario de Dieciséis Factores de Personalidad de Cattell (16FP) conforme al sexo, edad, escolaridad, antigüedad, y estado civil.

Variable Dependiente. La presencia de un perfil de personalidad específico de los Operadores del Transporte Eléctrico del D. F.

Variable Independiente. Son las respuestas del Cuestionario de Dieciséis Factores de Personalidad (16FP) en los Operadores del Servicio de Transporte eléctrico del D. F.

Variables Atributivas. Sexo, edad, escolaridad, antigüedad y estado civil.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

Variable dependiente. El perfil de personalidad que se determine en el Cuestionario de Dieciséis Factores de Personalidad de Cattell(16FP) produce 16 puntuaciones en rasgos que son: reservado - sociable (A), pensamiento concreto - pensamiento abstracto (B), inestable - estable (C), sumisión – dominio (E), prudente - impulsivo (F), debilidad superyoica – fortaleza superyoica (G), tímido - aventurero (H), realista - idealista (I), confiado - suspicaz (L), práctico - imaginativo (M), franco -astuto (N), satisfecho - preocupado (O), conservador - experimentador (Q1), dependiente - autosuficiente (Q2), casual- controlado (Q3) relajado- tenso (Q4).

SEXO.- Condición Orgánica que distingue el macho de la hembra.

EDAD.- Tiempo que una persona ha vivido desde su nacimiento; se indica en años, meses y días.

ESCOLARIDAD.- Periodo de tiempo durante el cual se asiste a la escuela. Tiempo que se asiste a un centro de enseñanza para llevar a cabo los estudios.

ANTIGÜEDAD.- Periodo de la historia correspondiente a las civilizaciones más antiguas.

T I P O D E M U E S T R A

La muestra fue accidental porque la población a la que se obtuvo acceso se tomo de las Instalaciones de Transporte eléctrico donde se obtuvo permiso. Fue un muestreo por conveniencia, es decir no aleatorizado porque no se sorteo sino que se les aplico a todos los Operadores de Trolebús y Tren Ligero activos del Servicio de Transporte eléctrico del D. F. que acudieron a la renovación de su Licencia Tarjetón tipo” D “ siendo esto autorizado por la Secretaria de Transportes y Vialidad (SETRAVI).Esto con el objetivo de continuar laborando en el Servicio de Transporte Eléctrico del D. F. proporcionando un servicio al publico como una opción digna, económica, no contaminante segura, oportuna y confiable.

T A M A Ñ O D E M U E S T R A

La muestra fue de 200 Operadores. La aplicación de Dieciséis Factores de Personalidad de Cattell (16 FP) se realizó en 7 grupos de aproximadamente 30 a 35 Operadores de Trolebús y Tren Ligero del Transporte Eléctrico del D. F.

S U J E T O S

En esta investigación participaron 220 Operadores de Trolebús y Tren Ligero del Transporte Eléctrico del D. F. de los cuales se tomaron 200 esto porque no resolvieron en su totalidad el Cuestionario de Dieciséis Factores de Personalidad de Cattell (16FP).

ESCENARIO

El estudio se realizó en las Instalaciones del Transporte Eléctrico del D. F. Unidad Tetepilco (Av. Municipio Libre No.402 Col. San Andrés Tetepilco Edificio en el edificio Casa Blanca (obteniendo una muestra de hombres y mujeres Operadores de Trolebús y Tren Ligero).

TIPO DE ESTUDIO

Fue un estudio descriptivo estos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Danhke,1989). Miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es recolectar datos (para los investigadores cuantitativos, medir; y para los cualitativos, recolectar información). Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (vágase la redundancia) describir lo que se investiga.

Los estudios descriptivos pretenden medir o corregir información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren. Desde luego, pueden integrar las mediciones o información de cada una de dichas

variables o conceptos para decir como se manifiesta el fenómeno de interés; su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas.

DISEÑO

Es un diseño no experimental. Se trata de una investigación donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Como señala Kerlinger (2002,p.420):En esta investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente los participantes o tratamientos. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos se observan en su ambiente natural. En este estudio no experimental no se constituye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no es posible manipularlas; el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, ni puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. La investigación no experimental es un parteaguas de un gran número de estudios cuantitativos, cualitativos y mixtos, incluyendo las biografías y los estudios de caso.

Esta investigación no experimental fue un estudio que se realizo sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

En esta investigación no experimental no hay ni manipulación intencional ni asignación al azar.

En un estudio no experimental los sujetos ya pertenecían a un grupo o nivel determinado de la variable independiente por auto selección.

La investigación no experimental es investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural.

I N S T R U M E N T O

Cuestionario de Dieciséis Factores de la Personalidad de Cattell (16FP).

La principal finalidad del profesor Cattell al construir la prueba fue proporcionar un instrumento que midiera las dimensiones más fundamentales de la personalidad normal y que abarcara de manera más amplia el rango completo de características de personalidad en los adultos. El problema inicial consistió en encontrar un conjunto de categorías descriptivas con la suficiente amplitud como para incluir las muchas variaciones de la personalidad humana. Raymond Cattell identificó dieciséis rasgos fuente básicos que representan los bloques constructores de la personalidad. Ciertos rasgos son indicativos de un temperamento sociable, mientras que otros indican una disposición más reservada.

Objetivo: Este cuestionario se le diseñó para obtener, en un tiempo funcional de prueba, información acerca de la posición de un individuo en la

mayoría de los factores primarios de personalidad de entre quizás, 30 o más que cubre la investigación existente acerca de la totalidad de la esfera de la personalidad humana, como la define el concepto operacional de Cattell (1964). Es probable que el 16 FP sea uno de los inventarios de personalidad mejor contruidos que en la actualidad se encuentran disponibles para el clínico en su trabajo cotidiano. A pesar de su amplia utilización, puede considerársele con menos popularidad de la que merece debido, en parte, a que los escritos de Raymond B. Cattell, autor principal del Cuestionario 16 FP, son técnicos, matemáticos y orientados al investigador más que a un público de clínicos (recuérdese que el 16 FP se basa principalmente en el análisis factorial), pero ello quizás es comprensible en un científico de la talla de Cattell.

El cuestionario Dieciséis Factores de Personalidad de Cattell (16FP), es una prueba con calificación objetiva que se diseñó por medio de investigación básica en Psicología para dar la cobertura más amplia posible de la personalidad en un tiempo corto. La prueba se construyó para utilizarse con individuos de 16 años de edad y mayores.

Así el cuestionario Dieciséis Factores de Personalidad de Cattell (16 FP) no es un cuestionario formado por escalas arbitrarias, sino que consiste en escalas orientadas y ordenadas de manera cuidadosa, de acuerdo con conceptos básicos en la investigación sobre la estructura de la personalidad humana. Su publicación se emprendió para satisfacer la demanda de psicólogos investigadores de un instrumento para medir la personalidad, que estuviera validado de manera adecuada con respecto a los factores primarios de la personalidad y se fundamentara en conceptos básicos de Psicología general.

Así, a través de un conjunto muy amplio de publicaciones de investigación y aplicadas, los símbolos A, B, C, E, F, G, H, I, L, M, N, O, Q1, Q2, Q3, Q4, se han asignado de manera consistente a los factores del 16 FP, y D1, D2, etc., se usan de modo sólido para marcar los factores de patología. Incidentalmente, su orden se basa en la evidencia de su contribución progresivamente menor a la varianza conductual, como la media de diversos estimados basados en muestras de la esfera de personalidad. Además en estos símbolos se utilizan nombres que, como se indica, se encuentran en dos series: por un lado, los nombres técnicos que emplean los psicólogos profesionales, con la base en análisis de los significados científicos de estos factores como aparecen en la literatura de investigación.

Rasgos Primarios y Secundarios cubiertos en el Cuestionario 16 FP

Factor	Descripción de Puntuaciones Bajas	Descripción de Puntuaciones Altas
A	Reservado, apartado, crítico, sereno, impersonal Sizothymía	Efusivo, sociable, participativo, interesado en las personas, despreocupado Affectothymía
B	Menos inteligente, Pensamiento concreto Menor capacidad mental escolar	Más inteligente, pensamiento abstracto, perspicaz Mayor capacidad mental escolar
C	Afectado por sentimientos, menos estable al nivel emocional, se molesta con facilidad, inconstante Menor fortaleza yóica	Emocionalmente estable, maduro, enfrenta la realidad, tranquilo, paciente Mayor fortaleza yóica
E	Humilde, plácido, complaciente, fácilmente influenciado, conformista	Asertivo, agresivo, autoritario, competitivo, testarudo

	conformista Sumisión	Dominio
F	Mesurado, prudente, serio, taciturno Desurgencia	Despreocupado, impulsivamente vital, entusiasta, irresponsable Surgerencia
G	Oportunista, ignora las normas, siente pocas obligaciones Debilidad superyoica	Escrupuloso, perseverante, serio, moralista restringido a las normas Fortaleza superyoica
H	Tímido, mesurado, sensible ante las amenazas, apocado Threctia	Aventurero, socialmente audaz, desinhibido, espontáneo Parmia
I	Realista, independiente, práctico, sensato Harria	Idealista, intuitivo, poco práctico, sensible Premsia
L	Confiado, adaptable, libre de velos, de trato fácil Alaxia	Suspica, obstinado, difícil de engañar, escéptico, inquisitivo Protensión
M	Práctico, cuidadoso, convencional, regulado por las realidades externas Praxernia	Imaginativo, descuida las cuestiones prácticas poco convencionales, distráido Autia
N	Franco, natural, genuino, sin pretensiones Candidez	Astuto, calculador, socialmente alerta, perspicaz Astucia
O	Imperturbable, tranquilo, confiado, satisfecho consigo mismo Adecuado serena	Aprensivo, se reprocha a sí mismo, preocupado, perturbado Propensión a la culpa
Q1	Conservador, respeta las ideas establecidas, tolerante de las dificultades tradicionales	Experimentador, liberal, analítico, innovador Radicalismo
Q2	Orientado al grupo, un "adepto" y seguidor ejemplar Adhesión al grupo	Autosuficiente, prefiere sus propias decisiones, ingenioso Autosuficiencia
Q3	Autoconflicto indisciplinado,	Controlado, socialmente preciso,

	descuida el protocolo, sigue sus propios impulsos Baja integración	seguidor de su autoimagen, compulsivo Alto control de autoconcepto
Q4	Relajado, tranquilo, indolente, sin frustraciones Baja tensión érgica	Tenso, frustrado, energético, inquieto, agitado Alta tensión érgica

Autor: Raymond Cattell

FORMA DE APLICACIÓN

El cuestionario Dieciséis Factores de Personalidad de Cattell 16 FP esta dirigido a la aplicación tanto en situaciones grupales como individuales, no se han demostrado diferencias importantes en los resultados entre los dos procedimientos (siempre y cuando las respuestas para ambas se proporcionen de manera privada).

Excepto en caso de sujetos con inteligencia deficiente (cuyas respuestas orales puede registrar el psicólogo), las contestaciones se marcan en la hoja estándar de respuesta. Los protocolos de prueba tienen disponibles hojas de respuesta por separado, de modo que puedan conservar los protocolos para uso repetido. Estas hojas pueden calificarse de forma normal con dos plantillas.

PROCEDIMIENTO

Se trabajo con Operadores activos para la renovación de licencia Tarjetón tipo” D “ en el Servicio de Transporte eléctrico del D.F. con 5 Mujeres Operadoras del Tren Ligero y 195 hombres Operadores de Trolebús.

Para la renovación de la licencia Tarjetón tipo” D “ autorizado por la Secretaria de Transportes y Vialidad (SETRAVI) se les aplico una Evaluación Medica Integral (EMI) a los Operadores del Transporte Público en el Distrito Federal. Diagnostico General de Salud Mental que consta de 60 reactivos posteriormente se prosiguió a leer las siguientes Instrucciones:

Este es un cuestionario que pretende evaluar su estado de Salud. Para ello se han formulado una serie de preguntas o afirmaciones que tienen que ver con los padecimientos más comunes.

Es importante que lo conteste de forma Individual.

Por favor, lea con cuidado y conteste todas las preguntas. Marque con una” X “ la respuesta, de acuerdo con lo que considere más adecuado para usted. Las preguntas se refieren exclusivamente a las molestias que haya tenido las últimas 2 o 3 semanas.

Por favor si usted ha sentido estas molestias antes de este tiempo no las mencione.

En este Diagnostico de la Salud Mental no hubo tiempo para contestar las preguntas y conforme fueron terminando lo entregaban y una vez que todos terminaron se les fue repartiendo la segunda evaluación el BETA II-R en esta prueba se les dijo que era de tiempo y que no podían voltear la hoja del cuadernillo hasta que se les indicara después de que todos leyéramos las instrucciones a cada ejercicio porque todos tenían que comenzar a contestar al mismo tiempo que empezara a correr el tiempo marcado para cada ejercicio resolviendo sus dudas en los ejemplos que vienen para cada ejercicio porque una vez que hayamos tomado el tiempo no se podrá regresarse y de esa manera

perderán tiempo. Esta prueba se llevo a cabo sin ningún contratiempo. La última prueba aplicada fue el Cuestionario de Dieciséis Factores de Personalidad de Cattell (16FP).

Se les entrego el protocolo y la hoja de respuestas pidiéndoles a los Operadores que sus respuestas siempre se deben anotar en la hoja separada, nunca en el protocolo de prueba donde aparecen una serie de preguntas que ellos tendrán que contestar, posteriormente se les pidió que comenzaran a poner sus datos en la parte superior izquierda de la hoja de respuesta en donde anotarán su nombre, sexo y edad, y numero de expediente después se les leyó en voz alta las instrucciones que aparecen en la portada del protocolo del cuestionario y que siguieran la lectura en voz baja.

Instrucciones

Dentro de este cuadernillo hay cierto número de preguntas. Con ellas se quiere conocer sus actitudes y sus intereses. No hay respuestas” buenas “ ni” malas “ porque cada quien puede poseer sus propios puntos de vista. Para que se pueda obtener la mayor cantidad de información de sus resultados, usted deberá tratar de responder exacta y sinceramente.

En la parte superior de la hoja de respuestas, escriba por favor su nombre y los demás datos que se le piden.

Primero, conteste las preguntas de ensayo que se encuentran más abajo. Si tiene algún problema con ellas por favor dígalos. En este cuadernillo usted solo va a leer las preguntas, ya que todas las contestaciones las hará en la hoja de respuestas, asegurándose de que el número que tiene ambas sea el mismo.

Hay tres respuestas posibles para cada pregunta. Lea los siguientes ejemplos y ponga sus contestaciones en la parte superior de la hoja de respuestas en donde dice "Ejemplos". Si su respuesta es (a) ponga una cruz dentro del cuadrado de la izquierda; si su respuesta es (b) ponga una X dentro del cuadrado del centro; si su respuesta es (c) ponga la marca dentro del cuadrado de la derecha.

EJEMPLOS:

1.- Me gusta ver juegos deportivos entre equipos:

a) si b) en ocasiones c) no a) sí (cierto) b) intermedio c) no (falso)

3.- El dinero no trae la felicidad:

2.- Prefiero a la gente que es:

4.- Mujer es a niña como gato es a:

- a) Reservada
- b) intermedia
- c) hace amigos rápidamente

a) gatito b)perro c)niño

Nota: aquí se tuvo que verificar si los sujetos habían resuelto los ejemplos e incisos adecuados ya que muchos de ellos contestaban los ejemplos de manera errónea es decir que no cotejaban el número de ejemplos con las respuestas contestadas ni el lugar donde habría que contestar los ejemplos.

En este último ejemplo hay una respuesta correcta: gatito. En el Cuestionario hay algunas preguntas como está.

La letra (b) indica, por lo general, que usted está dudando acerca de lo que se plantea. Hemos puesto varias frases y palabras distintas dentro de esta letra, pero todas comparten el mismo significado.

Si algo no está claro, pregúntelo ahora. Dentro de un momento el examinador le dirá que lea el Cuestionario y comience a responder sobre la hoja de respuestas.

Al estar contestando recuerde estos cuatro puntos:

1. No se le pide que medite sus respuestas. Dé la primera respuesta que más pronto le venga a la mente, de un modo natural. Aunque las preguntas son demasiado cortas para darle todos los datos que usted desearía tener, trate de dar siempre la mejor respuesta a un ritmo de alrededor de 5 contestaciones por minuto; haciéndolo así usted terminará aproximadamente en 35 o 45 minutos.

2. Trate de no caer en el centro, en la letra (b), que son las respuestas de indecisión o de duda, excepto cuando le sea realmente imposible escoger cualquier otra opción.

3. Asegúrese de no saltarse ninguna pregunta. Responda de manera apropiada a cada una de las preguntas. Algunas puede ser que no encajen con su situación. Algunas preguntas pueden parecerle demasiado personales, pero recuerde que su Hoja de respuestas quedara en las manos confidenciales de un experto, y que no se trata de localizar ciertas respuestas especiales, sino de apreciarlas en conjunto. Por ello, esta prueba se califica con una plantilla construida ex profeso.

4. Responda con toda la honestidad posible lo que sea cierto para usted. Evite marcar la respuesta que le parezca "la más aceptable" "con el fin de impresionar al examinador.

POR FAVOR NO VOLTEE LA PÀGINA HASTA QUE SE LE INDIQUE

La prueba no tiene limite de tiempo, pero se les recordó a los Operadores que podrían contestar la prueba de alrededor de 50 minutos aproximadamente, el tiempo no se contó de manera literal ya que algunas personas lo terminaron en un tiempo muy corto, mientras que otros requirieron mucho más tiempo tomado en cuenta que muchos de ellos eran personas de edad adulta requiriendo mayor visibilidad y tiempo a cada reactivo.

Antes de comenzar la prueba se reviso que todos hayan contestado los ejemplos y espacios adecuados teniendo como respuesta solo una de las tres opciones, y sin haber ninguna duda se les indico que voltearan la primera hoja del cuadernillo y comenzaran a contestar.

Posteriormente y como fueron terminando se les recogió el cuadernillo y la hoja de respuestas.

FORMA DE CALIFICACIÓN

Se recogieron las hojas de respuesta verificando así que todas estuvieran contestadas posteriormente se aseguro de que no hubiera contestaciones dudosas, imposibles de calificar; por ejemplo, señalar dos de las tres alternativas, borraduras incompletas u omisión total de respuesta a un reactivo y sí habría ocurrido tal incomprensión de las instrucciones, se les devolvió la prueba para responder correctamente los reactivos.

Para la calificación primero se colocó la plantilla de calificación sobre la hoja de respuestas. El truco aquí consistió en asegurarse de que la pequeña estrella en la hoja de respuestas se mostrará a través de la plantilla. La calificación comienza al colocar y alinear la primera Plantilla de claves sobre la Hoja de respuestas y contar las marcas visibles a través de los círculos transparentes para el Factor A, que admite una puntuación de 2 o 1, como se indica por el número impreso en el círculo. Se sumaron estas puntuaciones y anotó el total en el espacio indicado por la flecha en la Plantilla para el Factor A (puntuación natural). Debe señalarse que el Factor B (inteligencia) es peculiar en cuanto a que cada anotación correcta visible en un círculo proporciona sólo una puntuación de 1. Se continuó calificando cada factor con cada clave de calificación sumando el número correcto de puntos especificados por cada círculo en la plantilla hasta que se haya anotado todas las puntuaciones naturales en la columna que aparece en el extremo derecho de la hoja de respuestas. Se utilizan dos plantillas a fin de evitar la aglomeración de las mismas. Cuando se termina la calificación de la Hoja de respuestas, se deben escribir las puntuaciones naturales dentro de los apartados que aparecen a mano derecha en la Hoja. Después es importante que se verifiquen las puntuaciones. Muchas personas consideran que no puede haber problemas en un proceso tan simple, pero los autores han encontrado que de manera rutinaria cometen cuando menos un error en la calificación manual en cada protocolo.

Cada respuesta tiene una puntuación de 0,1 ó 2 puntos, excepto por las respuestas del Factor B (capacidad conceptual), que se califican con 0 (incorrecta) o 1 (correcta). La puntuación para cada reactivo contribuye sólo a un total de Factor.

Cuando se ha calificado la hoja de respuestas, se tienen las puntuaciones naturales para las 16 escalas. Éstas se deben convertir al tipo de puntuaciones estándar utilizadas en el Cuestionario 16 FP, es decir, a estenes. Estas puntuaciones son muy convenientes de utilizar el Perfil del 16 FP deja bastante claro donde cae el promedio cuando dichas puntuaciones se trazan en la gráfica.

III. RESULTADOS

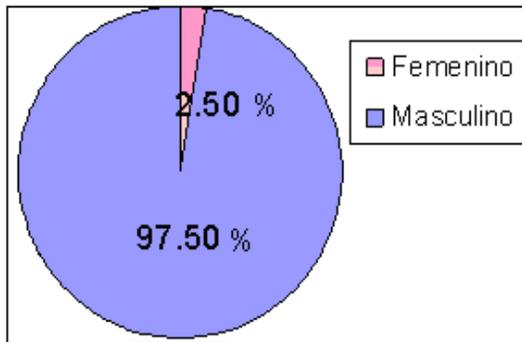
En la presente investigación se trabajo con una muestra no probabilística de 200 Operadores activos de Trolebuses y de Tren Ligero del Transporte Eléctrico del D. F. que se evaluaron para la renovación de su licencia tarjetón tipo "D" siendo autorizado por la Secretaria de Transportes y Vialidad (SETRAVI).

Los datos de las gráficas se presentaran en porcentajes mientras se describirá los datos en cantidad neta.

Respecto al sexo de los Operadores la muestra se distribuyo de la siguiente manera: 195 del sexo Masculino y 5 del sexo Femenino, ver grafica 1.

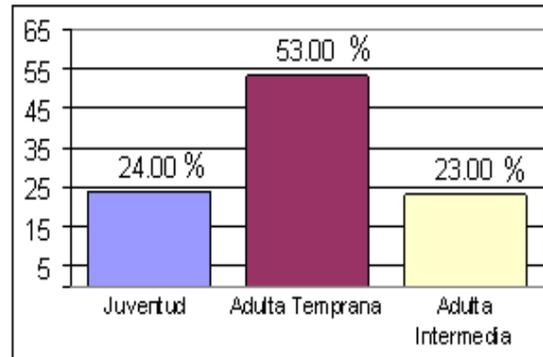
La media edad de los Operadores es de 35 años 2 meses, y se distribuyeron en tres Etapas de Desarrollo de los cuales 48 estaban en la juventud, 106 eran adultos tempranos y 46 en adultez intermedia, ver grafica 2.

SEXO



Grafica 1

ETAPAS DE DESARROLLO

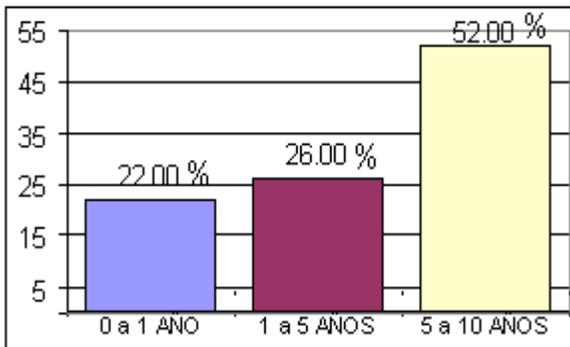


Grafica 2

En cuanto a la antigüedad se dividieron en tres Etapas de Desarrollo, de la cual son: 44 operadores con una antigüedad de 0 a 1 año son, de 1 a 5 años de antigüedad fueron 52 operadores y 104 operadores con una antigüedad de 5 a 10 años (ver grafica 3).

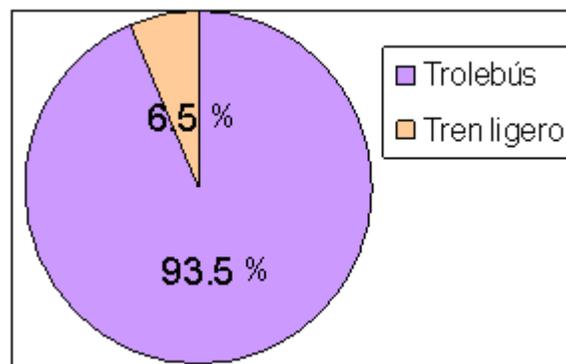
En cuanto al tipo de operador se distribuyeron de la siguiente forma: 187 Operadores de Trolebús y 13 Operadores de Tren Ligero (ver grafica 4).

ANTIGÜEDAD



Grafica 3

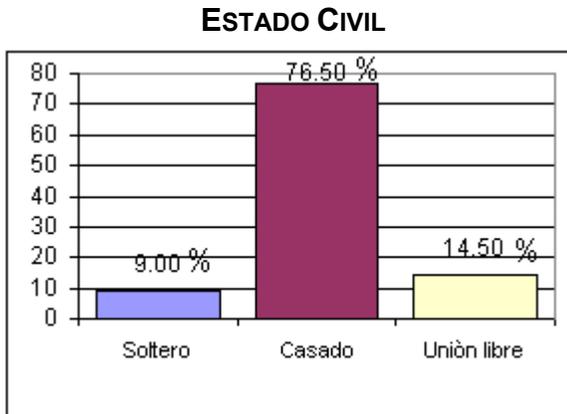
TIPO DE OPERADOR



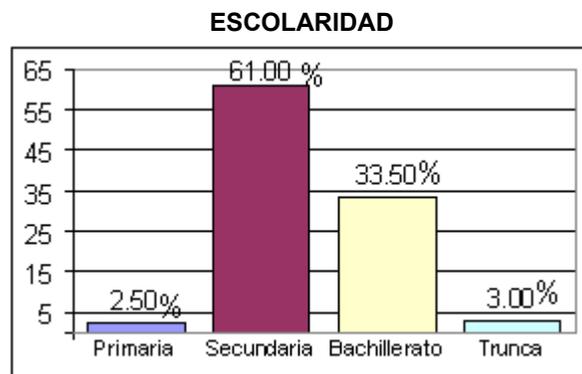
Grafica 4

Con respecto al Estado Civil de los Operadores se distribuyo de la siguiente forma: 18 Operadores Solteros, 153 Operadores Casados, y 29 Operadores en Unión Libre, ver Grafica 5.

Por escolaridad, se dividió la muestra en 4 grupos: 5 Operadores con Primaria, 122 Operadores con Secundaria, 67 Operadores con Bachillerato y 6 Operadores con escolaridad trunca (ver grafica 6).



Grafica 5



Grafica 6

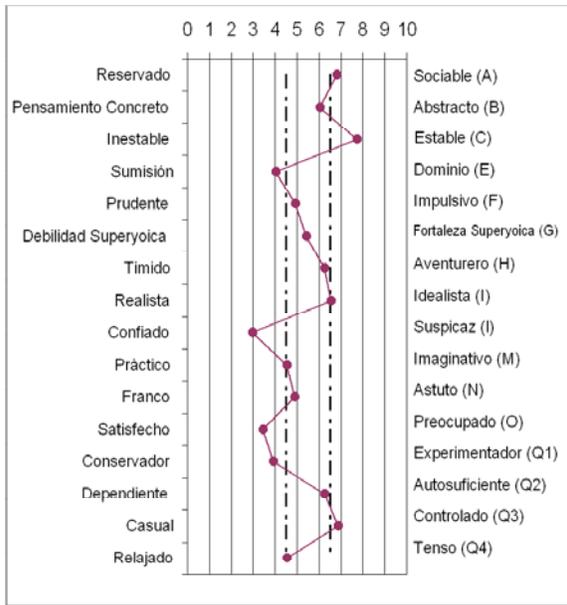
Análisis de Datos

Para este análisis se utilizaron las medias obtenidas en cada una de las escalas del Cuestionario de 16 Factores de la Personalidad de Cattell, Forma A de cada uno de los grupos en que se dividió la muestra como: muestra total, sexo, etapas de desarrollo, antigüedad, tipo de operador, estado civil y escolaridad.

Para la muestra total respecto a las escalas de Cattell encontramos que las puntuaciones altas, mayor a una media de 6.5 fueron las escalas de: Inestable-Estable (C), Casual-Controlado (Q3) y Reservado-Sociable (A). Mientras que las puntuaciones bajas, menor a 4.5 fueron: Confiado-Suspicious (L), Satisfecho-Preocupado (O), Conservador - Experimentador (Q1) y la Sumisión-Dominio (E). Ver grafica 7.

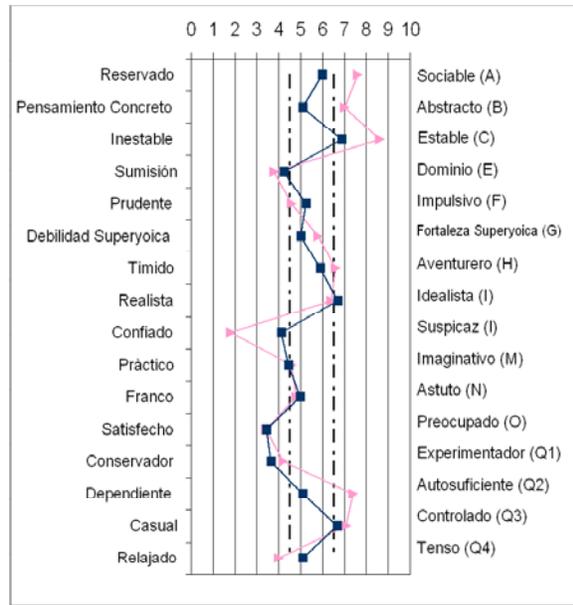
**PERFIL DE PERSONALIDAD 16 PF
MUESTRA TOTAL**

**PERFIL DE PERSONALIDAD 16 PF
ENTRE SEXOS**



■—● Muestra Total

Grafica 7



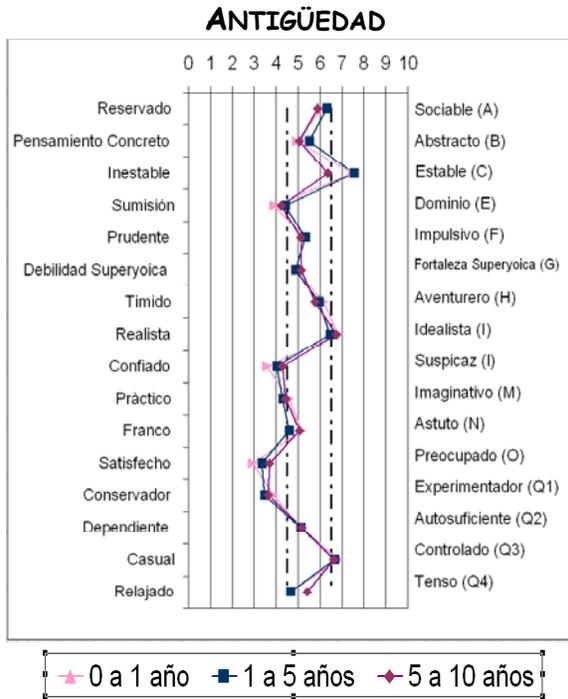
▲ Femenino ■ Masculino

Grafica 8

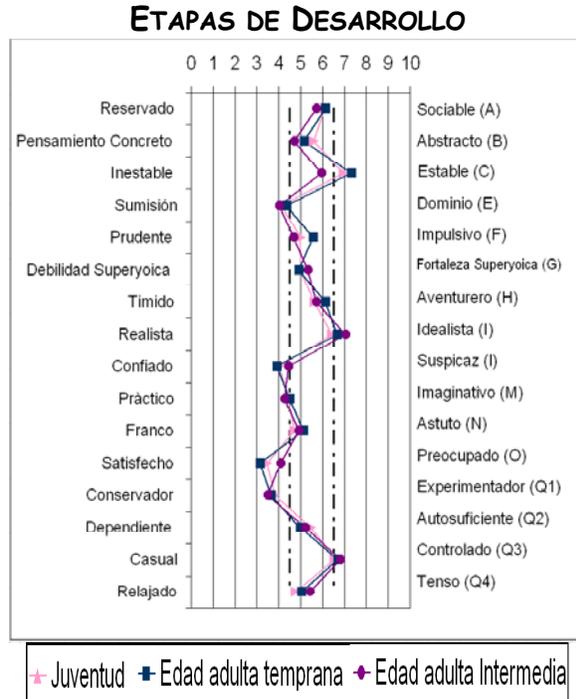
Las otras nueve escalas recaen dentro de las puntuaciones de normalidad que va de 4.5 a 6.5.

Para el perfil de Personalidad entre sexos encontramos que las puntuaciones altas para el sexo Femenino fueron en las escalas de Reservado-Sociable (A), Pensamiento Concreto-Pensamiento Abstracto (B), Inestable-Estable (C), Tímido-Aventurero (H), Realista-Idealista (I), Dependiente-Autosuficiente (Q2) Casual-Controlado (Q3), y para el sexo Masculino encontramos a Inestable-Estable (C), Realista-Idealista (I), y Casual-Controlado (Q3). Para las puntuaciones bajas en las escalas de Cattell para el sexo Femenino esta Sumisión-Dominio (E), Confiado-Suspicious (L), Satisfecho-Preocupado (O), y Relajado-Tenso (Q4), y para el sexo Masculino las escalas bajas se dan en: Satisfecho-Preocupado (O), y Conservador-Experimentador (Q1). Ver grafica 8.

Para el Perfil de Personalidad por Antigüedad de 0 a 1 año las puntuaciones altas predominaron el Reservado-Sociable (A), Inestable- Estable (C), Tímido-Aventurero (H), Realista-Idealista (I), Casual-Controlador (Q3); para la antigüedad de 1 a 5 años se encuentran las escalas: Reservado-Sociable (A), Inestable- Estable (C), Realista-Idealista (I), Casual-Controlador (Q3); para la Antigüedad de 5 a 10 años las escalas son: Inestable- Estable (C), Realista-Idealista (I), Casual-Controlador (Q3); en cuanto a las puntuaciones bajas tenemos que para la Antigüedad de 0 a 1 años y de 1 a 5 años las escalas fueron la Sumisión-Dominio (E), Confiado-Suspicious (L), Satisfecho-Preocupado (O), Conservador-Experimentador (Q1); y en la Antigüedad de 5 a 10 años se encontraron: Satisfecho-Preocupado (O), Conservador-Experimentador (Q1). Ver grafica 9.



Grafica 9

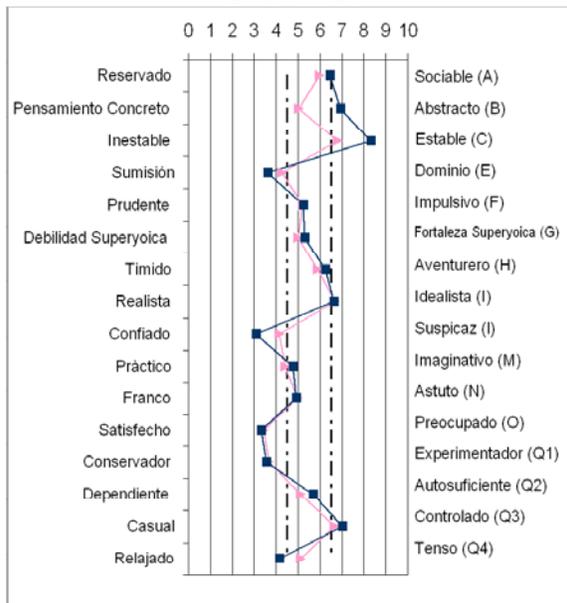


Grafica 10

Para las Etapas de Desarrollo tenemos que en la Juventud las escalas que obtuvieron puntuaciones altas fueron: Reservado-Sociable (A), Inestable- Estable (C), Realista-Idealista (I), Casual-Controlado (Q3); en cuanto a la Edad Adulta Temprana se encuentran: Reservado-Sociable (A), Inestable-Estable (C), Tímido-Aventurero (H), Realista-Idealista (I), Casual-Controlador (Q3); en cuanto a la Edad Adulta Intermedia tenemos que las calificaciones altas características predominaron en: Realista-Idealista (I), Casual-Controlador (Q3). Para la Juventud las escalas con puntuaciones bajas significativas son: Confiado-Suspica (L), Satisfecho-Preocupado (O), Conservador-Experimentador (Q1); en la Edad Adulta Temprana las escalas con calificaciones sobresalientes fueron: Confiado-Suspica (L), Satisfecho-Preocupado (O), Conservador-Experimentador (Q1), para la Edad Adulta Intermedia, Sumisión-Dominio (E), Conservador-Experimentador (Q1). Ver grafica 10.

PERFIL DE PERSONALIDAD 16 PF

OPERADOR

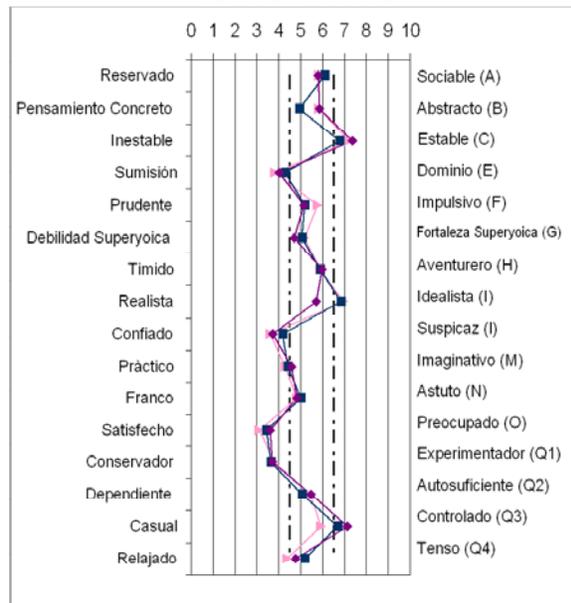


▲ Trolebús ■ Tren ligero

Grafica 11

PERFIL DE PERSONALIDAD 16 PF

ESTADO CIVIL



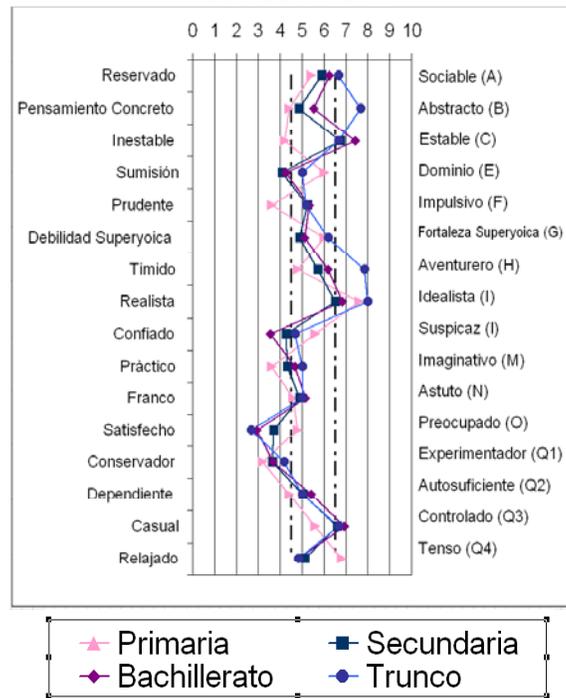
▲ Soltero ■ Casado ◆ Unión libre

Grafica 12

Por tipo de operador, los que manejan Trolebús puntuaciones mayor a la media son: Inestable- Estable (C), Realista-Idealista (I), Casual-Controlador (Q3). Para los de Tren Ligero fueron las calificaciones altas se dieron en las escalas de: Reservado-Sociable (A), Pensamiento Concreto-Pensamiento Abstracto (B), Inestable-Estable (C), Tímido-Aventurero (H), Realista-Idealista (I), Casual-Controlador (Q3). En cuanto a puntuaciones bajas, los operadores de Trolebús las obtuvieron en las escalas de: Satisfecho-Preocupado (O), Conservador-Experimentador (Q1) en cuanto a los Operadores de Tren Ligero Sumisión-Dominio (E), Confiado-Suspica (L), Satisfecho-Preocupado (O), Conservador-Experimentador (Q1). Ver grafica 11.

Para la variable Estado Civil se encuentra que los Solteros tienen puntuaciones altas en las escalas de: Inestable-Estable (C), Realista-Idealista (I); en los casados se encuentran en: Inestable-Estable (C), Realista-Idealista (I), y Casual-Controlador (Q3); para los de Unión Libre se dan en: Inestable-Estable (C), Casual-Controlador (Q3). Las puntuaciones bajas en los solteros se hallan en: Sumisión-Dominio (E), Confiado-Suspica (L), Satisfecho-Preocupado (O), Conservador-Experimentador (Q1); para los casados se encuentran en: Satisfecho-Preocupado (O), Conservador-Experimentador (Q1); y para los de Unión Libre se hallan en: Confiado-Suspica (L), Satisfecho-Preocupado (O), Conservador-Experimentador (Q1). Ver grafica 12.

PERFIL DE PERSONALIDAD 16 PF ESCOLARIDAD



Grafica 13

Para la escolaridad como vemos en la grafica 13: los Operadores con primaria obtuvieron puntajes altos en las escalas de Realista-Idealista (L) y Relajado-Tenso (Q4); para los de secundaria en Inestable-Estable (C), Realista-Idealista (I), Casual-Controlador (Q3), para los de nivel bachillerato se encuentran en: Reservado-Sociable (A), Inestable-Estable (C), Tímido-Aventurero (H), Realista-Idealista (I), Casual-Controlador (Q3); para los de Carrera Trunca se localizan en: Reservado-Sociable (A), Pensamiento Concreto-Pensamiento Abstracto (B), Inestable-Estable (C), Debilidad Superyoica-Fortaleza Superyoica (G), Tímido-Aventurero (H), Realista-Idealista (I), Casual-Controlador (Q3). Las puntuaciones bajas en los operadores con escolaridad de primaria están en: Prudente-Impulsivo (F), Práctico-Imaginativo (M), Conservador-Experimentador (Q1); en cuanto al nivel de Secundaria están las escalas de Satisfecho-Preocupado (O), Conservador-Experimentador (Q1), y en el nivel Bachillerato aparecen las escalas Confiado-Suspicaz (L), Satisfecho-Preocupado (O), Conservador-Experimentador (Q1), y en carrera Trunca solo se presenta la escala de Satisfecho-Preocupado (O).

Diferencias Significativas entre Grupos

Prueba t de Student.

Se utilizó para obtener diferencias estadísticamente significativas por sexo y tipo de operador, a un nivel de significancia de 0.05. De acuerdo con el sexo en la prueba de Cattell 16 FP, se encontró diferencias significativas en la escala Confiado-SuspicaZ (L), marcando esta diferencia el sexo femenino. Por lo tanto en las 15 escalas restantes no se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas.

CONFIADO - SUSPICAZ (L)						
Sexo	N	\bar{X}	DS	GI	t Obtenida	t Tabla
Femenino	5	1.80	1.30	198	3.900	1.645
Masculino	195	4.12	1.70			

T a b l a 1

Por lo que respecta a la variable tipo de Operador se encontraron diferencias significativas en las escalas Confiado-SuspicaZ (L) y Relajado-Tenso (Q4). En el primer caso los Operadores que marcaron la diferencia fueron los de tren ligero. Para el segundo caso los Operadores de Tren Ligero marcan la diferencia debido a que están fuera de la media (4.5 a 6.5). En las 14 escalas restantes no se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas.

CONFIADO - SUSPICAZ (L)						
Tipo de Operador	N	\bar{X}	DS	GL	t Obtenida	t Tabla
Trolebús	187	4.13	1.69	198	1.880	1.645
Tren Ligero	13	3.08	1.97			

T a b l a 2

RELAJADO- TENSO (Q4)						
Tipo de Operador	N	\bar{X}	DS	GL	t Obtenida	t Tabla
Trolebús	187	5.12	1.90	198	1.886	1.645
Tren Ligero	13	4.15	1.77			

T a b l a 3

Prueba Turkey

La prueba Turkey* fue utilizada para comparar los resultados del 16 PF de Cattell entre más de dos grupos, en este caso se comparó: Etapa de Desarrollo, Antigüedad, Estado Civil y Escolaridad.

* Nivel de significancia de 0.05

A continuación se muestran en la tabla 4, los resultados obtenidos por Etapa de Desarrollo, encontrándose diferencias estadísticamente significativas en la escala Inestable – Estable (C), marcando la diferencia el grupo de Edad adulta temprana (30 a 39 años). En la escala Prudente-Impulsivo (F), el grupo que marca las diferencias estadísticamente significativas es la edad adulta intermedia (40 a 57 años) en comparación con los otros dos grupos. Ver tabla 5.

INESTABLE - ESTABLE (C)					
Etapas de desarrollo	N	\bar{X}	DS	Grupo Comparativo	Diferencia de Medias
23 a 29 años	48	6.94	2.00	30 a 39	-.374
				40 a 57	.981(*)
30 a 39 Años	106	7.31	1.70	23 a 29	.374
				40 a 57	1.355(*)
40 a 57 años	46	5.96	2.30	23 a 29	-.981(*)
				30 a 39	-1.355(*)

T a b l a 4

PRUDENTE - IMPULSIVO (F)					
Etapas de desarrollo	N	\bar{X}	DS	Grupo Comparativo	Diferencia de Medias
23 a 29 años	48	5.00	1.97	30 a 39	-.557
				40 a 57	.326
30 a 39 Años	106	5.56	1.63	23 a 29	.557
				40 a 57	.883(*)
40 a 57 años	46	4.67	1.50	23 a 29	-.326
				30 a 39	-.883(*)

T a b l a 5

Para la escala Satisfecho – Preocupado (O), el grupo que marca las diferencias estadísticamente significativas es la Edad Adulta Temprana (30 a 39 años). Ver tabla 6. Por lo tanto las 13 escalas restantes no se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas.

SATISFECHO - PREOCUPADO (O)					
Etapas de desarrollo	N	\bar{X}	DS	Grupo Comparativo	Diferencia de Medias
23 a 29 años	48	3.46	2.14	30 A 39	.307
				40 A 57	-.607
30 a 39 Años	106	3.15	1.61	23 A 29	-.307
				40 A 57	-.914(*)
40 a 57 años	46	4.07	2.16	23 A 29	.607
				30 A 39	.914(*)

T a b l a 6

La Antigüedad de 1 a 5 años marca la diferencia con los otros grupos en la escala Inestable-Estable (C). Ver tabla 7.

Encontramos que en la escala Confiado-SuspicaZ (L) hay diferencias estadísticamente significativas, dando esta diferencia el grupo de de 0 a 1 año de antigüedad. Ver tabla 8.

INESTABLE - ESTABLE (C)					
Antigüedad	N	\bar{X}	DS	Grupo Comparativo	Diferencia de Medias

CONFIADO - SUSPICAZ (L)					
Antigüedad	N	\bar{X}	DS	Grupo Comparativo	Diferencia de Medias

Menos de un año	44	7.50	1.66	1 A 5	-.038
				5 A 10	1.154(*)
1 A 5 años	52	7.54	1.91	Un año	.038
				5 A 10	1.192(*)
5 A 10 años	104	6.35	2.01	Un año	-1.154(*)
				1 A 5	-1.192(*)

T a b l a 7

Menos de un año	44	3.57	1.67	1 A 5	-.451
				5 A 10	-.730(*)
1 A 5 años	52	4.02	1.66	Un año	.451
				5 A 10	-.279
5 A 10 años	104	4.30	1.75	Un año	.730(*)
				1 A 5	.279

T a b l a 8

Para la escala Relajado – Tenso (Q4) cabe mencionar que los tres grupos de Antigüedad entran dentro del rango de aceptación 4.5 a 6.5, pero el grupo de 1 a 5 años de antigüedad marco la diferencia estadísticamente significativa con los otros dos grupos. Ver grafica 9. Por lo que las 13 escalas restantes no se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas.

RELAJADO- TENSO (Q4)					
Antigüedad	N	\bar{X}	DS	Grupo Comparativo	Diferencia de Medias
Menos de un año	44	4.66	1.79	1 A 5	.005
				5 A 10	-.764
1 A 5 años	52	4.65	1.90	Un año	-.005
				5 A 10	-.769(*)
5 A 10 años	104	5.42	1.90	Un año	.764
				1 A 5	.769(*)

T a b l a 9

En cuanto al Estado Civil, el grupo de los solteros marca una diferencia estadísticamente significativa en la escala Realista –Idealista (I). Ver grafica 10.

En las 15 escalas restantes no se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas.

REALISTA - IDEALISTA (I)					
Estado Civil	N	\bar{X}	DS	Grupo Comparativo	Diferencia de Medias
Soltero	18	6.94	1.69	Casado	.101
				Unión Libre	1.220(*)
Casado	153	6.84	1.65	Soltero	-.101
				Unión Libre	1.119(*)
Unión Libre	29	5.72	1.73	Soltero	-1.220(*)
				Casado	-1.119(*)

T a b l a 10

Para la Escolaridad los resultados estadísticamente significativos fue la escala de Pensamiento Concreto – Pensamiento Abstracto (B) en el nivel Trunco. Ver grafica 11. Para el segundo caso tenemos que la escala estadísticamente significativa es la Inestable- Estable (C) con escolaridad de Bachillerato. Ver grafica 12.

PENSAMIENTO CONCRETO - PENSAMIENTO ABSTRACTO (B)					
Escolaridad	N	\bar{X}	DS	Grupo Comparativo	Diferencia de Medias
Primaria	5	4.402	2.60	Secundaria	-.452
				Bachillerato	-1.122
				Trunco	-3.267(*)
Secundaria	122	4.85	1.95	Primaria	.452
				Bachillerato	-.670
				Trunco	-2.814(*)
Bachillerato	67	5.52	2.13	Primaria	1.122
				Secundaria	.670
				Trunco	-2.144
Trunco	6	7.67	2.42	Primaria	3.267(*)
				Secundaria	2.814(*)
				Bachillerato	2.144

Tabla 11

INESTABLE - ESTABLE (C)					
Escolaridad	N	\bar{X}	DS	Grupo Comparativo	Diferencia de Medias
Primaria	5	4.20	1.48	Secundaria	-2.546(*)
				Bachillerato	-3.233(*)
				Trunco	-2.467
Secundaria	122	6.75	2.00	Primaria	2.546(*)
				Bachillerato	-.687
				Trunco	.079
Bachillerato	67	7.43	1.65	Primaria	3.233(*)
				Secundaria	.687
				Trunco	.766
Trunco	6	6.67	3.44	Primaria	2.467
				Secundaria	-.079
				Bachillerato	-.766

Tabla 12

Para la siguientes escalas tenemos que fue estadísticamente significativa la de Tímido – Aventurero (H) para los sujetos con escolaridad universitaria trunca. Ver grafica 13. En la siguiente tabla nos encontramos que la escala Confiado – Suspica (L) marcó un nivel estadísticamente significativo en el nivel de Bachillerato. Ver grafica 14.

TIMIDO - AVENTURERO (H)					
Escolaridad	N	\bar{X}	DS	Grupo Comparativo	Diferencia de Medias
Primaria	5	4.80	1.09	Secundaria	-.897
				Bachillerato	-1.394
				Trunco	-3.033(*)
Secundaria	122	5.70	1.72	Primaria	.897
				Bachillerato	-.497
				Trunco	-2.137(*)
Bachillerato	67	6.19	1.63	Primaria	1.394
				Secundaria	.497
				Trunco	-1.639
Trunco	6	7.83	1.47	Primaria	3.033(*)
				Secundaria	2.137(*)
				Bachillerato	1.639

Tabla 13

CONFIADO - SUSPICAZ (L)					
Escolaridad	N	\bar{X}	DS	Grupo Comparativo	Diferencia de Medias
Primaria	5	5.60	1.14	Secundaria	1.338
				Bachillerato	2.063(*)
				Trunco	.933
Secundaria	122	4.26	1.66	Primaria	-1.338
				Bachillerato	.725(*)
				Trunco	-.404
Bachillerato	67	3.54	1.66	Primaria	-2.063(*)
				Secundaria	-.725(*)
				Trunco	-1.129
Trunco	6	4.67	2.58	Primaria	-.933
				Secundaria	.404
				Bachillerato	1.129

Tabla 14

En la tabla 15 se observa que la escala estadísticamente significativa es Satisfecho – Preocupado (O), el nivel de bachillerato marca esta diferencia. En las 11 escalas restantes no se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos.

SATISFECHO - PREOCUPADO (O)

Escolaridad	N	\bar{X}	DS	Grupo Comparativo	Diferencia de Medias
Primaria	5	4.80	1.78	Secundaria	1.111
				Bachillerato	1.860
				Trunco	2.133
Secundaria	122	3.69	1.92	Primaria	-1.111
				Bachillerato	.748(*)
				Trunco	1.022
Bachillerato	67	2.94	1.78	Primaria	-1.860
				Secundaria	-.748(*)
				Trunco	.274
Trunco	6	2.67	1.86	Primaria	-2.133
				Secundaria	-1.022
				Bachillerato	-.274

T a b l a 1 5

IV. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El estudio descriptivo trabajó con una muestra representativa del Sistema de Trolebuses y del Tren Ligero del Transporte Eléctrico del D. F. La investigación utilizó al operador de transporte, debido a que es un elemento clave de la empresa

y para esta existe la necesidad de tener elementos de apoyo en la evaluación de la personalidad. Desde el punto de vista del desarrollo de técnicas psicológicas se han encontrado rasgos de personalidad que afectan el desempeño del trabajo (Anastasi, 1999). En este estudio la muestra fue conformada por los primeros 200 Operadores de 2000 Operadores Activos que laboran en Transporte Eléctrico, acudieron a la evaluación periódica de la organización de una población.

El perfil de personalidad del operador de Trolebuses y de Tren Ligero del Servicio de Transporte eléctrico del D. F., a través del cuestionario de 16 factores de personalidad de Cattell, presenta los siguientes rasgos de personalidad: Estable, Controlado, Sociable, Confiado, Satisfecho, Conservador y Sumisión. Es decir son personas emocionalmente maduras, seguros y realistas con un manejo adecuado de sus frustraciones y con tolerancia a la frustración en situaciones insatisfactorias estas características de Personalidad son esenciales en los puestos donde se requiere de toma de decisiones demasiado rápidas en situaciones de presión (Hogan y Roberts, 1996), como a las que se enfrentan cotidianamente los operadores en el manejo de sus unidades ante situaciones de estrés constante que enfrentan con las características de tránsito de una ciudad dinámica y compleja como la Ciudad de México. Sus intereses se mantienen constantes, son tranquilos y no permiten que sus necesidades emocionales invadan su situación de trabajo, con un ajuste a los hechos, este tipo de personas se muestran eficientes en su trabajo, cumpliendo las metas de la organización principalmente en las que se encuentran: "Proporcionar un servicio de transporte eléctrico a los habitantes del Distrito Federal, ser una opción digna, económica, no

contaminante, segura, oportuna y confiable". (Bahena Hernández, 2006). Poseen una fortaleza yoica al mantener una capacidad en su estado de ánimo y adaptación a la realidad, estas características son importantes cuando se tienen que manejar elementos de cálculo, el hecho de captar los elementos de la vida permite el manejo adecuado de cada uno de estos elementos (Rivera, O. 1990). La sociabilidad es una característica fundamental en el desarrollo del trabajo, debido al constante contacto con la gente (Bahena Hernández, 2006).

De acuerdo a las características de personalidad que presentaron los Operadores de Trolebús son estables, idealistas, controladores, satisfechos, y conservadores estas personas son emocionalmente maduras, con un fuerte control de sus emociones y conducta en general, son constantes en sus intereses, se consideran personas tranquilas y relajadas, son realistas acerca de la vida y con tal de no tener dificultades se adaptan a la situación, se inclinan a ser socialmente conscientes y cuidadosos, les preocupa lo que la gente piense de ellos, ejercen su fuerza de voluntad, son personas sensibles a la aprobación o desaprobación de las demás personas, y también en términos emocionales pero confían en sí mismos, son alegres, no muestran temor, son individuos flexibles, con capacidad para enfrentar las cosas, confían en aquello que se les ha enseñado a creer y a aceptar lo que ya está establecido, tienden a oponerse y a posponer el cambio, se inclinan a seguir la tradición, ya que en ocasiones demandan atención y ayuda; les pueden desagradar las personas toscas y las ocupaciones rudas, logran ser impacientes y dependientes.

Esto se debe al servicio que realizan este tipo de Operadores por lo que sus actividades requieren de más atención ya que tienen más contacto directo con la gente a diferencia de los Operadores de Tren Ligero, es decir este tipo de servicio requiere de más habilidades; tan solo hay que tomar en cuenta que los Operadores de Trolebús prestan el Servicio por las calles de la Ciudad de México donde se transita con más dificultad y mayor precaución por el tránsito que a diario se vive, además deben de estar siempre alerta para que depositen la cantidad monetaria al ascenso y para cuando se indica por medio del timbre el descenso de todos los usuarios a este tipo de servicio; estos son tan solo ejemplos comparativos de las características de personalidad que presentan los Operadores de Trolebús. (Bahena Hernández, 2006).

Para las características peculiares que se encontraron en los Operadores del Tren Ligero son Sociables, pensamiento abstracto, aventurero, sumisión, y confiado esto es que son personas generosas en sus relaciones interpersonales y menos temerosas a la crítica, recuerdan con más facilidad los nombres de las personas, pero posiblemente menos confiables en los trabajos de precisión además; tienen una notable preferencia por las actividades que se trate con personas, se adaptan y se ríen con más facilidad, son más cooperativos y les agrada participar, presentan facilidad y rapidez para aprender y comprender las ideas, están inclinados a tener mayores intereses intelectuales, estas personas muestran una mayor capacidad de juicio y de cultura, son perseverantes y su ánimo es más elevado, son activos, receptivos y cordiales, no se preocupan tanto y esto en ocasiones no pudiesen detectar las señales de peligro y muy

probablemente les guste viajar disfrutando de casi todo lo que hace en la vida y lo que para ellos valga la pena; tienen confianza de sí mismos, son personas dependientes expresivas, humildes y tienden a ser convencionales, se preocupan por los demás, son abiertos, tolerantes y por lo general están dispuestos a asumir riesgos con las demás personas.

Esto se debe a que el tipo de actividades que realizan los Operadores de Tren Ligero son más sencillas a diferencia de los Operadores de Trolebús es decir no requieren de tanta precisión ni se tiene contacto tan directo con los usuarios por ejemplo: el Operador del Tren Ligero opera solo en una cabina y solo en determinadas estaciones hace el ascenso y descenso del público usuario donde tiene que verificar el cierre y abre las puertas con precaución, las vías de tránsito no son como las del Trolebús ya que en las del Tren deben de ir a una velocidad determinada para el buen funcionamiento del mismo.

Por esto las características de personalidad varían en los Operadores de Trolebús y del Tren Ligero, el tipo de trabajo que realizan no es el mismo. (Bahena Hernández, 2006).

Las características de personalidad que presentan ambos sexos son: Estables, Idealistas, Controladores y Satisfechos, es decir estas personas tienden a ser emocionalmente maduras, confianza madura con capacidad para enfrentar las cosas, son estables, sensibles en términos emocionales y realistas acerca de la vida además aunque en algunas ocasiones tienden a fantasear y a demandar atención, ayuda, son impacientes pero gozan de fortaleza y con un fuerte control de sus emociones, son personas conscientes y cuidadosas poseen un

respeto propio y una alta reputación y preocupación por la reputación social esto en ocasiones los llevan a ser perfeccionistas y obstinados.

En cada sexo presenta características peculiares de personalidad, por ejemplo las mujeres operadoras son: Reservadas, con Pensamiento Abstracto, Aventureras y Autosuficientes por lo que tienden a ser personas serenas, críticas defendiendo sus propias ideas, son rígidas en el modo de hacer las cosas junto con sus normas personales, con mayores intereses, intelectuales, comprenden más rápido las ideas, poseen mayor inteligencia, muestran mayor capacidad de juicio, son perseverantes, tienden a ser cordiales y sociables no obstante en ocasiones son abundantes y espontáneos en las respuestas que dan pero no suelen presentar fatiga alguna están acostumbradas a seguir su propio camino tomando acciones y decisiones por si solas no necesitan de la aceptación u apoyo de la gente.

Mientras que los **hombres** solo presentan una característica propia como: el ser conservadores, este tipo de personas se inclinan a seguir la tradición, son más conservadores en la religión y la política no se interesan en el pensamiento analítico intelectual, creen y aceptan lo que esta aprobado aun cuando pueda existir algo mejor, le temen al cambio.

Las características de personalidad que presentan en las tres categorías de antigüedad es: ser idealistas, estables, controladores, satisfechos y conservadores por lo que este tipo de personas busca afecto y atención de los demás, actúa de acuerdo con intuiciones sensibles son poco realistas, impacientes, dependientes y temperamentales, son emocionalmente maduros que puede mostrarse insensible a la retroalimentación de los demás, tiene capacidad para enfrentar las cosas, son constantes en sus intereses esto se asocia con las actividades laborales, respetable a las ideas ya establecidas, tienden a oponer y a posponer el cambio, se inclinan más a seguir la tradición con una fuerte control de sus emociones y conducta en general, tienen un respeto propio y una elevada preocupación por la reputación social, son concientes y cuidadosos, no presentan ansiedad en si mismos ni en su capacidad para enfrentar las cosas tienden a ser relajadas.

Los de antigüedad hasta 5 años son personas sociables, sumisas y confiadas. Estas personas tienden a ser joviales, gustan de las ocupaciones que tratan con personas y de situaciones sociales que dejan impresión, tienden a ser personas sobrias y fiables, se consideran presuntuosas y remilgadamente correctas e introspectivas pero realistas, centradas, responsables e independientes.

El único grupo que presenta una característica peculiar son los de antigüedad hasta un año, siendo aventureros, para estas personas son sociables, atrevidos, y siempre están dispuestos a intentar cosas nuevas, son espontáneos y abundantes en sus respuestas emocionales y su apariencia fuerte les permite enfrentar la fatiga o desgaste en situaciones emocionales que se puedan enfrentar con la gente pero con esto pueden evadir las señales de peligro consumiendo demasiado tiempo hablando, tienden a presionar a los demás sin preocuparse por ellos mismos.

Para la variable Estado Civil se encuentra que los solteros y casados son Estables, Idealistas, Satisfechos y Conservadores; esto indica que son emocionalmente maduros, estables, son relajados y poseen fortaleza yoica, son capaces de mantener un ambiente grupal sólido, son tranquilos, y relajados y por lo mismo muestran cordura para evitar dificultades, aunque en ocasiones demandan atención y ayuda, son impacientes, dependientes, temperamentales y poco realistas, pero seguros al grado de mostrarse insensibles a la retroalimentación de los demás, son relajados confiados en sí mismos sin mostrar temor siendo alegre, respetuosos a las ideas ya establecidas, a creer y a aceptar lo que ya esta establecido aunque ellos sepan que pueda haber algo mejor por lo que tienden a oponerse y a posponer al cambio se inclinan a seguir la tradición, y suelen no interesarse en el pensamiento analítico intelectual.

Para los que están en Unión Libre presentan que son: estables, controladores, confiados, satisfechos, y conservadores; esto es son emocionalmente maduros, estables y realistas acerca de la vida, son relajados, maduros, tranquilos y enfrentan la realidad, están dispuestos a olvidar las dificultades, son tolerantes, comprensivos, acepta rápidamente las condiciones y esto los lleva a ser poco competitivos, trabaja bien en equipo, son adaptables, alegres, se preocupan por los demás, y dispuestos a asumir riesgos por los demás, son personas relajadas, confían en si mismos, enfrentan las cosas pero respetando las ideas ya establecidas, suelen no interesarse al pensamiento analítico intelectual.

En cuanto a los casados solo obtuvieron una característica peculiar el ser controladores estas personas presentan una fuerte control de sus emociones y conducta en general, dan a demostrar el respeto propio y les preocupa la reputación social en ocasiones tienden a ser perfeccionistas y obstinados. Y por último tenemos a los solteros de igual forma con características peculiares que es la sumisión y confiado, estas personas tienden a ser ante los demás dóciles, humildes y por lo regular son dependientes, admiten fácilmente sus errores, se inclinan a ser conformistas, la autoridad la dominan con facilidad, son expresivos; olvidan fácilmente las dificultades, son tolerantes, comprensivos y permisivos, se adapta fácilmente a los cambios, son alegres, poco competitivos, se preocupan por los demás, y trabaja bien en equipo, son abiertos, tolerantes y en general están dispuestos a asumir riesgos con las personas.

Para la escolaridad con secundaria, bachillerato y carrera trunca sus rasgos son de estabilidad, idealistas y controladores son personas constantes en sus intereses, tranquilas, poseen una madurez emocional, es decir no permiten que las necesidades emocionales oscurezcan las realidades de una situación, pero suele ser imaginativo en su vida interior y en algunas conversaciones, puede actuar de acuerdo a sus intuiciones sensibles, pero se suele adaptar a los hechos, muestran compostura para evitar dificultades, son personas relajadas, son constantes en los intereses que pudiera tener, pero pueden demandar atención y esperar afecto de los demás, esto les ocasiona el ser dependiente, inseguro y ansioso de si mismo pero casi siempre ejercen su fuerza de voluntad, son socialmente precisos, compulsivos, les preocupa la reputación social es decir son conscientes y cuidadosos ante los demás, en ocasiones tienden a ser perfeccionistas y obstinados.

Para las personas que tienen una escolaridad de primaria son idealistas, tensas, prudentes, prácticos y conservadores estos individuos suelen demandar atención y afecto de los demás, son dependientes e inseguros que por lo regular siempre buscan ayuda y compasión, actúan de acuerdo con sus intuiciones sensibles, en cuanto a la vida interior tienden a ser imaginativos a fantasear en algunas conversaciones, se encuentran ansiosos de si mismos, son inquietos, impacientes y exigentes, con frecuencia pueden estar fatigados pero no pueden estar mucho tiempo inactivos, por lo general son personas frustradas, son poco realistas, suele tener siempre una preocupación, tienden a ser flexibles y pensativas, poco comunicativos, se atienen a sus valores internos, son silenciosas

y lentas, son personas sobrias, fiables y extremadamente deliberadas, responden al mundo exterior más que el interior, son poco interesadas en el arte, están alertas a las necesidades prácticas y lógicas, suelen ser inquietas y estar preocupadas pero siempre firme a sus acciones, por lo general siempre se encuentran preocupadas por sus intereses y cuestiones inmediatas, suele sentir ansiedad por hacer las cosas pero siempre confían más en aquello que se les ha enseñado, es decir lo que ya está establecido y aprobado.

Tanto nivel secundaria y bachillerato son: satisfechos y conservador esto es que son personas que tienden a ser tranquilas, relajadas, alegres, confían en sí mismas, no muestran temor, pueden ser insensibles a la retroalimentación de los demás, son cautas y transigentes con las nuevas ideas; es decir son muy respetuosas a las ideas que ya están establecidas, creen y aceptan fielmente lo que ya está aprobado aun cuando exista posibilidades de algo mejor le temen al cambio, se inclinan a seguir la tradición, no les interesa el pensamiento analítico intelectual.

Los que obtuvieron características peculiares son a nivel bachillerato son los sociables, aventureros y confiados; estas personas expresan una notable preferencia por ocupaciones que se traten con personas, disfruta del reconocimiento social, están dispuestos a cooperar, les agrada participar, son bondadosas, son cordiales y atentas con las personas, compasivas, informales, confiadas, despreocupadas, son personas adaptables, dispuestas a intentar cosas nuevas, ríen con facilidad, aprueban poca importancia personal, son joviales, están dispuestas a olvidar las dificultades, tienden a dejar impresión hacia los

demás, les gusta conocer a los demás, son activas, comprensivas, permisivas, tolerantes, audaces, muestran un interés abierto por el sexo opuesto, son receptivas, poco competitivas, se preocupan por los demás, impulsivas y despreocupadas que esto en ocasiones los lleva a no detectar los detalles o situaciones de peligro.

Por último los que se encontraron con una escolaridad trunca están los sociables, pensamiento abstracto, fortaleza superyoica, los aventureros y satisfechos estas personas son confiadas, despreocupadas, están dispuestas a cooperar, les agrada participar sobre todo con las demás personas, les gusta mucho tener comunicación y trabajar en equipo, les agrada conocer a personas, ríen con facilidad, son adaptables y amoldables y son atentas con las demás personas y por lo general siempre dejan impresión, poseen una elevada capacidad mental general tanto para aprender como comprender, poseen una buena capacidad de juicio, están inclinadas a tener mayores intereses intelectuales que emocionales y artísticos, son perseverantes e intelectualmente adaptables, por lo que suelen ser torpes a las interpretaciones concretas y literales, son responsables, determinadas, suelen ser dominadas por el sentido del deber, están preocupadas por las normas y reglas morales, son consistentemente ordenadas, poseen un carácter riguroso y son planificadoras y no suelen

desperdiciar mucho el tiempo, son receptivos y cordiales, intentan cosas nuevas sintiéndose libres de participar tienden a presionar a los demás.

Para las tres etapas de desarrollo: juventud, edad adulta temprana e intermedia están los idealistas, y los controladores estas personas suelen ser nerviosas, esperando afecto y atención por los demás, esto los hace ser dependientes e inseguros, suelen ser amistosos, gentiles, e imaginativos en cuanto a la vida interior y las conversaciones, actúan de acuerdo con sus intuiciones sensibles, son poco realistas, son impacientes y temperamentales, les puede desagradar las personas toscas y las ocupaciones rudas; ejercen su fuerza de voluntad con un alto control de sus emociones y su conducta pero siempre muestran hacia los demás su respeto propio, se inclinan a ser socialmente conscientes y cuidadosos, es decir que para estas personas es muy importante la reputación social.

El perfil de la juventud y la edad adulta temprana se encuentran los sociables y los estables aquí las personas son emocionalmente maduras, es decir no permiten que las necesidades emocionales oscurezcan las realidades de una situación, son estables, realistas acerca de la vida, son personas relajadas, tranquilas, muestran compostura para evitar dificultades, son constantes en sus intereses, confiadas, adaptables, dispuestas a cooperar, les agrada trabajar con las demás personas y a participar con ellas, son personas bondadosas y despreocupadas, y ríen con facilidad, están dispuestas a amoldarse a su conveniencia.

La única característica peculiar que encontramos para la edad adulta temprana y la juventud están los suspicaces, preocupados y los experimentadores estos individuos se sienten que son inestables, son incapaces de dormir debido a la preocupación, se sienten imposibilitados de satisfacer las” duras demandas cotidianas de la vida” , poseen una fuerte sentido de obligación, se desmoralizan con facilidad y sienten remordimiento, creen que las personas no son tan morales como deberían, tienden a ser personas irritables, son personas deprimidas, lloran con facilidad, son sensibles a la aprobación o desaprobación de las personas, son desconfiadas e incrédulas, meditan demasiado en sus frustraciones, demandan que las personas acepten responsabilidades por los errores, a menudo son egocéntricos, obstinados, les interesa la vida interna y mental, es decir tienden a interesarse en cuestiones intelectuales y a tener dudas sobre los asuntos fundamentales y que por lo general no actúan de modo deliberado, no les preocupan otras personas y tienen un desempeño deficiente como miembros de un equipo, son solitarios, presentan síntomas fóbicos, prefieren libros e intereses tranquilos a las personas y al ruido, muestran una mezcla de síntomas hipocondríacos y neurasténicos.

Y por último la edad adulta intermedia se encuentran los de dominio y los experimentadores estas personas son asertivas, independientes, severas, solemne, poco convencional, rebelde, obstinado, demandante de admiración, tienden a interesarse en cuestiones intelectuales y a tener dudas sobre los asuntos fundamentales, en general están mejor informados, menos inclinados a

censurar, más propensos a experimentar en la vida, son más tolerantes a la inconveniencia y al cambio.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos, se cumplieron los objetivos de investigación, así mismo se comprobaron las hipótesis planteadas:

1. El estudio utilizado es representativo, ya que sus características como: sexo, escolaridad, antigüedad, estado civil y etapas de desarrollo, son diferentes, así como las el tipo de operador tanto del Trolebús como del Tren Ligero.
2. El objetivo general se cumplió, al realizar el estudio para conocer el Perfil de Personalidad en Operadores del Transporte Eléctrico del D.F. tanto el tipo de Operador de Trolebús y de Tren Ligero. Además se conocieron las diferencias que existen en los operadores en cuanto al sexo masculino y femenino, en su escolaridad: primaria, secundaria, bachillerato y trunca; para su antigüedad como trabajador: de 0 a 1 año, de 1 a 5 años y de 5 a 10 años; para el estado civil que obtuvieron: los solteros, casados y unión libre en cuanto a las etapas de desarrollo destacan: la juventud, edad adulta temprana y edad adulta intermedia.
3. Se aplicó el cuestionario de Dieciséis Factores de la Personalidad de Cattell (16 FP), en la cual se modificaron algunas escalas para su mejor interpretación.
4. Con relación a los objetivos particulares se desprende que:

- A.** El Instrumento que se aplicó a los Operadores de Trolebús y de Tren Ligero el Cuestionario de los 16 Factores de Personalidad de Cattell (16 FP) es preciso midiendo 16 escalas de personalidad asignándoles un símbolo alfabéticamente y con su nombre técnico pertinente a las puntuaciones altas y bajas como: Reservado-Sociable (A), Pensamiento –Concreto Pensamiento Abstracto (B), Inestable-Estable(C), Sumisión-Dominio(E), Prudente-Impulsivo(F), Debilidad Superyoica-Fortaleza Superyoica(G), Tímido-aventurero (H), Realista-Idealista(I), Confiado-Suspica(L), Práctico-Imaginativo(M),Franco-Astuto(N),Satisfecho-Preocupado(O), Conservador-Experimentador(Q1),Dependiente-Autosuficiente(Q2), Casual-Controlado (Q3), Relajado-Tenso(Q4).
- B.** El instrumento cuenta con técnicas como: confiabilidad, validez y normas de calificación.
- C.** La confiabilidad de las 16 escalas de personalidad de Cattell se comprobó a través de la prueba “T” de Student y prueba Turkey, las puntuaciones altas son mayor a la media que es de 6.5 y para las puntuaciones bajas, son menor a 4.5 con estenes de 1 a 10.
- D.** En cuanto a la validez de la prueba, se observó que:
- a)** La validez de constructo se enfocó en el grado al que las puntuaciones de la prueba midieron de manera correcta los rasgos subyacentes que deben medir.

b) La segunda se enfocó en el rango de puntuaciones de la prueba se relaciona con resultados externos como éxito en el trabajo, desempeño escolar o respuesta al tratamiento. Este tipo de evidencia se describe como validez relacionada con el criterio.

E. Las normas grupal e intergrupala se obtuvieron por sexo, escolaridad, antigüedad, estado civil etapas de desarrollo y tipo de Operador.

El Cuestionario de Dieciséis Factores de Personalidad (16FP) está diseñado por escalas relacionadas con la personalidad para obtener en un tiempo funcional de prueba, información acerca de la posición de un individuo en la mayoría de los factores primarios de personalidad de entre quizás 30 o más que cubre la investigación existente acerca de la totalidad de la esfera de la personalidad humana, se señala que cubre además de los 16 factores primarios, unos ocho derivados de éstos como factores secundarios amplios, de segundo estrato y orden superior. Estos factores primarios y secundarios que se derivan de ellos, constituyen conceptos centrales en la teoría de la personalidad; se han comenzado a acumular muchas ecuaciones de predicciones y leyes acerca de éstos.

El objetivo del cuestionario es obtener el tipo de personalidad que presentan los Operadores tanto de Trolebús como de Tren Ligero. Se considera importante para la Selección y el Reclutamiento del Organismo saber el tipo de personalidad tienen los Operadores ya que se puede conocer que tipo de

personas son los que brindan un servicio al público usuario y cuáles son las personas que son reclutadas y si son aptos o no para cubrir el puesto si cumplen con las características o el perfil que un Operador requiere para el Transporte Eléctrico. Ya que con esto se pretende mejorar la calidad del servicio, pero sobre todo diagnosticar a tiempo la personalidad de los Operadores antes de ocupar el puesto y así evitar accidentes.

F. En cuanto a las diferencias entre grupos:

a) De acuerdo con el sexo, se encontraron diferencias en las escalas Confiado-Suspicious (L), marcando esta diferencia el sexo femenino.

b) En cuanto al tipo de Operador se encontraron diferencias en las escalas Confiado-Suspicious (L) y Relajado-Tenso (Q4). Para los dos casos anteriores los Operadores que marcaron la diferencia fueron los de Tren Ligero.

c) Los resultados obtenidos por Etapa de Desarrollo, encontrándose diferencias significativas en la escala Inestable – Estable (C), marcando la diferencia el grupo de edad adulta temprana (30 a 39 años). En la escala Prudente-Impulsivo (F), el grupo que marca las diferencias significativas es la edad adulta intermedia (40 a 57 años).

Para la escala Satisfecho – Preocupado (O), el grupo que marca las diferencias significativas es la Edad Adulta Temprana (30 a 39 años).

d) La Antigüedad de 1 a 5 años marca la diferencia con los otros grupos en la escala Inestable-Estable (C). Encontramos que en la escala Confiado-Suspica (L) hay diferencias significativas, dando esta diferencia el grupo de 0 a 1 año de antigüedad. Para la escala Relajado – Tenso (Q4), el grupo de 1 a 5 años de antigüedad marco la diferencia estadísticamente significativa con los otros dos grupos.

e) En cuanto al Estado Civil, el grupo de los solteros marca una diferencia estadísticamente significativa en la escala Realista – Idealista (I).

f) Para la Escolaridad los resultados estadísticamente significativos fue la escala de Pensamiento Concreto – Pensamiento Abstracto (B) en el nivel Trunco. Ver grafica 11. Para el segundo caso tenemos que la escala estadísticamente significativa es la Inestable-Estable (C) con escolaridad de Bachillerato. Para la siguientes escalas tenemos que la fue estadísticamente significativa es la de Tímido – Aventurero (H) para los sujetos con escolaridad universitaria trunca. Ver grafica 13. En la siguiente tabla nos encontramos que la escala Confiado – Suspica (L) marcó un nivel estadísticamente significativo en el nivel de Bachillerato. La escala estadísticamente significativa

es Satisfecho – Preocupado (O), el nivel de bachillerato marca esta diferencia.

Podemos concluir que el Cuestionario de Dieciséis Factores de Personalidad de Cattell (16FP) aplicado en Operadores del Servicio de Transporte eléctrico del D.F; es una prueba objetiva analítica que mide el tipo de personalidad en Operadores con sus 16 escalas tanto dividido en los factores Primarios y Secundarios.

El instrumento mide solamente lo que pretende medir con base a investigaciones realizadas.

VI. APORTACIONES

- Se considera una investigación de gran relevancia puesto que no se le ha dado la trascendencia que debiera dentro del Transporte Eléctrico el saber y conocer el tipo de Personalidad que presentan los Operadores tanto del Trolebús como del Tren Ligerero, esta investigación se hizo en base al tipo de Operador, sexo, antigüedad, estado civil, etapas de desarrollo; ya que son los primeros dentro del Organismo en brindar un servicio a todo público usuario.
- Para el Transporte Eléctrico es de gran valía ya que es un Organismo que da un servicio al público usuario en el Distrito Federal, por lo cual esto pretende reducir accidentes que generen costos, mejorando la calidad brindando un mejor servicio al usuario del D.F., además establecer diagnósticos más precisos y exactos para los Operadores trabajadores y los de nuevo ingreso.

VII. SUGERENCIAS

Las sugerencias que se dan en base a los resultados del estudio son:

1. Se sugiere continuar con la aplicación del Cuestionario para obtener datos más amplios y objetivos de los Operadores.
2. Motivar a los Operadores a realizar un trabajo con calidad dándoles a conocer la importancia que tiene su labor y servicio dentro del Transporte Eléctrico.
3. Impartir cursos a los Operadores en base a los resultados obtenidos por el Cuestionario de Dieciséis Factores de Personalidad de Cattell (16FP) tomando en cuenta horario y lugar de trabajo.

Considerar las diferencias que existen en las actividades de los Operadores de Trolebús y de Tren Ligero para dar un mejor perfil de Personalidad de los Operadores Activos como los de nuevo ingreso.

VIII. LIMITACIONES

A continuación se presentan las limitaciones del estudio.

- Dificultad que presentaron algunos Operadores principalmente por edad avanzada en leer y entender, algunas preguntas del Cuestionario de Dieciséis Factores de Personalidad de Cattell (16FP).
- Resistencia por parte de algunos Operadores a contestar en su totalidad el Cuestionario de Dieciséis Factores de Personalidad de Cattell (16FP).

IX . REFERENCIAS

- 1.** Anastasi, Anne (1997). Tests Psicológicos. México: Prentice-Hall.
- 2.** Rivera, O. (1990). Integración de Estudio Psicológicos. México: Diana.
- 3.** Hogan y Roberts. (1996). Medición de la personalidad. España: Alianza.
- 4.** Paúl M. Muchinsky. Psicología aplicada al trabajo. Sexta Edición Thomson Learning.
- 5.** Manuel Fernández Ríos (1995). Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo: Ediciones Díaz de Santos.
- 6.** Bárbara Engler. Inducción a las Teorías de la Personalidad. Cuarta Edición. Edit. Mc. Graw Hill.
- 7.** Dr. Jaime A. Grados Espinosa. Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción del Personal. Tercera Edición. Manual Moderno.
- 8.** Juan Delval. El Desarrollo Humano. Editorial Siglo XXI.
- 9.** Diane E. Papalia Sally Wendkos Olds. Desarrollo Humano. Sexta Edición. Editorial Mc.Graw Hill.
- 10.** Carlos Colunga Dávila. 1995. La Calidad en el Servicio. Panorama Editorial.
- 11.** Raymond B. Cattell. (1970). Cuestionario de 16 Factores de la Personalidad 16 FP. Editorial Manual Moderno.
- 12.** Paúl M. Muchinsky. Psicología Aplicada al Trabajo. Sexta Edición. Thomson Learning.
- 13.** Rodas Carpizo A. Administración Basica.Editorial Limusa.

- 14.** Chiavenato Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Editorial Mc Graw Hill.Segunda Edición.
- 15.** Edwin B. Flippo. Principios de Administración de Personal. Editorial Mc Graw Hill.
- 16.** Davis, Keith, Werther, William B. Tercera Edición. Administración de Personal y Recursos Humanos. Editorial Mc Graw Hill.
- 17.** French Wendell. Administración de Personal. Desarrollo de Recursos Humanos. Editorial Limusa.
- 18.** José M. Velázquez (1961). Curso Elemental de Psicología. Editorial Minerva Books, Ltd.
- 19.** Mauro Rodríguez Estrada. Psicología de la Organización. Editorial Trillas.
- 20.** Marvin D. Dunnette. Wayne K. Kirchner. Psicología Industrial. Editorial Trillas.
- 21.** Carlos Guillén Gestoso Rocío Guil Bozal. Psicología del Trabajo Para Relaciones Laborales. Editorial Mc Graw Hill.
- 22.** R. Wayne Mondy. Robert M. Noe. Administración de Recursos Humanos. Editorial Prentice Hall.
- 23.** Edwin B. Flippo. Principios De Administración De Personal Editorial Mcgraw Hill
- 24.** <http://www.monografias.com/rrhh/rrhh.shtml>